

IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

UNIDAD I. INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

NO EXISTE NADA MÁS DIFÍCIL E INCIERTO DE REALIZAR QUE DIRIGIR LA INTRODUCCIÓN DE UN NUEVO ORDEN DE COSAS, PORQUE LA INNOVACIÓN TIENE POR ENEMIGOS A TODOS AQUELLOS QUE HAN TENIDO ÉXITO EN LAS CONDICIONES ANTERIORES, Y POR TIBIOS DEFENSORES A QUIENES PUDIERAN TENER ÉXITO CON LAS CONDICIONES NUEVAS.

NICOLÁS MAQUIAVELO. EL PRÍNCIPE.

1.1 CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD

Calidad. Todas las cualidades con que cuenta un producto —o un servicio— para ser de utilidad a quien lo emplea.

Calidad de Conformancia. Conjunto de características, dadas a un producto durante su proceso de elaboración, las cuales deben ajustarse a lo especificado en su diseño.

Calidad al Consumidor. Características, tangibles e intangibles, de un producto o servicio, funciones operativas (velocidad, capacidad, etc.) precio y economía de uso, durabilidad, seguridad, facilidad y adecuación de uso, simple de manejar y mantener en condiciones operativas, fácil de desechar (ecológico), etcétera.

Calidad de Diseño. Conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor potencial y que favorecen que el producto tenga viabilidad tecnológica de fabricación.

Control de Calidad según la Norma JISZ810 (Estándar Japonés). “Sistema que permiten que las características de un producto o servicio satisfagan en forma económica los requerimientos del consumidor”

1.1 CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD

Control de Calidad según la Norma ANSI Z1.7-1971 (Estándar de Estados Unidos). “Técnicas operacionales y actividades que sustentan la calidad de un producto o servicio para satisfacer ciertas necesidades”.

Calidad según las Normas ISO 9000. “Integración de las características que determinan en qué grado un producto satisface las necesidades de su consumidor”.

Aseguramiento de la Calidad según las Normas ISO 9000. “Conjunto de las actividades planeadas de manera formal para proporcionar la debida certeza de que el resultado del proceso productivo tendrá los niveles de calidad requeridos”.

Control de Calidad según las Normas ISO 9000. “Conjunto de actividades y técnicas realizadas con la idea de crear una característica específica de calidad”.

1.1 CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD

De acuerdo a ISO 9000:2015:

Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.

Nota 1. El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

Nota 2. “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en el objeto.

1.1 CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD

- **Mejora Continua.** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Nota: El **proceso** mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los **hallazgos de la auditoría**, las **conclusiones de la auditoría**, el análisis de los datos, la **revisión** por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la **acción correctiva y preventiva**.

- **Proceso.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Nota 1. Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

Nota 2. Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

Nota 3. Un proceso en el cual la conformidad del producto resultante no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente “proceso especial”.

1.1 CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD

- **Productividad.** Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.
- **Sistema.** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Sistema de Gestión.** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **Sistema de Gestión de la Calidad.** Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

1.2 LA CALIDAD TOTAL COMO SISTEMA DE GESTIÓN

Gestión de la
Calidad Total



TQM (Total Quality
Management)



Satisfacción de **todos** los entes
relacionados con la organización
y la **mejora continua** de todas
las actividades para obtener la
excelencia de la empresa

1.2 LA CALIDAD TOTAL COMO SISTEMA DE GESTIÓN

Karou Ishikawa

Mediante la Calidad Total y con la participación de todos los empleados, incluido el presidente, cualquier compañía puede crear mejores productos o servicios a menor coste, aumentar las ventas, mejorar beneficios, convirtiéndose así en una organización mejor.



1.2 LA CALIDAD TOTAL COMO SISTEMA DE GESTIÓN

Filosofía Básica

*Hacer las cosas
bien a la primera*

- Hacer lo que se debería, para que el resultado sea satisfactorio sin necesidad de repetirlo.
- Beneficios de ahorro de tiempo y dinero.

1.2 LA CALIDAD TOTAL COMO SISTEMA DE GESTIÓN



- **Satisfacción de Clientes Internos y Externos**
- **Calidad asumida y promovida por todos los departamentos**

Estrategia global



Aplicación (Líder) = Dirección

1.2 LA CALIDAD TOTAL COMO SISTEMA DE GESTIÓN

Aspectos que la caracterizan:

- ✓ Orientación clara a la **satisfacción de los clientes**.
- ✓ Trabajo en **grupo**.
- ✓ **Formación y educación** sobre la calidad.
- ✓ Énfasis en la **prevención de defectos y problemas mediante el análisis de las causas**. Enfoque “**proactivo**” frente al “reactivo”.
- ✓ Gestión basada en la **mejora continua** de la Calidad.
- ✓ **Participación e implicación de todos los niveles** de la empresa mediante un esfuerzo integrado.
- ✓ **Aplicación de sistemas de Calidad** que persiguen su aseguramiento mediante una adecuada planificación, optimización y control.
- ✓ **Liderazgo activo y ejemplar de la dirección**.

1.2 LA CALIDAD TOTAL COMO SISTEMA DE GESTIÓN

Los productos y servicios, no solo se basan en:

- ❖ Ausencia de fallos y defectos.
- ❖ Cumplimiento de las especificaciones.



**Satisfacer necesidades
explícitas e implícitas**

1.2 LA CALIDAD TOTAL COMO SISTEMA DE GESTIÓN

Beneficios:

- Mayor productividad, menor coste y mayores beneficios económicos.
- La satisfacción total de los clientes, logrando su fidelidad.
- Mayor cuota de mercado.
- Incremento general de la Calidad de productos, servicios, procesos y, en general de toda la organización.
- Aumento de la imagen externa de calidad y seriedad de la empresa, y mayor prestigio social.
- Incremento de la motivación de los recursos humanos.
- Aumento de la ventaja competitiva.
- Preocupación y eficacia en el cuidado del medio ambiente, eliminando los efectos nocivos.

1.3 CULTURA DE CALIDAD EN MÉXICO

- ❑ México, es un país grande y joven, con muchas necesidades insatisfechas, y con muchas oportunidades.
- ❑ El proceso de industrialización empezó a finales del Siglo XIX, con la producción de textiles, alimentos, cerveza y tabaco.
- ❑ Hasta 1940 comenzó un gran movimiento de industrialización basado en la política de sustitución de importaciones para disminuir la dependencia en este sentido.
- ❑ Se ha encontrado que los sectores manufactureros que recibieron mayores subsidios o algún tipo de protección arancelaria fueron los que tuvieron menor incremento de productividad.

1.3 CULTURA DE CALIDAD EN MÉXICO

- ❑ La política de industrialización de 1940, provocó lo siguiente:
- ❖ El desarrollo de una economía que ofrece productos y servicios de baja calidad, poco competitivos en precio y calidad en los mercados internacionales.
- ❖ La subutilización de la capacidad instalada en las organizaciones principalmente industriales, sobre todo pequeñas y medianas.
- ❖ Debilidad de la pequeña y mediana industria para afrontar problemas económicos como los ocurridos en 1976, 1982, 1986, 1994, 1995 y 2007-2009.

1.3 CULTURA DE CALIDAD EN MÉXICO

- ❖ La actividad económica se concentra más que nada en tres áreas metropolitanas: Estado de México, Jalisco, Nuevo León y el Distrito Federal, que acumulan más del 45% del producto interno bruto del país.
- ❖ México no ha sido capaz de desarrollar su propia tecnología y depende constantemente de la importada, con la consecuente baja competitividad.
- ❖ El desorden con el que la economía ha crecido propicia el deterioro ecológico observado en algunas de las ciudades más importantes.
- ❖ Insuficiente ahorro e inversión para renovar las instalaciones productivas y crear o mantener la infraestructura económica.

1.3 CULTURA DE CALIDAD EN MÉXICO

Presidentes de México

1930-1932 Pascual Ortiz Rubio

1932-1934 Abelardo L. Rodríguez

1934-1940 Lázaro Cárdenas del Río

1940-1946 Manuel Ávila Camacho

1946-1952 Miguel Alemán Valdés

1952-1958 Adolfo Ruíz Cortines

1958-1964 Adolfo López Mateos

1964-1970 Gustavo Díaz Ordaz

1970-1976 Luis Echeverría Álvarez

1976-1982 José López Portillo y Pacheco

1982-1988 Miguel de la Madrid Hurtado

1988-1994 Carlos Salinas de Gortari

1994-2000 Ernesto Zedillo Ponce de León

2000-2006 Vicente Fox Quesada

2006-2012 Felipe de Jesús Calderón Hinojosa

2012-2018 Enrique Peña Nieto

1.3 CULTURA DE CALIDAD EN MÉXICO

Proteccionismo

✓ Libre Flujo de Bienes y
Servicios hacia el País

El gobierno mexicano no tuvo otra opción que adoptar una política comercial y menos proteccionista con mayor competencia para los productores nacionales, que fueron obligados a incrementar su eficiencia, productividad y calidad hacia niveles internacionales para permanecer en el negocio.

1.3 CULTURA DE CALIDAD EN MÉXICO

El gobierno mexicano realizó más de 35 acuerdos internacionales en apoyos a esta nueva política.

Las organizaciones comenzaron a buscar nuevos temas administrativos y de dirección para ayudarse a ser más competitivas en este nuevo ambiente.

- ✓ Organización Mundial de Comercio (OMC) = 1986
- ✓ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) = 1993
- ✓ Tratado de Libre Comercio (TLC) = 1991
- ✓ Mecanismo de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC) = 1993
- ✓ Unión Europea = 2000

1.3 CULTURA DE CALIDAD EN MÉXICO

Lawrence y Yeh (1994) hicieron una comparación entre las culturas de Japón y México. Buscaban las posibilidades de éxito que tendría la aplicación de las técnicas de manufactura japonesas en empresas mexicanas.

Resultados, en la cultura mexicana tenemos:

- La naturaleza jerárquica de la cultura mexicana sería el principal obstáculo para la implantación de procedimientos de toma de decisiones compartida y de mejoramiento continuo a largo plazo. La solución de problemas es mediante liderazgo autocrático y sin participación. Esto impide la cooperación de los trabajadores, se debe trabajar en un cambio cultural muy grande, incorporando el valor de la confianza en los trabajadores de la empresa.

1.3 CULTURA DE CALIDAD EN MÉXICO

- La actitud poco favorable hacia el trabajo dificultará la administración mediante valores compartidos, el enfoque en el desarrollo de recursos humanos y el uso eficaz de recursos. La Ley Federal del Trabajo (LFT), presupone la existencia de abuso hacia el trabajador. Se debe promover la conciencia de colaboración mutua, el significado humano del trabajo, la eliminación de sentimientos sociales desfavorables, mediante la colaboración y el respeto mutuos.
- Falta de orientación del tiempo, son freno para la mejora continua de largo plazo, enfocados en pasado y futuro, esto aunado al fatalismo, imposibilita que los esfuerzos de planeación a futuro se tomen con seriedad. El esfuerzo debe enfocarse en incluir elementos en los trabajos diarios que impliquen planear las actividades propias, para luego ejecutar y evaluar las actividades planeadas.

1.3 CULTURA DE CALIDAD EN MÉXICO

- La visión de la naturaleza humana del mexicano es una mezcla del bien y del mal, por lo que la confianza suele ser difícil de construir en las empresas nacionales. La administración por valores indica que la principal unión entre los miembros de una empresa de una empresa son los valores compartidos, pero para que se tenga éxito los miembros de la organización deben asumir con libertad los valores pregonados. La desconfianza es un factor de peso, por lo que no es fácil establecer un nexo social para operar una administración por valores.

1.3 CULTURA DE CALIDAD EN MÉXICO

Los rasgos culturales del mexicano se oponen visiblemente a las filosofías de administración de Calidad japonesas, por lo que su implantación en empresas mexicanas necesita un profundo cambio cultural previo

1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

En la actualidad vivimos cambios de **orden gradual e irreversible**.



*Esta es una época de cambios, en que las reglas de la **competencia, el trabajo y la vida social**, están en una etapa hacia un nuevo orden de las cosas.*

1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

Lester Thurow, en su libro *La guerra del siglo XXI* (1992), menciona 4 elementos que normalmente había sido ventajas competitivas de empresas y naciones:

1. La disponibilidad de los recursos naturales. Anteriormente el país que tuviera mayor cantidad de un recurso natural solía ser fuerte, desarrollaba su economía con base en industrias cuyos procesos usaban ese recurso. Por ejemplo: Japón es el líder de la industria siderúrgica y no tiene yacimiento de hierro.



1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

- 2. La reinversión del capital.** Anteriormente los países generadores de grandes cantidades de capital, como Estados Unidos lo reinvertían en su territorio. Hoy en día muchas empresas en búsqueda de competitividad y rentabilidad se han instalado en otros países, muchas de ellas han construido unidades productivas equiparables a las de su lugar de origen.
- 3. La tecnología.** En el futuro, todas las industrias básicas tendrán un factor común: harán uso intensivo de la tecnología. Ventaja de contar con un proceso que logre el menor costo, el menor tiempo y la mayor flexibilidad, será fundamental para ofrecer un producto de Calidad.



1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

4. **Las habilidades de la mano de obra.** Las empresas que en la actualidad basan su progreso en recursos humanos que aportan muy poco valor a éste no sobrevivirán, aunque el costo de su mano de obra sea el menor a nivel mundial. La necesidad de que las organizaciones cuenten con personas que poseen conocimientos especializados para crear valor agregado en los procesos será un requisito indispensable para la competitividad.



1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

Retos a los que enfrentan las empresas mexicanas ante la globalización

1. Aumento de competencia. Con la apertura de las fronteras surgen nuevos competidores, por lo cual las empresas deben competir con conocimientos, innovación y tecnología, que generen productos y servicios de costo y tiempo de respuesta menor y mejor calidad. Implica un cambio organizacional y administrativo en áreas tradicionales, como producción, recursos humanos, mercadotecnia y ventas. Éstas áreas tendrán que cooperar cada vez más para responder de forma rápida a los retos.



1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

2. Competencias profesionales. Se necesitan nuevos conocimientos y habilidades para enfrentar de forma adecuada, los retos actuales. Se requiere estar capacitado para interactuar eficientemente con las demás áreas de la empresa y comprender el efecto que el entorno ejerce en ella, así como trabajar en equipo de manera sinérgica y, sobre todo, desarrollar la habilidad para aprender de manera continua e ilimitada nuevas habilidades.

Para tener éxito se necesita:

- Disciplina.
- Puntualidad.
- Responsabilidad.
- Honestidad, etc.



1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

3. Cambios en los esquemas de trabajo.

**Menores Costos
Operativos**



**Funciones
más baratas
afuera se
realizaran
externamente
a la empresa**



**Empleados con
el reto de crear
valor por su
cuenta y ser
emprendedores**



**Trabajadores
desplazados**



1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

4. Reducción del margen de utilidades.

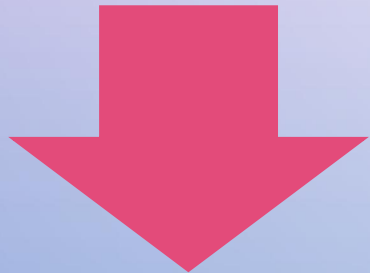


1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

Estructura de costos cambió



**Costos internos
incrementaron**



**Precio de venta no
podía ser elevado**

**Los márgenes de utilidad se
redujeron o desaparecieron**

**PARA SUPERARLO SE
TIENE QUE RECURRIR A:**



**Trabajo de
Calidad es el
medio más
directo para
lograrla**

1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

5. Nuevos modelos de administración y dirección de los negocios.

Administración de acuerdo a:

- ✓ Frederick Taylor.
- ✓ Henry Fayol.
- ✓ Elton Mayo.
- ✓ Pensadores del Siglo XX.



- ☐ Las empresas se organizaron por funciones.
- ☐ Los empleados alcanzaron una alta especialización en su función.
- ☐ Pobre conocimiento e interacción con los demás.



1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

Las empresas ofrecen a su mercado un producto o un servicio que es el resultado de *una serie de procesos en los que intervienen diversas funciones*



Las organizaciones modernas deben entender y poner en práctica este concepto, dar a su equipo la responsabilidad sobre este proceso, que cuenta con **proveedores y clientes internos**



1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

6. Cambio de Enfoque Empresarial.

Hasta cierto punto los estilos de administrar permanecen vigentes

Actualmente se están realizando...

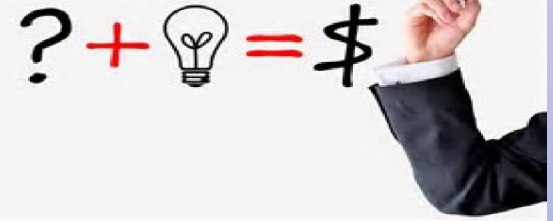
La reestructuración de la economía

La redefinición de la competencia



La empresa otorgue mayor importancia al valor agregado
Principal foco de competencia en el futuro

Valor Agregado



1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

X *Mercado estable controlado por la empresa*



✓ La empresa se acerca al cliente para conocer de manera profunda sus necesidades y expectativas actuales y futuras para crear productos o servicios que le den valor

1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

¿Cómo responder a los retos?

Hoy día tenemos:

- ☐ Cambios irreversibles a partir de la década de 1980.
- ☐ Graduales e irreversibles y se aceleran cada vez más.
- ☐ Procesos dinámicos, donde se aprende a vivir a integrarse.



1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

Peter Sange, en su libro *La quinta disciplina (1992)*, nos dice que uno de los obstáculos para que las organizaciones aprendan es **rechazar el cambio y culpar a un enemigo externo**.

En realidad...

- ✓ No existen enemigos en el mercado.
- ✓ Existen competidores.
- ✓ El crecimiento de ventas de la competencia implica que la empresa venda menos.
- ✓ No debe considerarse un acto hostil, más bien un reto, una situación de negocios que requiere esfuerzos para solucionarse.



1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

Las **empresas mexicanas** pueden enfrentar todos los retos mencionados por medio de un enfoque estratégico basado en la **CALIDAD TOTAL** y no rehuir de ellos con la excusa de una existencia de “un enemigo externo”.

Teniendo cambios en el desarrollo de una cultura de Calidad con:

- ❖ Individuos con empuje e iniciativa.
- ❖ Trabajo en equipo.
- ❖ Toma conjunta de decisiones sean responsables de la Calidad de su proceso.
- ❖ Satisfacción de clientes internos y externos.



1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

Sugerencias para las empresas mexicanas:

- El trabajo en equipo.
- El apoyo del director general al programa.
- La cantidad de recursos que esté dispuesto a invertir.
- El programa de capacitación y participación del personal.
- La política de incentivos al personal cuando se obtengan las metas esperadas.
- La formación “generalista” del facilitador y la humildad para reconocer sus limitaciones.
- La disponibilidad para aprender y enseñar a otras organizaciones.
- El conocimiento de la infraestructura actual de calidad.
- “Volver a aprender”.
- Capacidad de la organización.
- “Inversión que se haga en la gente” para que cuente con herramientas.



1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

Donde estamos: retos y riesgos presentes en la Calidad Total

- Las fronteras cerradas y los mercados cautivos no dieron en el pasado estímulo para ofrecer productos y servicios con calidad.
- En contraste, la apertura que actualmente vive la economía mexicana, ha revalorado y redefinido el concepto de Calidad, no solo para competir, sino para **sobrevivir.**



1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

México ha tenido que aprender sobre Calidad, a continuación las 10 lecciones de Calidad que hemos aprendido en los últimos 10 años:

1. Lo que no se mide no se mejora.
2. ¿Es mejor el obrero japonés que el mexicano? No. (Es más productivo el trabajador mexicano bien preparado y bien capacitado).
3. La Calidad no es absoluta, es relativa a segmentos de mercado.
4. La Calidad de las personas que hacen las cosas o de las cosas que hacen las personas.
5. La Calidad sin ingeniería es charlatanería.
6. Si no te certificas, no te compran.
7. La Calidad es función de atributos.
8. La Calidad es asunto de las personas (empieza en ellas).
9. Áreas de oportunidad:
 - Salud.
 - Gobierno.
 - Servicios.
10. ¡Educación! ¡Educación! ¡Educación!



1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

Calidad Total o ¿el explotado feliz?

Una reflexión final sobre la postura que deberían tener los ingenieros en Calidad mexicanos.

Arturo Pacheco (1996), planteaba las nuevas formas de organización del trabajo **“buscan científicamente la explotación integral de todos y cada uno de los recursos y factores que intervienen en la producción de las mercancías”**.

Las empresas desean incrementar la **“participación comprometida”** de los trabajadores en su esfuerzo por aumentar la productividad y competitividad de las empresas.

1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

Actualmente se exige un trabajador:

- ☐ Polivalente.
- ☐ Participativo en equipos de trabajo.
- ☐ Creativo.
- ☐ Innovador.



Esto representaría una
“explotación integral” de
la fuerza de trabajo



Existe una paradoja de exigir a las empresas trabajadores con el perfil arriba mencionado y por el otro lado todo esto puede conducir a situaciones de subversión económica (mejores condiciones de trabajo) y política incluso.

1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

El autor tiene dos soluciones:

- ✓ **La solución del capital** buscará la integración del trabajador a la nueva empresa (solución llamada del “explotado feliz”, y que el autor asocia directamente con los Sistemas de Calidad Total).
- ✓ **La solución del trabajador**, que tiene dos componentes: la capacitación técnica y el fortalecimiento de su conciencia de clase.



1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

Esto representa un reto importante para el ingeniero en Calidad mexicano; si descuida el diseño de los sistemas sin una concepción social de la empresa y de la generación de riqueza, puede estar totalmente del lado de la solución del capital.



Hay una lógica atrás de los Sistemas de Calidad:

Si no parten de la **Calidad de vida de las personas**, corren el riesgo de darle primacía al producto.

“Son más importantes las personas que hacen las cosas, que las cosas que hacen las personas...”
(Padilla, 1995).

1.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ACTUALIDAD

Si no se toma en cuenta a las personas, la Calidad Total puede ser un instrumento más, muy complejo, de explotar solamente la fuerza de trabajo. Si no se distribuye la riqueza, la Calidad Total crea “explotados felices”.



1.5 BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- ✓ Mayor nivel de **calidad** del producto o servicio.
- ✓ Disminución de **rechazos y optimización** del mantenimiento.
- ✓ Reducción de **costes**.
- ✓ Mayor **participación e integración** del personal de la empresa.
- ✓ Mayor **satisfacción** de los clientes.
- ✓ Mejora de la **imagen** de la empresa.
- ✓ Mejora de la **competitividad**.
- ✓ Garantía de **supervivencia**.

1.5 BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Hay diferentes ventajas que nos da el tener un Sistema de Gestión de la Calidad:

Ventajas Comerciales

- **Reconocimiento mundial del certificado ISO.** Aumenta la posibilidad de acceder a nuevos clientes con una garantía de buen hacer.
- Aumentamos la **fidelización de los clientes** existentes: crear circuitos de seguimiento de reclamaciones, seguimiento de la Satisfacción de Cliente incluso la atención en temas como la confirmación de sus pedidos hace que la relación con nuestros clientes se estreche y mejore.

1.5 BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **Mejor definición de producto**, ayudará a nuestro departamento comercial en su trabajo de Venta.
- Mejorar en el desarrollo de nuevos productos nos dará **ventaja frente a la competencia**.

Ventajas Operativas.

- **Mejorar los rendimientos productivos.**
- **Aumentar el Control de los Stocks.**
- **Mejorar los mantenimientos de maquinaria e Instalaciones.**
- **Disponer de los recursos de control de la producción para garantizar la calidad concertada.**

1.5 BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Ventajas Organizativas.

- Mejora en la **definición de la empresa**: se concretan los Procesos de la empresa y de sus responsables a través de 2 documentos fundamentales:
- *Diagrama de Procesos.*
- *Organigrama.*
- **Mejora en la Gestión Documental**: Crear una forma HOMOGÉNEA de gestionar, actualizar, conservar, distribuir toda la documentación generada por la empresa. Se trata de algo fundamental para disponer de cualquier registro o documento por las personas autorizadas. Crea los Procedimientos e Instrucciones Operativos para que todo el personal conozca cómo desarrollar sus funciones en su puesto de trabajo.

1.5 BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Ventajas para la Dirección de la empresa

- **Creación de los Cuadros de Mandos a nivel Directivo.** Una vez definidos los procesos y los indicadores se establecen los límites inferiores y superiores sobre el cumplimiento de los Objetivos.
- **Definición de una Política de Calidad.**
- **Aumento del control y del análisis de los datos.**

Ventajas Competitivas.

- **Aumenta la diferenciación con un Certificado de reconocimiento mundial.**