

## El Futuro de la Gestión de la Calidad: Escenarios y Tendencias para Latinoamérica

La publicación de la nueva versión 2015 de la norma 9001 además de obedecer a ciclos normales de la revisión por parte de la ISO, también refleja el **momento del cambio**. En el 2011, la American Society for Quality – ASQ, publicó un documento llamado “**El Futuro de la Calidad: Estudio**” donde se analizaban las fuerzas que estaban impactando el desarrollo global de los negocios y propuso cuatro (4) escenarios básicos para establecer cuál podría ser la dimensión de la Calidad:

Escenario	La Dimensión de la Calidad para cada Escenario
Despertar Global: <b>El Escenario Utópico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El énfasis en el gobierno corporativo y la eliminación de desperdicios.</li><li>• La resolución de los problemas multidimensionales que aborde los aspectos de los sistemas sociales en los sectores público y privado.</li><li>• Los métodos de calidad integrados en el proceso de auto-evaluación de la excelencia de gestión, como la mejor práctica global de análisis de negocio.</li></ul>
La Restauración de recursos: <b>El Escenario Preferido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las metodologías de la calidad aplicables en ambos campos tradicionales y no tradicionales.</li><li>• Un enfoque de los sistemas de la calidad, como una extensión de las metodologías Lean.</li><li>• La resistencia a la adopción universal como una mejor práctica mundial. Es frecuente en muchas áreas por la resistencia a la “industrialización” de sus sistemas sociales.</li><li>• Los sistemas de la calidad, medidas y herramientas, se han integrado en la mayoría de los sistemas de software y evaluado por un consejo mundial de “guardianes de la calidad”.</li><li>• Se requiere un mayor esfuerzo en la aplicación, en lugar de desarrollo.</li></ul>
Muerte por 1000 Cortes: <b>El Escenario del Status Quo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los profesionales de la calidad han desarrollado un conjunto de herramientas y métodos para la solución de problemas, pero se han encontrado con excepcional resistencia, ya que se consideran métodos regionales que no funcionan a través de fronteras culturales.</li></ul>
Business as usual	<ul style="list-style-type: none"><li>• El rechazo de las filosofías y métodos basados</li></ul>

El Punto de inflexión: **El Escenario del Día del Juicio Final**

Las dictaduras locales y regionales

- en su región de origen y un síndrome no inventado aquí existe en muchas regiones.
- La calidad es más parte de una cultura mundial local, nacional y con límites regionales que global.
- La calidad como una fuerza global positiva ha muerto junto con el resto de la vida social de la humanidad y de las estructuras unificadoras.
- El énfasis de las prácticas y los métodos de la calidad sigue siendo la aplicación de métodos de la calidad para el uso efectivo de las operaciones militares para someter al mundo a una dictadura dominada por el poder.

En este artículo busca revisar ese análisis y agregar más elementos a 4 años de distancia que nos pudieran indicar cuál sería el rumbo más plausible que está definiendo la consultoría en Sistemas de Gestión de la Calidad. Podemos revisar algunas tendencias que pueden y están afectando la forma de gestionar los negocios, las organizaciones sociales, los gobiernos y organismos, tendencias que también afectan la forma de gestionar la calidad. Estas tendencias son:

- La población está creciendo y envejeciendo en LATAM, sin políticas sociales claras para manejar este tema en general y con una fuerza laboral potencial entre los mayores de 60 años.
- Siguen creciendo los bloques económicos multinacionales, que favorecen el intercambio comercial en la región.
- Incremento del autoritarismo, la impunidad y la opacidad política como resultado de la ingobernabilidad creciente.
- El crecimiento acelerado de la penetración del internet y las tecnologías de telecomunicaciones eliminan fronteras multiplicando la velocidad de compartir información y hacer negocios
- La globalización de las pequeñas y medianas empresas, ya es posible hacer negocio de una nación a otra, sin invertir en grandes activos. Por otro lado las micro empresas siguen siendo la base de la economía en LATAM.
- La inclusión de países en bloques geopolíticos con agendas específicas BRICS (Brasil), El Estado Bolivariano (Venezuela, Bolivia, Cuba).
- Los temas tecnológicos emergentes: Energías Verdes, Biotecnología, están cambiando el estatus de LATAM de proveedores de materias primas a proveedores tecnológicos.

En lo que respecta a la **Calidad**:

- Prevalece la marca ISO y los premios Nacionales sobre metodologías desarrolladas para la mejora de la Calidad y los modelos de excelencia globales.

- Los requerimientos de la calidad se están fusionando con regulaciones ambientales y sociales para formar un conjunto único de especificaciones no sólo de mercado sino de un contexto de sostenibilidad holístico.

Autor: Conrado Gaitán. Texto resumido.

#### Referencias

Estudio de la ASQ: “Emergence – 2011 Future of Quality Study”, publicado en el sitio de internet de la ASQ, <http://asq.org/knowledge-center/future-of-quality/index.html>.

Artículo de la revista Harvard Business Review: “Consulting on the Cusp of Disruption”, por Clayton M. Christensen, Dina Wang y Derek van Bever, Octubre 2013.

Información de indicadores globales del Banco Mundial, INEGI (México) y de la CEPAL (Latinoamérica).

Reporte del World Economic Forum “The Global Risks report 2015”, <http://www.weforum.org/reports/global-risks-report-2015>