

**Un camino para DIFERENCIARSE**

**“CALIDAD, la base para lograr un emprendimiento  
SUSTENTABLE”**

**Seminario 15 de septiembre 2010**

**Ing. Mariano Alberto Pérez  
marianoperez@indupyme.com.ar**



# **PRESENTACIÓN**

# “CALIDAD, la base para lograr un emprendimiento SUSTENTABLE”

## Seminario 15 de septiembre 2010



- Concepto de Calidad, AYER y HOY.
- Algunas Definiciones.
- Sistema Normativo, Ejemplo de algunas Normas de Calidad
- El Modelo de Proceso - Gestión de Calidad
- La Calidad como estrategia del negocio.
- Factores claves para la Obtención de Resultados
  - ✓ Principios de Gestión de Calidad



### Concepto de Calidad, AYER y HOY

Etapa	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Satisfacer al cliente.</li><li>○ Satisfacer al artesano, por <u>el trabajo</u> bien hecho</li><li>○ Crear un <u>producto</u> único.</li></ul>
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad. (Se identifica <u>Producción</u> con Calidad).	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Satisfacer una gran <u>demanda</u> de <u>bienes</u>.</li><li>○ Obtener beneficios.</li></ul>
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la <u>eficacia</u> del armamento sin importar el <u>costo</u> , con la mayor y más rápida producción ( <u>Eficacia</u> + Plazo = Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra ( <u>Japón</u> )	Hacer las cosas bien a la primera	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Minimizar costes mediante la Calidad</li><li>○ Satisfacer al cliente</li><li>○ Ser competitivo</li></ul>



### Concepto de Calidad, AYER y HOY

Etapa	Concepto	Finalidad
Postguerra (Resto del Mundo)	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran <u>demanda</u> de <u>bienes</u> causada por la guerra
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades <u>técnicas</u> del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y <u>Procedimientos</u> de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Satisfacer al cliente.</li><li>○ Prevenir errores.</li><li>○ Reducir costes.</li><li>○ Ser competitivo.</li></ul>
Calidad Total	Teoría de <u>la administración</u> empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Satisfacer tanto al cliente externo como interno.</li><li>○ Ser altamente competitivo.</li><li>○ Mejora Continua.</li></ul>



## **Algunas Definiciones**

### **SISTEMA**

**Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.**

### **CALIDAD**

**Grado en el que un conjunto de características inherentes 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 algo, especialmente como una característica permanente.

### **GESTIÓN**

**Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.**

### **PROCESO**

**Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.**



## **Algunas Definiciones**

### **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**Es el conjunto de elementos interrelacionados de la organización que trabajan coordinados para establecer y lograr el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad, generando consistentemente productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes.**



## **Algunas Definiciones**

### **VALOR AGREGADO AL CLIENTE**

**El Valor es aquella cualidad o característica de un producto o servicio que es apreciada, valorada y tenida en cuenta por el cliente.**

### **EFICACIA**

**Es el nivel de contribución al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.**

### **EFICIENCIA**

**Una actividad es eficiente cuando se optimiza el consumo de los recursos que necesita para su funcionamiento.**

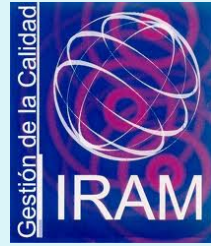
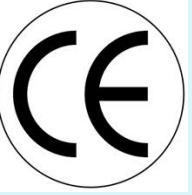


## Normas de Calidad

Certificación de Sistemas de Gestión	Certificación de Agroalimentos	Certificación de Productos
•ISO 9000	•BPM y	•Producto Eléctrico
•ISO 14000	•HACCP	•Producto Mecánico
•OHSAS 3800	•ISO 22000	•Servicios y Bienes de Consumo
•ISO/ TS 16949	•BCR	
•ISO 17799 •CMMI	•EUREGAP- Buenas Prácticas Agrícolas (BPA)	
•TL 9000		
•IRAM 90600		
•IRAM 65006		
•IRAM 3501		
•IRAM 42100		

# “CALIDAD, la base para lograr un emprendimiento SUSTENTABLE”

## Seminario 15 de septiembre 2010





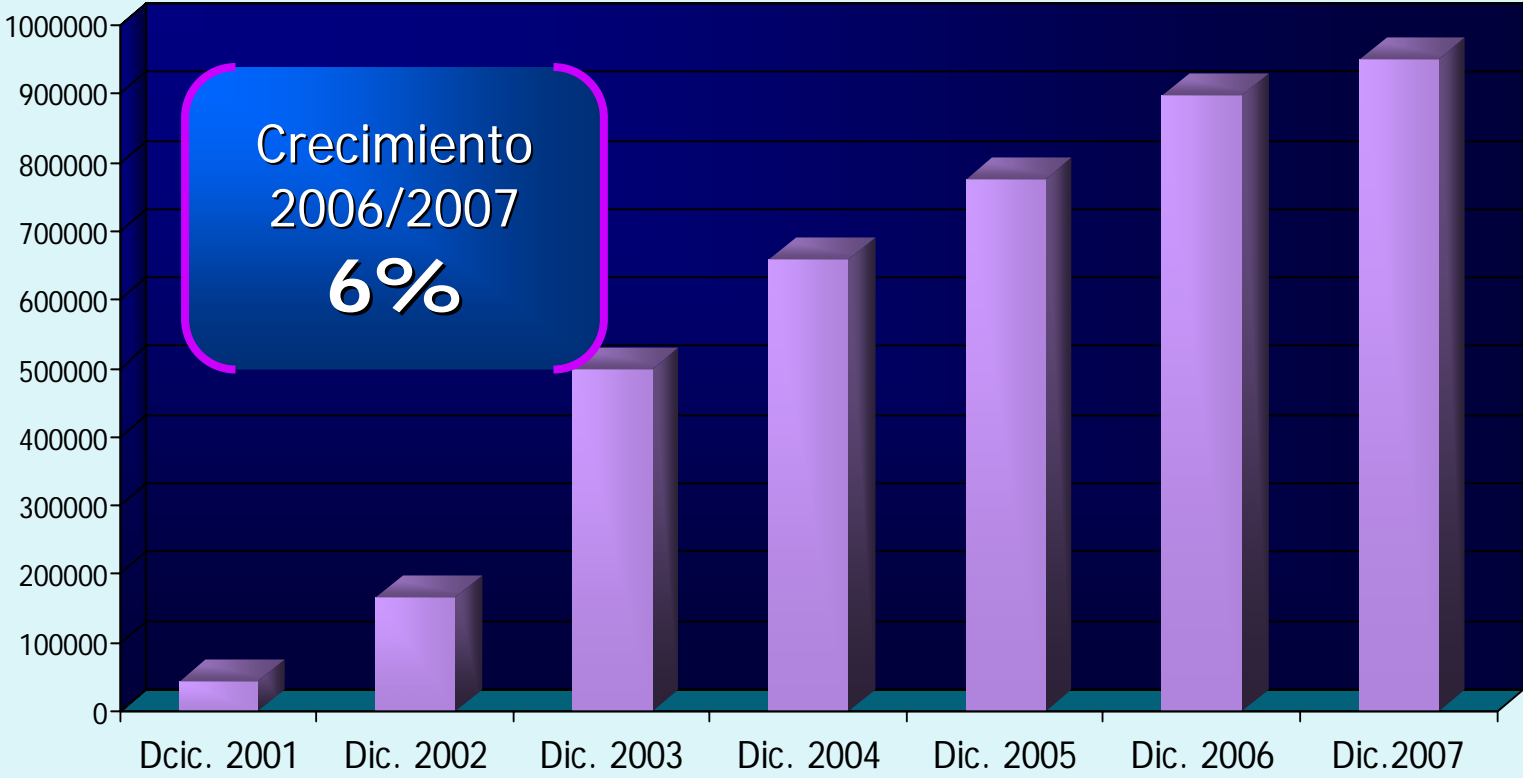
## Estadísticas





### ISO 9001:2000

### Principales Resultados Certificaciones a nivel mundial



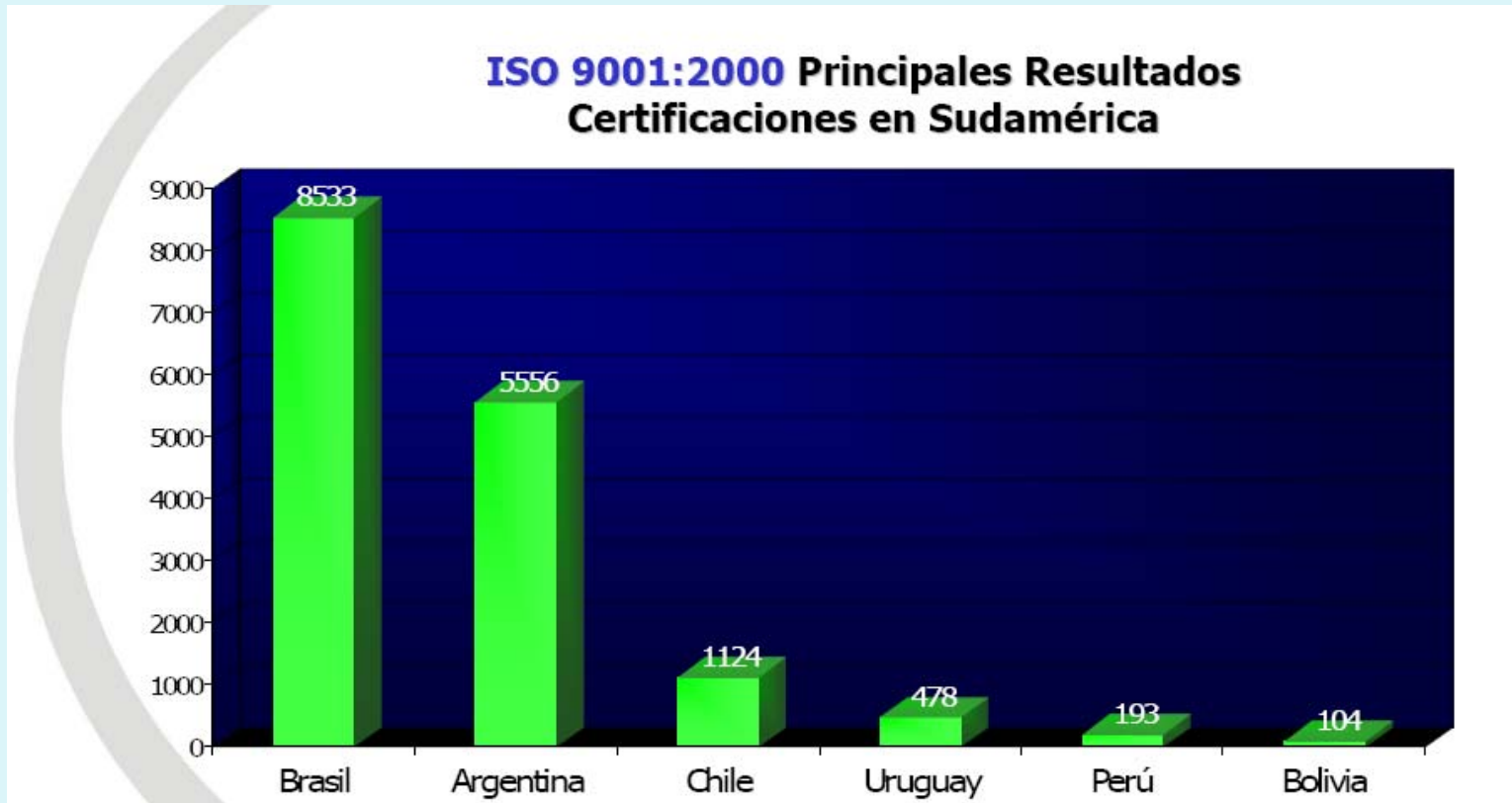


## Estadísticas





## Estadísticas



Fuente: IRAM



# Y los beneficios económicos?

- Comentarios sobre el estudio realizado sobre mas de 300 empresas certificadas, el cual siguió la evolución de la empresa durante un período de seis años

Trabajo realizado por académicos de  
Universidad Carlos III de España,  
Universidad de Marylandy  
•Anderson School de la UCLA



# Retorno de la inversión

- Inversión según un estudio realizado por la ASQ (American Society for Quality), la certificación ISO 9000 provee un retorno de:
  - 3 a 1 de todo lo invertido para su implementación y de
  - 17 a 1 con respecto a los costos de certificación, en un lapso 6 años.



# El Modelo de Proceso Gestión de Calidad

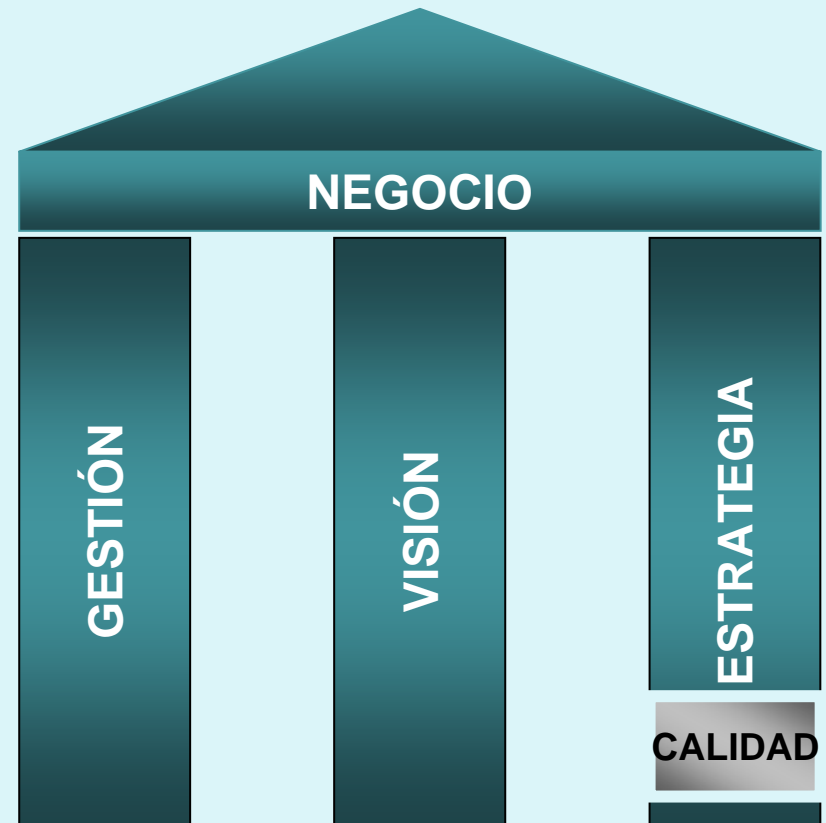




## La Calidad como estrategia del negocio.

Para mantenerse en forma, una persona debe cuidar su alimentación y hacer ejercicio con frecuencia

- Todo mundo lo sabe, pero no todo mundo lo cumple. Existen cosas que NO hacemos a pesar de saber que deberíamos hacerlas.
- Las empresas, básicamente formadas por personas, no escapan a esta realidad.
- Con la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, las empresas “compran voluntad y disciplina” y se obligan a sí mismas “hacer las cosas” y “de una manera ordenada”.





## **La Calidad como estrategia del negocio.**

### **Qué obtienen las empresas?**

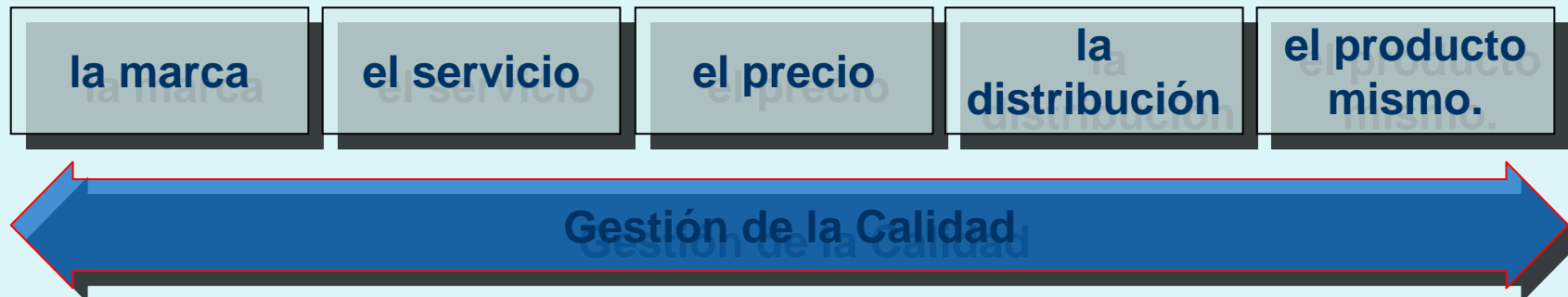
- Cuentan con información mas precisa y completa para la toma de decisiones,
- Un mayor control de las variables del negocio con la consecuente reducción de riesgo,
- Una mejor administración de sus recursos, reduciendo sus costos operativos,
- Un sistema de mejora continúa que le permite generar ventajas competitivas, que generalmente son acompañadas de incremento de ventas y rentabilidad,
- Más clientes, accediendo a mercados que requieren proveedores certificados y dando mayor confianza al resto.



## **La Calidad como estrategia del negocio.**

## **Articulación con Marketing**

**La satisfacción del cliente es una medida de cómo percibe el producto global de una organización. Por "producto global" entendemos el conjunto de atributos que conforman un producto junto a su prestación:**



**Mediante el análisis de cada una de las dimensiones del producto global, se podrán detectar las necesidades reales de los clientes y sus expectativas. De esta manera, se obtienen las claves para la mejora de la calidad de los productos.**



## **Factores claves para la Obtención de Resultados**

### **Principios de la Gestión de Calidad**

**Enfoque al cliente**

**Liderazgo**

**Participación del personal**

**Enfoque basado en los procesos**

**Enfoque de sistema para la gestión**

**Mejora continua**

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

**Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**



## Factores claves para la Obtención de Resultados

### Principios de la Gestión de Calidad

#### Enfoque al cliente:

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes

#### Beneficios Claves:

Aumento de las **ventas** y el porcentaje de mercado obtenido a través de una respuesta rápida y flexible a las oportunidades de mercado

Aumento de la **eficacia** en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente

Mejora de la **lealtad** del cliente tendiente a la repetición de la venta



## Factores claves para la Obtención de Resultados

### Principios de la Gestión de Calidad

#### Liderazgo:

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización

#### Beneficios Claves:

El personal comprenderá los objetivos de la organización y se sentirá motivado por ellos

La falta de comunicación entre los niveles de la organización se minimiza

Las actividades son evaluadas, alineadas e implementadas en una forma unificada



## Factores claves para la Obtención de Resultados

### Principios de la Gestión de Calidad

#### Participación del personal:

El personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para beneficio de la organización

#### Beneficios Claves:

Dentro de la organización se contará con personal motivado, comprometido e involucrado con la misma

Innovación y creatividad en la búsqueda los objetivos de la organización

El personal es responsable por su propio desempeño

El personal tiene mayor deseo de participar y contribuir a la mejora continua



## **Factores claves para la Obtención de Resultados**

### **Principios de la Gestión de Calidad**

#### **Enfoque basado en los procesos:**

Un resultado deseado se alcanza mas eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

#### **Beneficios Claves:**

Menores costos a través de un efectivo uso de los recursos

Resultados mejores, previsibles y consistentes

Oportunidades de mejora priorizadas y localizadas



## Factores claves para la Obtención de Resultados

### Principios de la Gestión de Calidad

#### Enfoque de sistema para la gestión:

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

#### Beneficios Claves:

Integración y alineación de los procesos para alcanzar así mejores resultados

Habilidad para enfocarse en los procesos claves

Capacidad de dar confianza a las partes interesadas en la eficacia, eficiencia y consistencia de la organización



## Factores claves para la Obtención de Resultados

### Principios de la Gestión de Calidad

#### Mejora continua:

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.

#### Beneficios Claves:

Ventaja competitiva a través de una mejora de las capacidades organizacionales de la empresa

Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles de la organización respecto a la estrategia de la misma

Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades



## Factores claves para la Obtención de Resultados

### Principios de la Gestión de Calidad

#### Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

#### Beneficios Claves:

Decisiones tomadas en base a información

Mayor habilidad para demostrar la eficacia de decisiones pasadas a través de referencia con registros actuales.

Mayor habilidad para revisar, desafiar y cambiar opiniones y decisiones.



## Factores claves para la Obtención de Resultados

### Principios de la Gestión de Calidad

#### Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

#### Beneficios Claves:

Mayor habilidad para crear valor para ambas partes

Flexibilidad y velocidad para efectuar respuestas conjuntas a las necesidades cambiantes del mercado o a las necesidades y expectativas del cliente

Optimización de costos y recursos



## Ciclo PHVA (PDCA) = E. DEMING

Cada actividad de nuestra vida se enmarca en este ciclo interminable





## 3 ideas

- 1.....
- 2.....
- 3.....



## 3 acciones

1.....

2.....

3.....



## 3 ideas

1. El tiempo no se tiene, se utiliza.
2. Utilizar y optimizar el tiempo, depende de su organización
3. Organizar el tiempo = Mayor productividad



## 3 acciones

1. Confeccionar planes de trabajo realizables en el tiempo.
2. Utilizar agendas y planillas de control y cumplir, en la medida de lo posible lo estipulado.
3. Medir el cumplimiento de los objetivos en relación al tiempo implementado para realizarlos.



***Muchas Gracias por su  
participación !!***