



***CALIDAD EN LA MICRO,
PYME:
Un requisito para ganar.***

SEMANA DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA.

COMPITE.

Ing. Ricardo Hirata Okamoto.

Agosto, 2001.

Hay que ser muy claro...

⌘ Hoy el cuestionar la importancia de la CALIDAD es cosa del pasado.

Quien no le a "Entrado"

No podrá competir en el mediano plazo.

Es un requisito para las oportunidades de HOY.

Sin embargo...

⌘ No por el hecho de implantar sistemas de calidad, se garantiza el éxito.

La CALIDAD es necesaria, más no es condición suficiente.

LA CALIDAD...

- ⌘ Busca tener organizaciones más competitivas.**
- ⌘ Es la consecuencia de la implantación consistente, constante y congruente de sistemas que benefician a *Los clientes*.**
- ⌘ Mejora el sistema propio, pero debe incidir también en el entorno que nos rodea.**

No busca corregir el pasado, sino construir el futuro de cada organización.

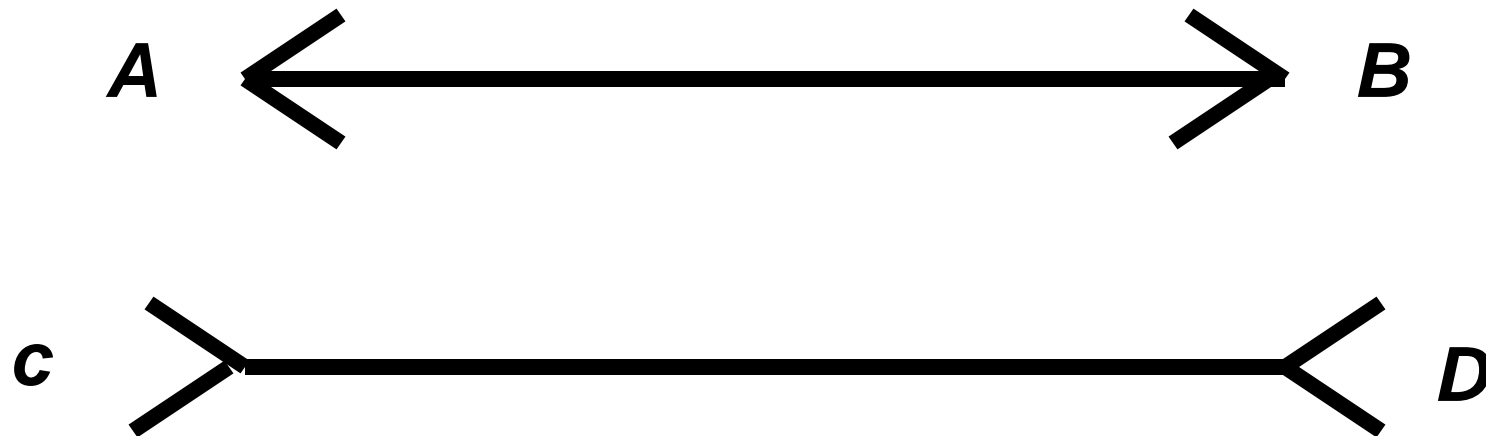
Pero también...

- ⌘ NO es igual a cambios actitudinales en las personas.**
- ⌘ NO es para "Amaestrar al perro".**
- ⌘ NO funciona igual en todos los negocios.**
- ⌘ NO busca optimizar las partes de una organización para luego sumarlas.**

NO es una receta mágica.

Pregunta?:

⌘ ¿Cuál de las dos rectas es más larga?



La CALIDAD requiere CLARIDAD:

- ⌘ En el verdadero **COMPROMISO** de la dirección.
- ⌘ En las **RAZONES** para implantarla.
- ⌘ En los **PROCESOS** que nos "dan de comer" .
- ⌘ En los **INDICADORES DEL DESEMPEÑO.**
- ⌘ En los **FACTORES CAUSALES** que generan los resultados.
- ⌘ En el tipo de **DATOS** y su organización.
- ⌘ En los **CUANTOS** y **COMOS.**

Finalmente,

⌘ El concepto y definición de la CALIDAD NO ES igual para todos:

⌘ Su definición depende del GRADO DE DESARROLLO Y VISION de las organizaciones.

⌘ Su APLICACION depende de un adecuado DIAGNOSTICO.



LOS RETOS DE LAS ORGANIZACIONES Y LA CALIDAD TOTAL

Retos 1

⌘ Desarrollo de un lenguaje común en materia de calidad total y nec. de cambio.

⌘ ¿Cuántos entienden la esencia de la calidad?

⌘ ¿Cuántas organizaciones públicas y privadas hablan el mismo idioma?

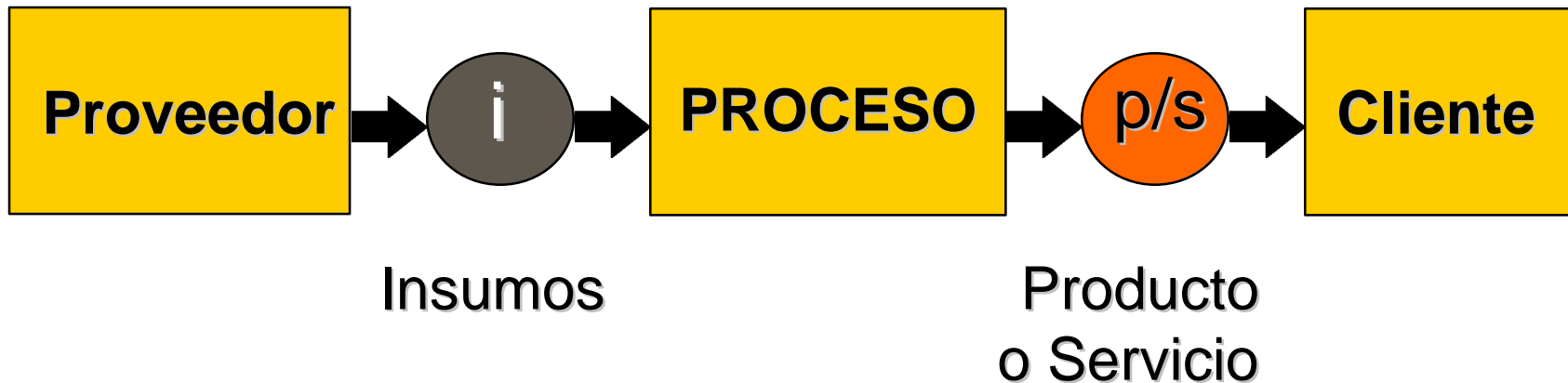
⌘ ¿Qué porcentaje del personal de una organización habla el lenguaje de calidad total?

⌘ ¿Qué porcentaje de los mexicanos?

⌘ ¿Cuántos entienden, viven, aplican y practican la calidad?

TIP DE CALIDAD

- ⌘ **Estar ubicado adecuadamente.**
- ⌘ **Estar orientado al cliente.**



CADENA BASICA

Características de la calidad.

- ∞ **C = Calidad (caract. físicas)**
- ∞ **C = Costo (precio / valor)**
- ∞ **D = Disponibilidad (tiempos)**
- ∞ **S = Seguridad e Higiene**
- ∞ **S = Servicio**
- ∞ **M = Mantenimiento**
- ∞ **M = Medio ambiente**

Retos 2

⌘ Satisfacción completa de los clientes.

- ⌘ ¿Quién tendrá los datos del consumidor?**
- ⌘ ¿Quién tendrá los patrones de consumo?**
- ⌘ ¿Quién tendrá las interfases con los clientes?**
- ⌘ ¿Quién tendrá las marcas?**
- ⌘ ¿Quién tendrá la infraestructura?**
- ⌘ ¿Quién tendrá los productos y servicios?**

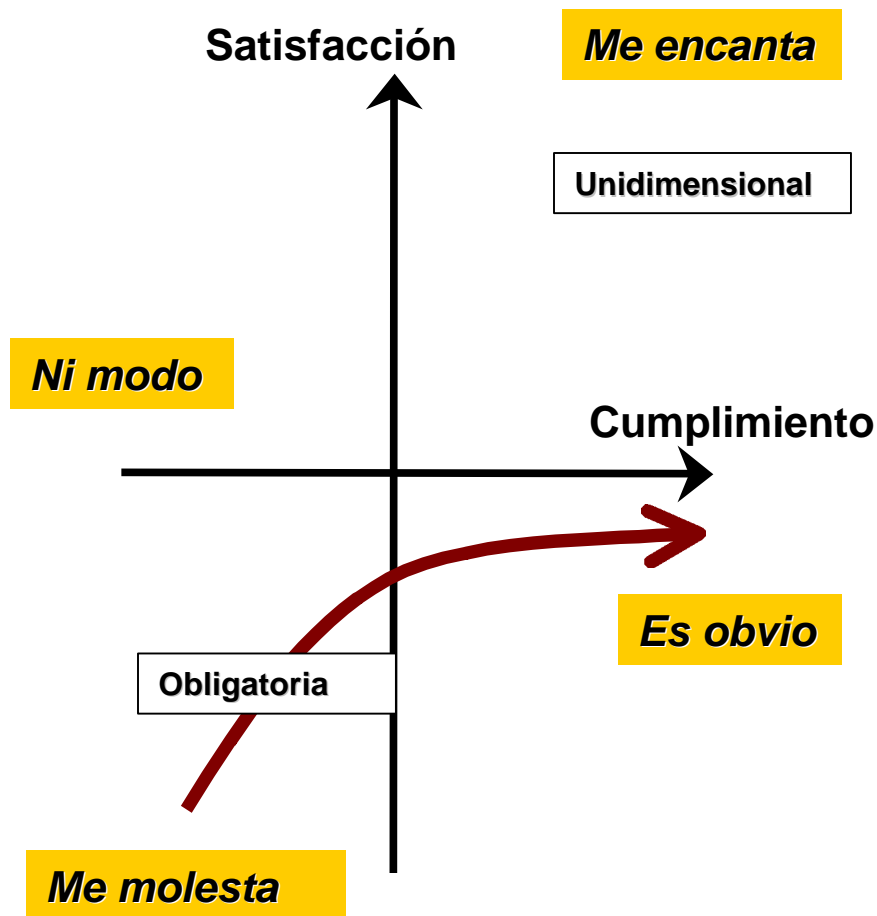
TIP DE CALIDAD...

⌘ Nuestro mercado ha cambiado.

**⌘ De necesidades de FAMILIAS
NUMEROSAS.**

**⌘ A necesidades INDIVIDUALES
(microsegmentación de mercados).**

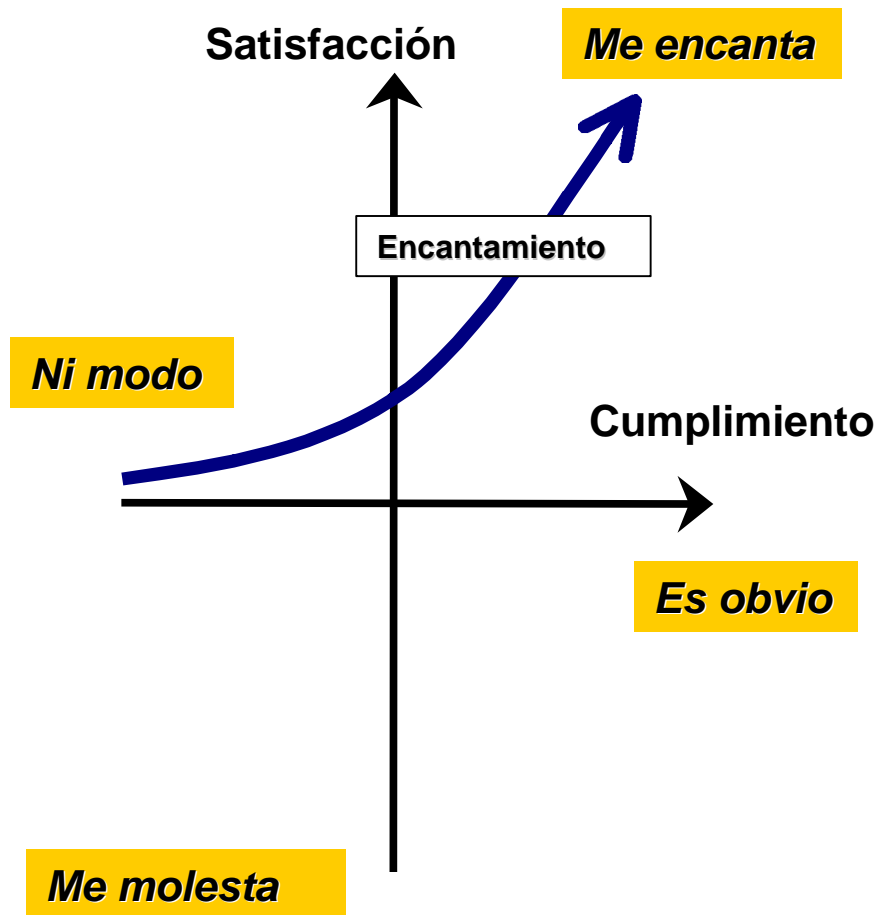
Calidad Obligatoria



⌘ El cumplimiento de los reqs. del cliente es "obvio".

⌘ No es importante para el cliente mientras los recibe.

Calidad de encantamiento.



⌘ Satisfacción de
necs. latentes.

⌘ Generan alta
satisfacción y
excitación.

⌘ Son importantes
para el cliente
una vez que las
conoce.

Retos 3

⌘ Integración y Articulación.

- ⌘ Trabajo en equipo (enfoque de procesos):**
- ⌘ Asociación con clientes y proveedores.**
- ⌘ Articulación con fuentes de financiamiento, conocimiento y tecnología.**
- ⌘ Sinergia con otras organizaciones.**

TIP DE CALIDAD...

⌘ La posición de las micro PYMES ha cambiado.

⌘ De ser el UNICO y CENTRO de la economía.

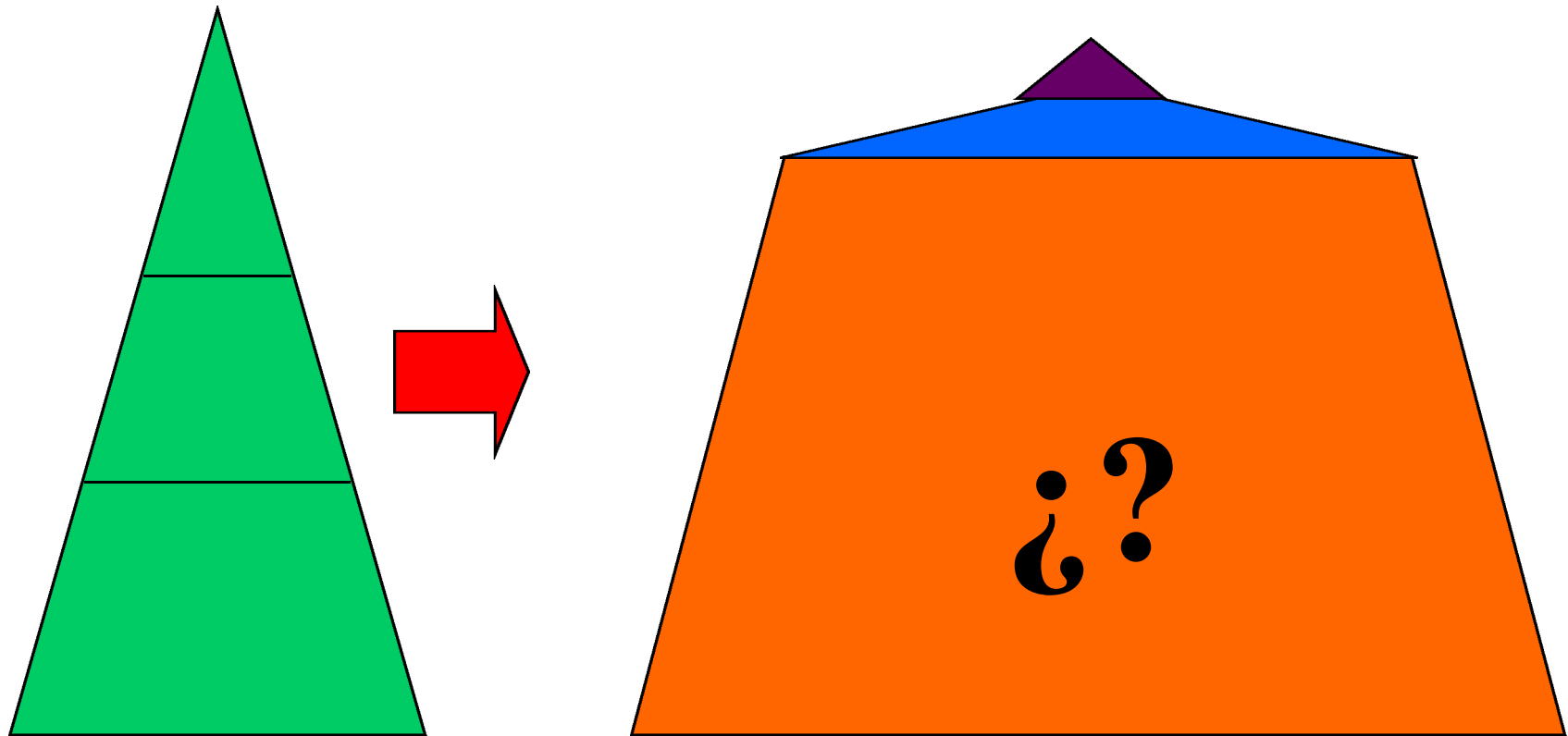
⌘ A ser la INDISPENSABLE en una COEXISTENCIA con otras.

Retos 4

⌘ Desarrollo de la participación del personal.

- ⌘ Mayor diversidad en la toma de decisiones.**
- ⌘ Satisfacción del empleado.**
- ⌘ Dar “voz” a los innovadores.**
- ⌘ Desarrollo de la creatividad y la imaginación.**
- ⌘ Desarrollo de multihabilidades y polivalencia.**
- ⌘ Certificación de habilidades.**

ACTS. DE MEJORA CONTINUA.



Retos 5

⌘ Integración con otras metodologías y modelos.

⌘ TPM – Total Productive Maintenance.

⌘ TPS – Toyota Production System.

⌘ Planeación estratégica (BSC, HK).

⌘ Cambio organizacional.

⌘ Recursos humanos.

⌘ etc....

Retos 6

⌘ Crecimiento en las ventas y las utilidades.

⌘ Nuevos mercados.

⌘ Nuevos canales de distribución.

⌘ Creación de riqueza en el futuro.

⌘ % de mercado vs. % que hoy poseo de la riqueza del mañana.

⌘ NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Tendencias claras:

- ⌘ Aumento en los costos de nómina.**
- ⌘ Mayor competencia internacional.**
- ⌘ Reducción de tiempos de proceso.**
- ⌘ Reducción en tiempos de diseño.**
- ⌘ Reducción de costos.**
- ⌘ Innovación como habilidad.**

Retos 7

⌘ Inversión en Tecnología.

- ⌘ Sistemas de información y comunicación.**
- ⌘ Sistemas administrativos.**
- ⌘ Variedad de productos y servicios de alto nivel tecnológico.**
- ⌘ Investigación y desarrollo.**
- ⌘ Tener un socio tecnológico.**





Retos 8

⌘ Liderazgo vs el futuro.

- ⌘ Definir las reglas del juego.**
- ⌘ Capacidad para romper y cambiar las reglas.**
- ⌘ Desarrollo de talento colectivo.**
- ⌘ Ser los primeros en proponer y realizar los cambios.**
- ⌘ No ser "pedinches" y dar pretextos, mejor dar soluciones.**

Sectores prioritarios...

- ⌘ 1. Nuevos materiales.**
- ⌘ 2. Biotecnología.**
- ⌘ 3. Superconductividad.**
- ⌘ 4. Electrónica, información y comunicación.**
- ⌘ 5. Maquinaria y aeroespacio.**
- ⌘ 6. Recursos naturales.**
- ⌘ 7. Vida humana y sociedad.**
- ⌘ 8. Seguridad social y médica.**



Conclusiones.

- Reflexiones. -

REFLEXION FINAL.

- ⌘ La calidad no es una “medicina mágica”.**
- ⌘ Es una estrategia de negocios vigente.**
- ⌘ Es parte de un sistema de estrategias para lograr un cambio.**

REFLEXION FINAL.

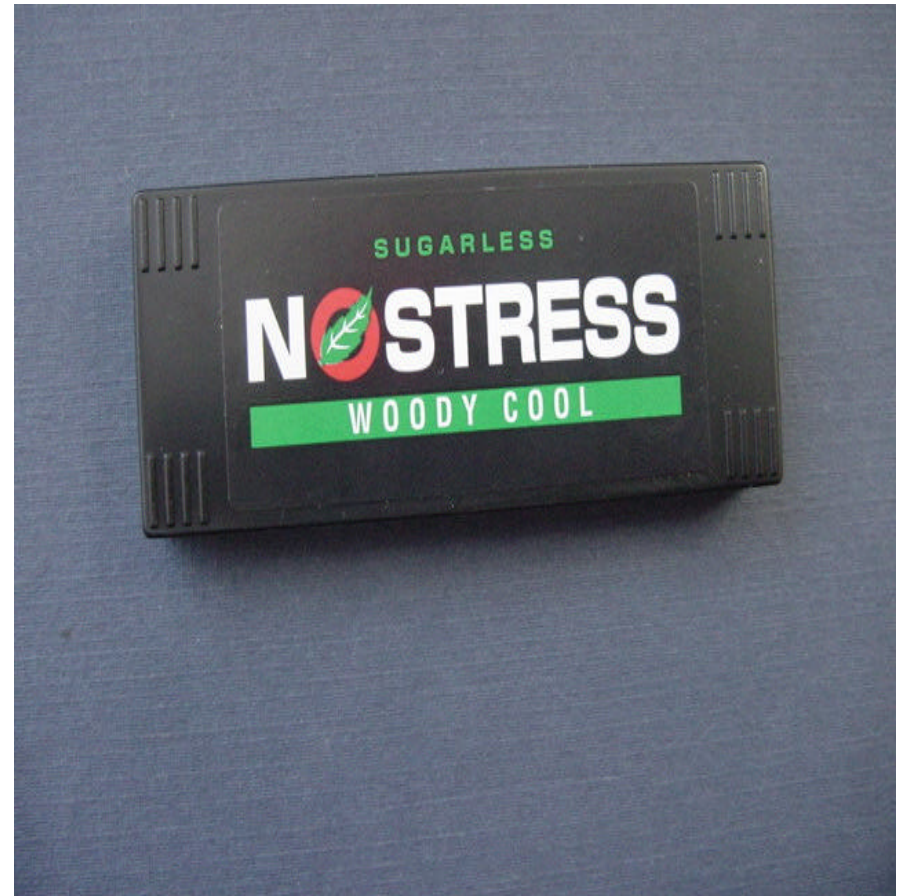
⌘ Lo importante es definir la dirección y sentido del cambio deseado.

- Primero, ¿Cómo estoy?.**
- Segundo, ¿Cómo quiero estar?.**
- Tercero, ¿Qué debo hacer?.**

CALIDAD = CONSTRUIR.

Necesitamos....

- ⌘ Estar en contacto con la realidad.**
- ⌘ Ofrecer la solución justa y requerida en el momento necesario.**



NO SE HAGAN BOLAS.....

- ⌘ CALIDAD ≠ Aprender técnicas.**
- ⌘ CALIDAD ≠ Buscar premios.**
- ⌘ CALIDAD ≠ Tratar de ser japoneses.**
- ⌘ CALIDAD ≠ Labores operativas.**
- ⌘ CALIDAD ≠ NO ES UN FIN.**

QUEREMOS *CALIDAD* ...

- ⌘ Para incrementar ventas.
- ⌘ Para reducir costos.
- ⌘ Para reducir tiempos.
- ⌘ Para generar bienestar.
- ⌘ Para innovar y competir.
- ⌘ Para rediseñar mi negocio.

⌘ **CALIDAD** para **SOBREVIVIR...**

REFLEXION.

⌘ Las organizaciones y las personas fracasamos en nuestros intentos de crear nuestro propio futuro,

⌘ NO PORQUE NOS FALLA LA PREDICCIÓN Y EL PRONOSTICO.

SINO PORQUE NO SOMOS CAPACES DE IMAGINARLO.....

Por su atención.

GRACIAS.

Ricardo Hirata Okamoto.

keisen@att.net.mx