



***Los retos de la calidad
para las Micro, Pequeñas
y Medianas
Organizaciones.***

**Conferencia.
Ing. Ricardo Hirata Okamoto.
2002.**



Introducción.

- Cambios en el entorno.

Cambios en el entorno.

⌘ Década de los 60's. (s. XX).

- ⌘ Rompimiento con lo establecido.**
- ⌘ 1a. Revolución del consumidor.**
- ⌘ Surgimiento del movimiento de trabajo en equipo en Japón.**

Cambios en el entorno.

⌘ Revolución del cliente.

- ⌘ La calidad la define el cliente.**
- ⌘ Satisfacción de necesidades.**
- ⌘ Satisfacción de expectativas.**
- ⌘ Satisfacción de emociones.**

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 TOTAL COMO UN PROCESO DE CAMBIO.

CONDICIONES PARA EL CAMBIO.

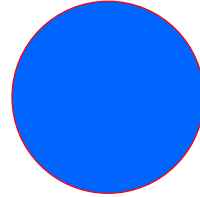
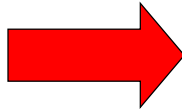
- ⌘ Necesidad del cambio.**
 - ⌘ Desarrollo de una visión.**
- ⌘ Coalición de cambio.**
 - ⌘ Estructura de soporte.**
- ⌘ Resultados a corto plazo.**
 - ⌘ Procesos de mejora continua.**

¿QUÉ ES LA CALIDAD TOTAL?

⌘ La Calidad Total es un Proceso de Cambio.



Actual



Deseado

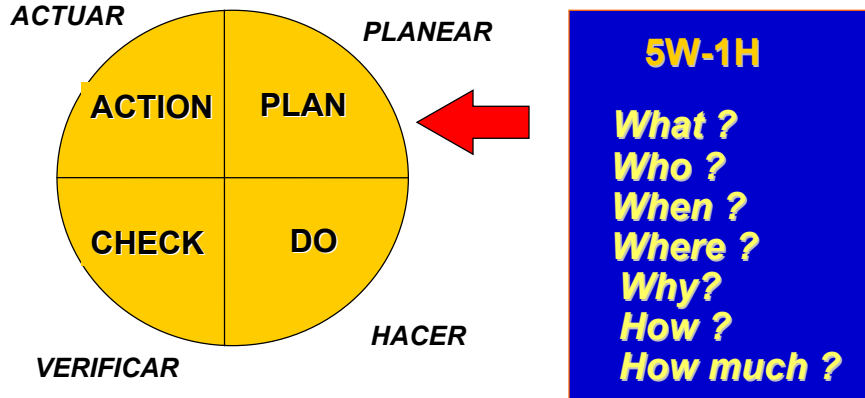
El Proceso de Cambio.

⌘ No se trata de corregir todos los errores del presente.

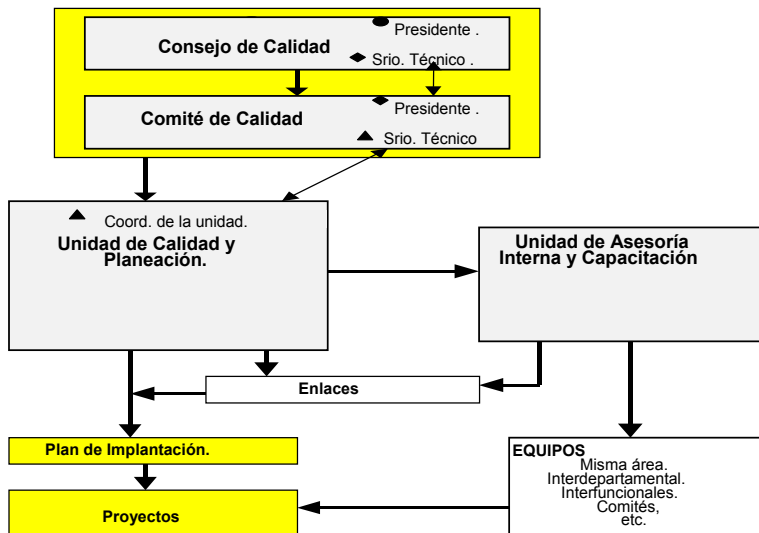
⌘ *Se trata de construir lo necesario para alcanzar el futuro que deseamos.*

PLANEACION.

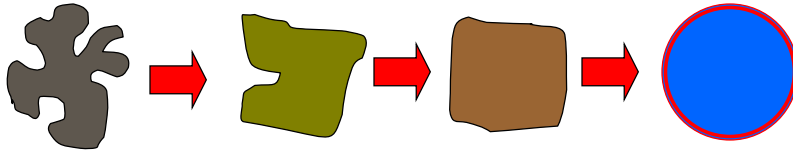
⌘ 1.- Ciclo de Control.



ESTRUCTURA DE SOPORTE.



Proceso de Cambio.



“Claridad en las metas a corto y mediano plazo.”

¿Pregunta?

⌘ Las acciones que se toman en la actualidad:

⌘ Son para corregir problemas,

⌘ Son para alcanzar a los innovadores,

o para

**⌘ Crear la nueva riqueza en nuestro sector
(ser los innovadores del futuro).**



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?**

Características de la calidad.

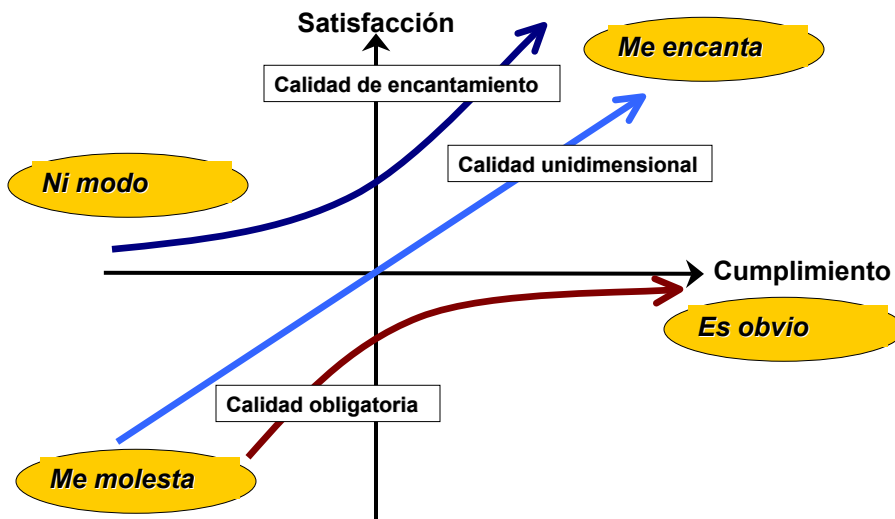
- ⌘ C = Calidad**
- ⌘ C = Costo (precio / valor)**
- ⌘ D = Disponibilidad**
- ⌘ S = Seguridad e Higiene**
- ⌘ M = Moral y ambiente laboral**
- ⌘ S = Servicio**
- ⌘ M = Mantenimiento**
- ⌘ M = Medio ambiente**

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?**

Modelo KANO



TIP DE CALIDAD...

⌘ Nuestros insumos han cambiado.

⌘ De desarrollo de **PROVEEDORES NACIONALES.**

⌘ A cadenas de suministro con **PROVEEDORES GLOBALES.**

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...

⌘ Conoce los beneficios de:

- ⌘ PROGRAMA COMPITE.**
- ⌘ PROGRAMA CIMO.**
- ⌘ CENTROS CRECE.**
- ⌘ PROGRAMAS DE DESARROLLO EN UNIVERSIDADES E INSTITUTOS EDUCATIVOS.**
- ⌘ FERIAS Y EXPOSICIONES.**
- ⌘ Otros.**

El Proceso de Cambio.

⌘ ES UN PROCESO SISTEMICO.

⌘ *Un SISTEMA es:*

⌘ *Conjunto de PARTES que se INTERRELACIONAN entre sí para lograr un OBJETIVO COMUN (Propósito).*

El Proceso de Cambio.

⌘ UN PROCESO SISTEMICO:

⌘ *NO ES la SUMA DE PARTES OPTIMAS.*

⌘ *ES la SUMA de INTERRELACIONES OPTIMAS entre las PARTES.*

El Proceso de Cambio.

⌘ UN SISTEMA.

⌘ *Las causas para la solución a un problema o la mejora de un sistema, NO se encuentran dentro del mismo.*

⌘ *Hay que entender que nosotros somos una PARTE de un SISTEMA MAYOR.*

Retos 4

⌘ Respeto por el medio ambiente.

- ⌘ Responsabilidad de productos y servicios en el mercado.**
- ⌘ Reducción del desperdicio.**
- ⌘ Uso de formas alternativas de energía.**
- ⌘ Uso del Agua.**
- ⌘ Norma ISO 14000.**

Retos 5

⌘ Integración con otras metodologías y modelos.

- ⌘ TPM – Total Productive Maintenance.**
- ⌘ TPS – Toyota Production System.**
- ⌘ Planeación estratégica (BSC, HK).**
- ⌘ Cambio organizacional.**
- ⌘ Recursos humanos.**
- ⌘ Finanzas.**

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.**
- ⌘ Aplicación de la Tec. Información.**

Retos 6

⌘ Inversión en Tecnología.

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

Retos 7

⌘ 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.**



CONCLUSIONES.

“La verdadera necesidad de la calidad”.

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.

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**.

Mucho cuidado...

⌘ **“El Futuro ya llegó,...**

Pero no todos se han dado cuenta.”.



GRACIAS.

Ricardo Hirata O.

rhirata@att.net.mx

rhirata@prodigy.net.mx