

# Calidad en las MIPYMES

## Autodiagnóstico

Junio, 2019



# Evaluación Auto diagnóstica

1. Los clientes son el eje de la calidad

- Verdadero
- Falso

2. Un servicio de calidad, se refleja en el desempeño y las actitudes de las personas y/o agentes que intervienen en el negocio

- Verdadero
- Falso

3. El sistema Justo a Tiempo es una técnica empleado solo por grandes empresas.

- Verdadero
- Falso

4. La norma ISO 9001 está relacionada con la calidad

- Verdadero
- Falso

5. La calidad solo es importante para las empresas que se dedican a la producción y empresas manufactureras

- Verdadero
- Falso

6. Una percepción positiva sobre tu producto o servicio puede ser el detonante de una compra

- Verdadero
- Falso

7. El posicionamiento de marca es una manera de distinguir tu producto o servicio del resto del mercado

- Verdadero
- Falso

8. La satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto a tu producto o servicio

- Verdadero
- Falso

9. Dar al cliente la importancia que él o ella percibe que merece significa proporcionar un servicio de calidad

- Verdadero
- Falso

10. La mejora continua debe ser el objetivo de tu negocio solo mientras se logra una certificación

- Verdadero
- Falso

# Calidad en las MIPYMES

## Diseño Instruccional

Junio, 2019



# Módulo I. Conocer al cliente



[Iniciar módulo](#)

En este módulo aprenderemos la importancia y los beneficios de conocer al cliente para mejorar la calidad de nuestros productos.

# Bienvenido (a) al curso



## Calidad en las Mipymes



Tipo de  
elemento

Video de bienvenida

# Presentación del curso

Bienvenido al curso Calidad en las MIPYMES. La Calidad en tu negocio es un factor importante que genera satisfacción a tus clientes y permite competir en mercados cada vez más exigentes.

En este curso, revisaremos elementos que te permitirán mejorar la satisfacción de tus clientes y conocer las mejores prácticas enfocadas en calidad.

¡Comencemos!



# Introducción



*Imagina que te encuentras en un restaurante de tu colonia y ordenas una sopa de tortilla, con aguacate y chile; y te entregan el siguiente platillo.*

- ¿Qué pensarías de tu proceso de orden y entrega del producto?
- ¿La calidad del proceso llevado a cabo te convenció?
- ¿Cumplió con tu expectativa?





# Objetivo

Un negocio requiere que todos sus integrantes elaboren sus actividades con calidad y que esta pueda llegar a ser medible y coherente con el giro de tu negocio. Este curso tiene como objetivo reflexionar sobre la calidad en todos los procesos reflejada en una venta o entrega exitosa.



# Cliente, el eje de la calidad



*Conocer las necesidades de tus clientes es el primer paso para mejorar la calidad en toda empresa.*

## ¿Qué busca un cliente?

Un cliente es una entidad con una necesidad, la cual en algunos casos puede no ser consciente. La clave del éxito está en que la oferta se ajuste a esta necesidad.

Al hacer a un lado el precio de nuestro producto o servicio, podemos trabajar sobre las particularidades que hacen atractiva nuestra propuesta sobre la competencia.



iiiDetente, observa y piensa como tu consumidor!!!



Dar al **cliente** la importancia que merece, significa proporcionar un servicio de **calidad**, el cual se refleja en el desempeño y las actitudes de las personas y/o agentes que intervienen en el negocio, de su compromiso por atender de la mejor manera a los clientes.

Lo que todo cliente busca puede simplificarse en nueve requerimientos básicos que implican calidad.

Honestidad	+
Responsabilidad y compromiso	+
Garantía	+
Comodidad y fidelidad	+
Entrega inmediata	+
Asesoramiento	+
Cumplimiento	+
Cortesía y educación	+
Alternativas	+

**Honestidad** durante el proceso de venta del producto o servicio. Ejemplo: Cuando prometes llamar a tu cliente en cuanto su mercancía y no lo haces, el cliente siente que le han mentido.

**Responsabilidad** y **compromiso** durante el proceso de venta y entrega del producto o servicio. Ejemplo: Si el cliente entra a tu negocio y no lo atienden por estar realizando otra actividad fuera de lo laboral, podría tomarlo como una falta de respeto.

**Garantía** de que el producto o servicio cumplirá con las expectativas del cliente. Ejemplo: Cuando tu valor de marca ya se encuentra reconocida, el producto o servicio que adquiere contigo representa una garantía de satisfacción para el consumidor.

**Comodidad** y **fidelidad** con tu producto o servicio. Ejemplo: Si en tu negocio el cliente está siendo tratado con amabilidad, la entrega del producto o servicio está siendo con limpieza y en tiempo, existe una probabilidad más grande de que el cliente te sea fiel en futuros eventos.

**Entrega inmediata** o en el tiempo en el cual el cliente cuenta con el producto o servicio. Ejemplo: En muchos negocios el cliente espera que su producto no tarde más de cierto tiempo de entrega y esto es lo que valora: Que el tiempo y los movimientos del proceso se ajusten a sus necesidades.

**Asesoramiento** del ejecutivo del negocio hacia los clientes para elegir el producto o servicio que necesita. Ejemplo: En muchas ocasiones el producto o servicio que ofreces requiere de profundidad en el proceso de venta por lo que si brindas asesoría será más sencillo vender y conservar a tu cliente.

**Cumplimiento** de especificaciones del producto o servicio adquirido por el cliente. Ejemplo: Si en tu negocio se comprometieron a entregar el producto o servicio en cierta hora y en cierto lugar y eso no sucede, tu cliente buscará opciones.  
En muchas ocasiones al cliente no tiene la posibilidad de tener productos almacenados por lo que valora el adquirir un producto justo en el momento en el que lo necesita esperando que este disponible en el momento.

**Cortesía y educación**, para el cliente es de suma importancia ser tratado de manera amable. Ejemplo: Todos en algún momento hemos pasado por un momento difícil, pero una vez con el cliente se debe descartar esta actitud y siempre mostrar amabilidad en el momento de la venta del producto o servicio.

**Alternativas**, con frecuencia el cliente realiza comparaciones antes de elegir debemos estar preparados para que en la nuestra sea la elegida. Ejemplo: Si tu cliente no se encuentra convencido de comprar en tu negocio explora alternativas de acuerdo a su perfil.



# ¿Qué es Calidad?



*Conozcamos a Susana, quien nos compartirá su experiencia en su proceso de certificación en la norma ISO9001.*

Susana ha decidido certificar su empresa en la norma ISO 9001. A lo largo de este curso nos compartirá algunos de los elementos que ha encontrado y que son necesarios si decidimos certificarnos como ella.



Comencemos mencionando que la calidad es un hábito desarrollado y practicado por las empresas para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio o producto accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores.

De tal manera que el cliente se sienta comprendido y atendido con dedicación y eficacia. Proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.



---

Al igual que las necesidades del mercado actual, debemos ser muy adaptables.

**“El que no se adapta, muere”**

# Calidad en tu MIPYME



*COMO EMPRESARIO DEBES CONSIDERAR QUE LA CALIDAD ES PARTE FUNDAMENTAL DE TODA EMPRESA SIN IMPORTAR SU TAMAÑO O GIRO COMERCIAL.*

Muchas veces cometemos el error de creer que la calidad es solo para las empresas de producción, manufactureras, etc.; sin embargo, la calidad se da en todas las actividades de nuestra empresa y se refleja en la percepción del cliente y el posicionamiento de nuestro negocio.



# Percepción del cliente

La “realidad” para los seres humanos, es la combinación de la información que se recibe del exterior y las experiencias y recuerdos anteriores. De ese proceso surgen percepciones que generan emociones que condicionan el comportamiento.



Si las emociones son positivas, el comportamiento tenderá a ser el que sugiera el mensaje recibido. Por ejemplo, si te dedicas al comercio y tu asesora de ventas es agradable, los clientes percibirán esta empatía y regresarán.

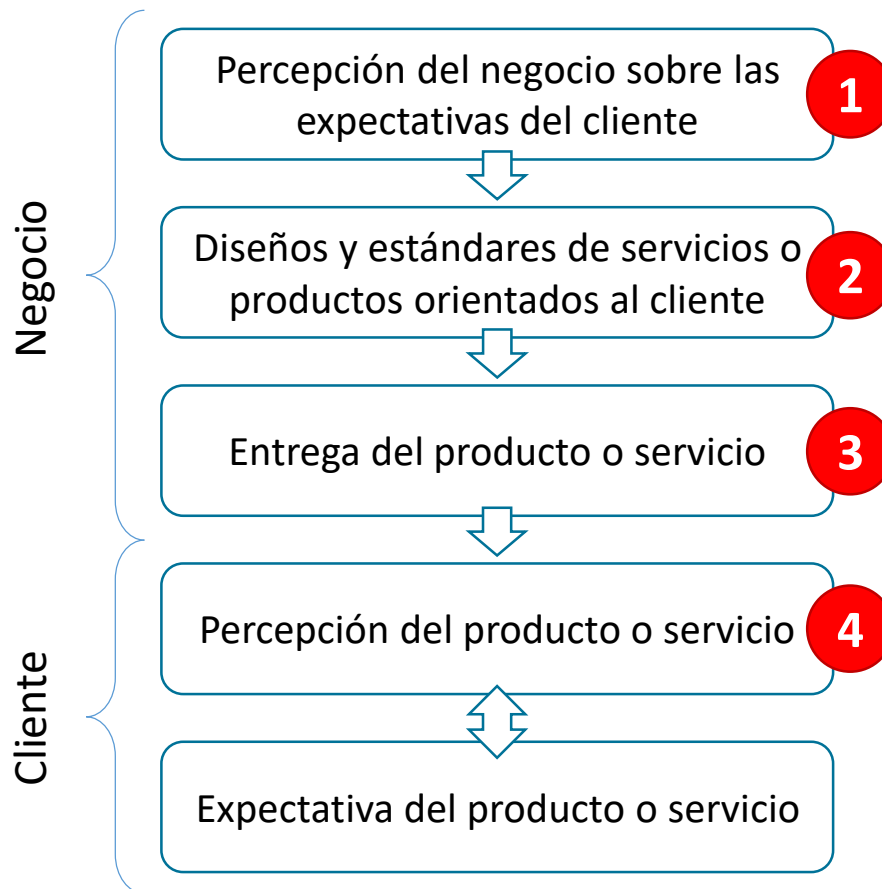
Si las emociones son negativas, será lo contrario.



Si necesitas más información puedes consultar el curso “**Servicio al cliente, los 10 mandamientos**”

# Brechas entre el cliente y el negocio

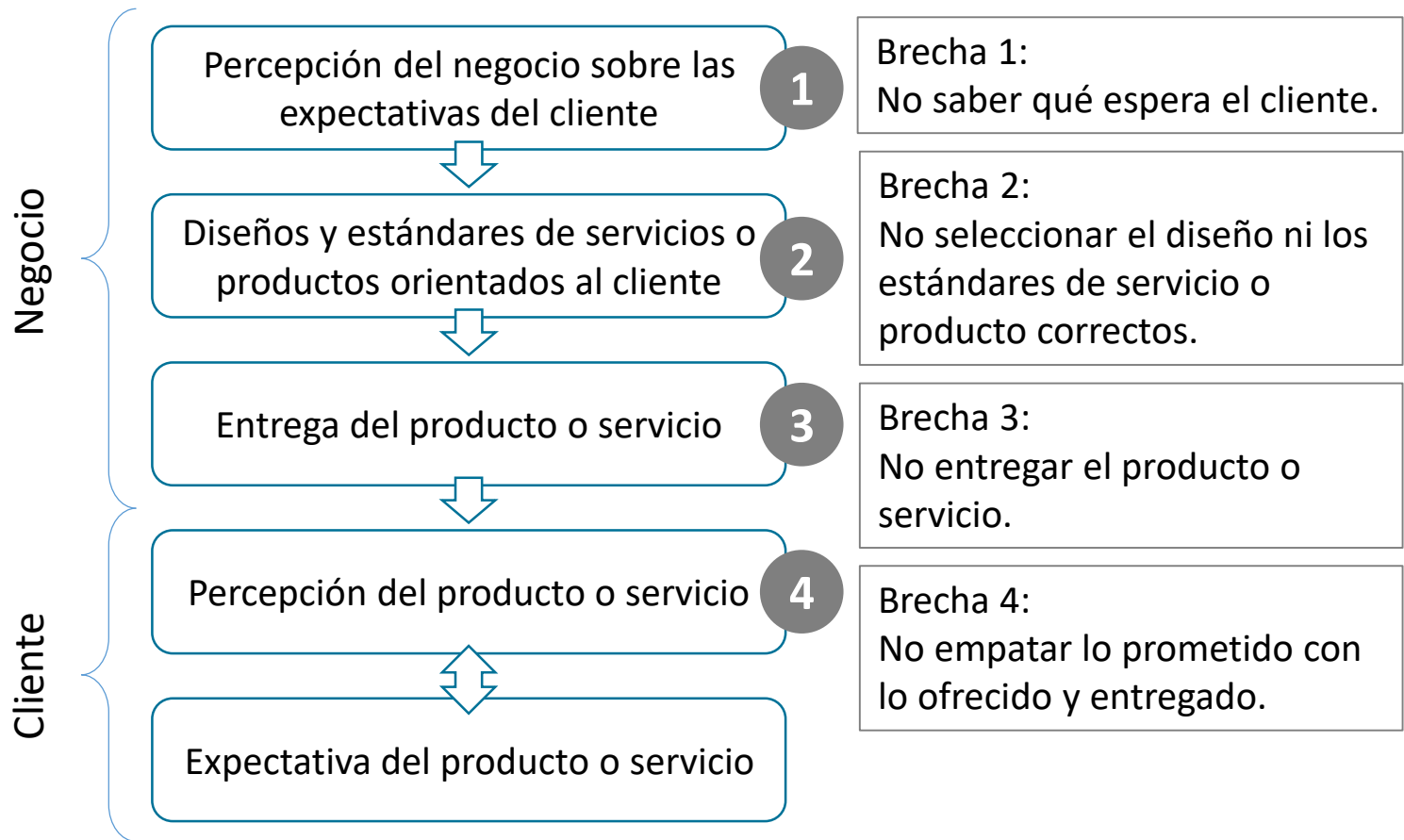
Susana nos ha compartido el siguiente esquema, en el cual se muestran las percepciones y brechas entre el cliente y el negocio.





# Brechas entre el cliente y el negocio

Susana nos ha compartido el siguiente esquema, en el cual se muestran las percepciones y brechas entre el cliente y el negocio.



# Posicionamiento de marca o “Branding”



*¿Conoces cuál es la relación que existe entre un cliente satisfecho y la calidad de tu negocio? . Revisemos juntos a que se refiere el posicionamiento de marca o branding.*

El posicionamiento de marca es una manera de distinguir tu producto o servicio del resto del mercado y de crear un valor que es percibido en la mente de los clientes potenciales. Por ejemplo, en el mundo de la moda, las joyas genuinas crean expectativas diferentes a las joyas de fantasía.

Sin embargo, la marca también es importante para las pequeñas empresas que quieren destacar en el mercado, y la clave del éxito del posicionamiento de marca incluye el conocimiento de tus clientes y de tomar todas tus decisiones con un enfoque hacia lo que es importante para ellos.

The word 'Branding' is written in a large, bold, sans-serif font. Each letter is a different color and they overlap each other. The colors are: B (orange), r (green), a (yellow), n (blue), d (red), i (purple), n (dark grey), g (green).

# ¿Qué es la satisfacción del cliente?

La calidad en el servicio o productos ofrecidos al cliente provee un valor agregado a tu negocio, debes invertir recursos para conocer las necesidades de tus clientes y así poder satisfacerlas.

Algunas acciones que puedes realizar para verificar la calidad de tu producto o servicio son:

- Redes sociales (con frecuencia la retroalimentación es por iniciativa del cliente y es importante darle respuesta).
- Encuestas de servicio presenciales o en línea.
- Seguimiento a las ventas y/o servicios ya realizados.
- Llamadas de encuestas de calidad.



# Video

Conozcamos el testimonio de un empresario sobre el enriquecimiento que los comentarios, sugerencias y quejas de los clientes tiene para la empresa.

**¡Observa con atención!**



# Actividad de Reforzamiento

Lee atentamente cada una de las características que se te presentan y arrástrala al concepto que corresponda.

Cortesía durante la venta

Mejora Continua

Calidad

## Respuestas de actividad

Cortesía durante la venta	Mejora Continua
Seguimiento a la compra	
Seguimiento a las quejas	
Prestigio de la marca	Posicionamiento
Aceptación de la marca	
Eficiencia de procesos	Calidad
Revisión del producto/servicio en cada proceso	
Buena presentación	
Honestidad	Percepción
Cumplimiento	



# Cierre del módulo

Hemos terminado el primer módulo del curso. Como pudiste observar la calidad es un atributo que debe estar presente en todos los procesos de nuestro negocio.

¿Te has puesto a pensar en qué es lo que más valoran tus clientes sobre tus productos o servicios? Estas características son las que te hacen diferente de la competencia y todas tienen que ver con calidad.

¡No te detengas y sigamos aprendiendo sobre gestión de calidad!

# Glosario

## Enfoque por procesos

Implica revisar o validar la calidad en todos los subprocesos que componen la entrega de un producto o servicio. Por ejemplo, en la producción de tornillos, se debe medir en cada subproceso: compra de materia prima, limpieza de materia prima, procesamiento del alambrón, enderezado, corte, moldeado, roscado de tornillo, pulido y empacado.

## Sistema de Gestión de Calidad

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), debe implantarse como una herramienta que ofrezca una fotografía de la situación real de la empresa (operaciones, finanzas, compras, administración, etc.) y que permita saber qué modificar, cuánto tiempo llevará y qué coste tendrá adaptarse a las peticiones del mercado.

De una forma más integral un SGC ISO 9001, aporta mejoras no solo en producción sino en las demás áreas de la empresa, debido a que su enfoque basado en procesos tiene como prioridad la mejora continua.

## Mejora continua

La mejora continua debe ser el objetivo permanente de la organización. Para ello se puede utilizar una herramienta conocida como el ciclo PDCA: **P** (“Plan” - *planear*) **D** (“Do” - *Hacer*) **C** (“Check” - *Comprobar*) **A** (“Adjust” - *Ajustar*)

La base del modelo de mejora continua es la autoevaluación. En ella detectamos los puntos fuertes que se deben mantener y los puntos débiles que se deben mejorar.

## Cadena de suministro

Es la relación de todos aquellos procesos involucrados de manera directa o indirecta en la acción de satisfacer las necesidades del cliente.

# Módulo II: Gestión de calidad



Iniciar módulo

En este módulo aprenderemos como implementar las estrategias de mejora de la calidad.

# Importancia de la calidad en tu empresa



*¿Por qué desean las empresas alcanzar la calidad?. Las empresas con buena calidad pueden demandar un precio más alto y las recuerdan los clientes, pero, como se relacionan la calidad con la rentabilidad, ¿Cuál es el costo de alcanzar la calidad?*

Día con día los procesos y estándares del mercado van cambiando, por lo que el reto para que las empresas sean más competitivas, es más grande. La competencia no solo se centra en costos, sino también en calidad, flexibilidad, entrega, servicio e innovación.



Las empresas deben invertir en conocer cuáles son las necesidades de sus clientes y tratar de satisfacerlas, los detalles pueden hacer la diferencia entre tu servicio y el de tus competidores.

Por lo cual te sugerimos:

- De tu producto o servicio, determina los aspectos que mayor efecto tienen sobre la satisfacción del cliente.
- Comprende y ejecuta las mejores acciones para crear lazos fuertes con los clientes.
- Estima los beneficios financieros previstos para mejorar la satisfacción de tus clientes.

# Conociendo las estadísticas



De acuerdo a varios estudios, sabemos que...

- 100 clientes satisfechos producen 25 nuevos clientes.
- Por cada queja recibida, existen 20 que no se presentan, de estas más del 40% de los clientes decide pasarse con la competencia.
- Conseguir un cliente nuevo equivale a cinco veces mantener satisfecho a uno ya ganado.
- Un cliente satisfecho comenta su buena experiencia con tres personas. Uno insatisfecho lo hace con nueve.
- Las compras de clientes leales satisfechos representan el 65% del volumen total de las ventas promedio de una empresa.



# Costos de la calidad

El concepto de costo de calidad implica cuantificar los esfuerzos de la empresa y sus áreas de oportunidad para obtener niveles óptimos de calidad, utilizando los recursos disponibles en la forma más rentable.

Como costos de la calidad que podemos encontrar:



## Costo por falta de control de calidad

Se refieren a los costos incurridos si la empresa no alcanza sus metas de calidad y los clientes no quedan satisfechos con el producto o servicio.



## Costo de control de calidad

Incluyen costos para prevenir defectos y costos por evaluar el progreso hacia “cero defectos”. Incluyen inversiones en materiales de buena calidad, procesos, tecnología e inspecciones.

# Sistema de proveedores

Las empresas deben tener en cuenta varias cosas antes de elegir a sus proveedores, cada una dará más relevancia a determinadas características del proveedor (calidad, precios, disponibilidad, tempos de entrega, etc.). Se requieren proveedores altamente confiables, no solo en cuanto a calidad sino también en rapidez y atención a pedidos.

La elección de proveedores debe contemplar:

- Menos y mejores proveedores
- Relaciones de largo plazo
- Beneficio mutuo
- Voluntad para trabajar en conjunto
- Localización geográfica
- Idoneidad técnica
- Calidad
- Precio



# La productividad como consecuencia, no como finalidad



*De acuerdo a Susana, la productividad es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción.*

Aumentar la productividad debe ser una estrategia fundamental para cualquier empresa ya que permite conseguir ingresos, crecimiento y posicionamiento. Para ello es imprescindible medir y monitorizar de forma continua la actividad mediante los indicadores de productividad empresarial.



# Factores externos

Los factores externos que intervienen en la productividad empresarial son:

- La calidad y disponibilidad de los recursos intervienen en tu cadena de suministro (desde tus proveedores hasta el punto de entrega con tu cliente).
- La disposición de la industria, los cambios en el sector y la aparición de nuevos competidores es lo que hace que aumente la competitividad incentivando la mejora continua en el clima y la cultura organizacional.



# Factores internos

A continuación te presentamos algunos de los factores internos que repercuten en la productividad empresarial.

- 1 Mantenimiento adecuado del equipamiento de negocio.
- 2 Adopción de medidas correctivas necesarias para evitar embudos o cuellos de botella que hagan descender la producción.
- 3 Uso eficaz de todas las máquinas y capacidades.
- 4 Invertir en mejorar la automatización y utilización de la tecnología de la información.
- 5 Mejorar los procesos de manipulación de materiales, almacenamiento, sistemas de comunicación y control de calidad.
- 6 Prestar atención al rendimiento del material, sustituyéndolo cuando pierde eficacia o utilidad.
- 7 Elección de materias primas adecuadas.
- 8 Control adecuado de los desechos y las sobras. Utilizar sistemas de reciclaje.

- 9** Optimización de la energía, poniendo en práctica sistemas de ahorro con tecnologías más eficientes, como:
- Evitar fugas en calderas, motores, bombas, maquinaria, etc.
  - Instalación de aislantes para disminuir el consumo de energía ocasionada por el aire acondicionado.
  - Iluminación eficiente (lámparas de led o fluorescentes).

Para mayor información consulta nuestra comunidad de Eficiencia Energética.

**10** Motivación de los empleados (incentivos salariales, reconocimientos y promoción personal y laboral).

**11** Formación adecuada y continua.

**12** Promoción y cuidado constante del bienestar de los trabajadores, su salud y prevención de riesgos.

**13** Facilitar un buen ambiente laboral.

Para mayor información puedes revisar el curso “El capital humano es tu PYME”, dentro de la comunidad de Gestión Empresarial.

**14** Técnicas de mejora continua consistentes en la introducción de pequeños cambios, corrección de errores y detección de áreas de mejora de forma constante, sin que suponga cambios traumáticos o difíciles de asimilar por los empleados.

# Los 10 mandamientos para mejorar

De acuerdo a Susana, existen 10 mandamientos que debemos seguir para mejorar nuestro negocio. Veamos cuáles son:



1. Descarta las ideas fijas.
2. Busca la manera de hacer posibles las ideas.
3. Desecha las excusas.
4. Adopta la solución simple, no la perfecta.
5. Corrige los errores inmediatamente.
6. Usa tu imaginación, no tu cartera.
7. Piensa que los problemas son oportunidades.
8. Pregunta “¿por qué?” cinco veces.
9. Acepta ideas de varias personas.
10. La mejora no tiene fin.

# Cierre del módulo

En este módulo revisamos brevemente qué son los métodos de Justo a Tiempo y Mejora Continua, en el siguiente módulo veremos paso a paso cómo implementarlos.

Es importante que conozcas cuáles son las necesidades de tus clientes y tratar de satisfacerlas, de esta manera puedes generar detalles que pueden hacer la diferencia entre tu servicio o producto y el de tus competidores.



# Glosario

## **Productividad**

Es el resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos.

## **Cliente**

Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa. Persona que compra en un establecimiento comercial o público.

## **Proveedor**

Persona que provee o abastece a otra de lo necesario o conveniente para un fin determinado.

# Módulo III: Implementación de Justo a Tiempo y Mejora Continua



Iniciar módulo

En este módulo aprenderemos como implementar el Justo a Tiempo y la Mejora Continua en tu negocio

# ¿Cómo implementar el Justo a Tiempo con mejora continua en tu negocio?



*Seguramente te preguntarás, ¿Y, como implemento el justo a tiempo?, ¿Cuál es la estrategia que debo seguir? Y ¿Cuáles son los requisitos que necesito?. Para conocer las respuestas pongamos atención en la siguiente información que Susana nos ha preparado.*



De acuerdo a lo que le comentaron a Susana, implementar el “Justo a tiempo” significa producir el mínimo de unidades en el último momento posible, eliminando la necesidad de inventarios.

Para su implementación se requiere:

Estrategias	Requisitos
-------------	------------

Tipo de  
elemento

Imagen, texto y cápsula de audio  
Pestañas

Estrategias	Requisitos
<p>La implementación del Justo a Tiempo, se realiza a través de las siguientes estrategias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Producir la demanda exacta</li> <li>2. Eliminar desperdicio</li> <li>3. Producir uno a la vez</li> <li>4. Mejoramiento continuo</li> <li>5. Respeto a las personas</li> <li>6. No contingencias</li> <li>7. Énfasis a largo plazo</li> </ol>	

Estrategias	Requisitos
<p>Los requisitos para la implementación del Justo a Tiempo son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fuerte involucramiento</li> <li>2. Una cultura de confianza</li> <li>3. Compromiso compartido para mejorar</li> <li>4. Declaración de guerra a los desperdicios</li> </ol>	

# ¿Qué es el desperdicio?

El desperdicio es cualquier actividad, proceso, operación o material en la compañía que ocasiona gastos y no aporta valor al producto.

Los desperdicios más comunes son los siguientes.

Defectos	+
Espera	+
Movimiento	+
Inventario/Almacenaje	+
Proceso	+
Sobreproducción	+
Transporte	+

## **Defectos**

No hacerlo bien a la primera vez

## **Información de cada botón**

## **Espera**

Falta de partes o información; observar una máquina trabajar; buscar las herramientas necesarias; tiempo de preparación para trabajar.

## **Movimiento**

Movimiento sin trabajar.

## **Inventarios/Almacenaje**

Uso de activos para almacenar, proteger, listar y pedir lo que no haya sido ordenado.

## **Proceso**

Ejecutar una operación que no sea necesaria, inspeccionar y comprobar el trabajo de otra persona.

## **Sobreproducción**

Manejo del inadecuado intervalo entre orden y producto terminado; producir más de lo ordenado, más de lo necesario, sólo en caso de que pueda necesitarse.

## **Transporte**

Doble manejo, movimiento de trabajo en proceso sobre grandes distancias.

# Políticas para la salida de material



Si ya hemos implementado el sistema Justo a Tiempo, debemos aplicar las siguientes políticas durante la salida de material.

1. Contar con un programa de abastecimiento.
2. Entregar los materiales al área de producción según el programa de producción.
3. Si el volumen es muy alto, entonces las estrategias deberán dividirse, hacer varias entregas al día.

4. Si la línea de producción no termina la cuota programada, entonces al día siguiente solo se enviarán aquellos materiales que se ajusten a las necesidades de la jornada.
5. Nunca enviar materiales con partes faltantes a la línea.
6. No permitir el almacenamiento de inventarlos libres en la línea de producción o estaciones de trabajo durante más de un día.
7. Extraer las partes mayores del sitio de almacenamiento solamente con base en el programa de producción.
8. Establecer el control de inventarlos y del reabastecimiento para cada parte.
9. Establecer la filosofía del rechazo empleado el método de pasa, no pasa para línea de producción.

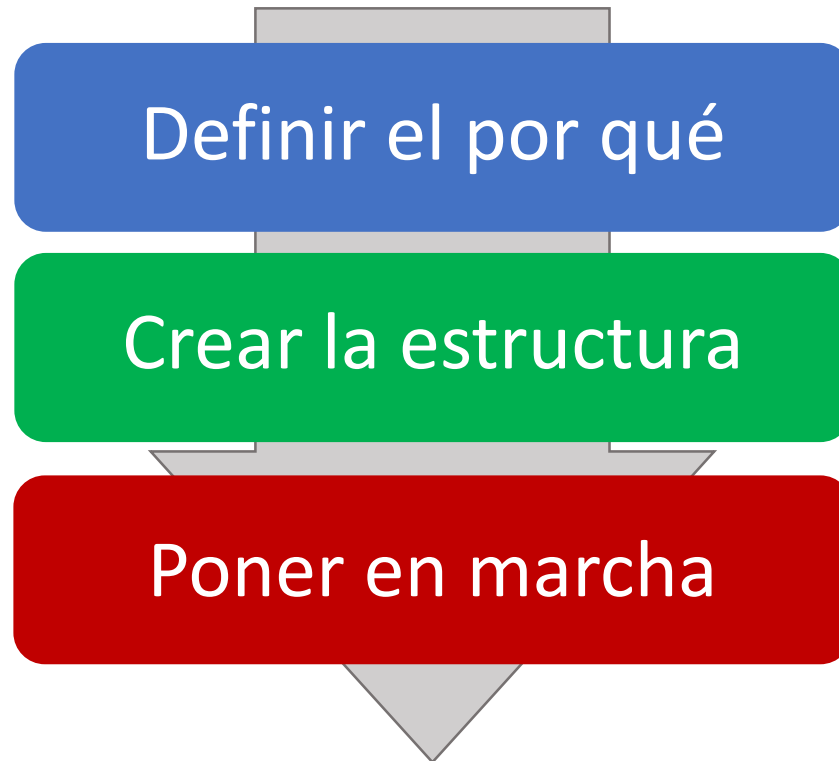


# Implantación del Justo a Tiempo por fases



*Ahora es momento de conocer las fases a seguir para la implantación del Justo a Tiempo dentro de tu empresa.*

La implantación del sistema Justo a Tiempo se puede realizar en tres fases, las cuales son:



# Primera fase: Definir el por qué

Esta primera fase corresponde a la implantación del sistema, la empresa tiene que señalar la razón específica por la cuál se toma este proceso. En esta fase, primero se realiza la concientización y posteriormente la estrategia.

Al asumir la producción “Justo a Tiempo” debemos plantear una pregunta básica:

¿De qué manera servirá esto para  
convertir la producción de esta  
empresa en una estrategia que mejore  
nuestra posición en el mercado?



## Segunda fase: Crear la estructura

Para la creación de la estructura, entran en juego cuatro protagonistas claves de la organización.

Comité	+
Facilitador	+
Grupos de proyectos	+
Líderes de proyectos	+

### **Comité**

El comité directivo debe dirigir, convertir los temas de la visión en prioridades de corto plazo; debe garantizar que se formulen y ejecuten las directrices y los programas adecuados y medir los resultados.

### **Facilitador**

El facilitador debe ser una persona accesible y de confianza cuya función principal sea garantizar que el esfuerzo de Mejora Continua siga en marcha, y que se alcancen los objetivos tanto a corto plazo como a largo plazo.

### **Grupos de proyectos**

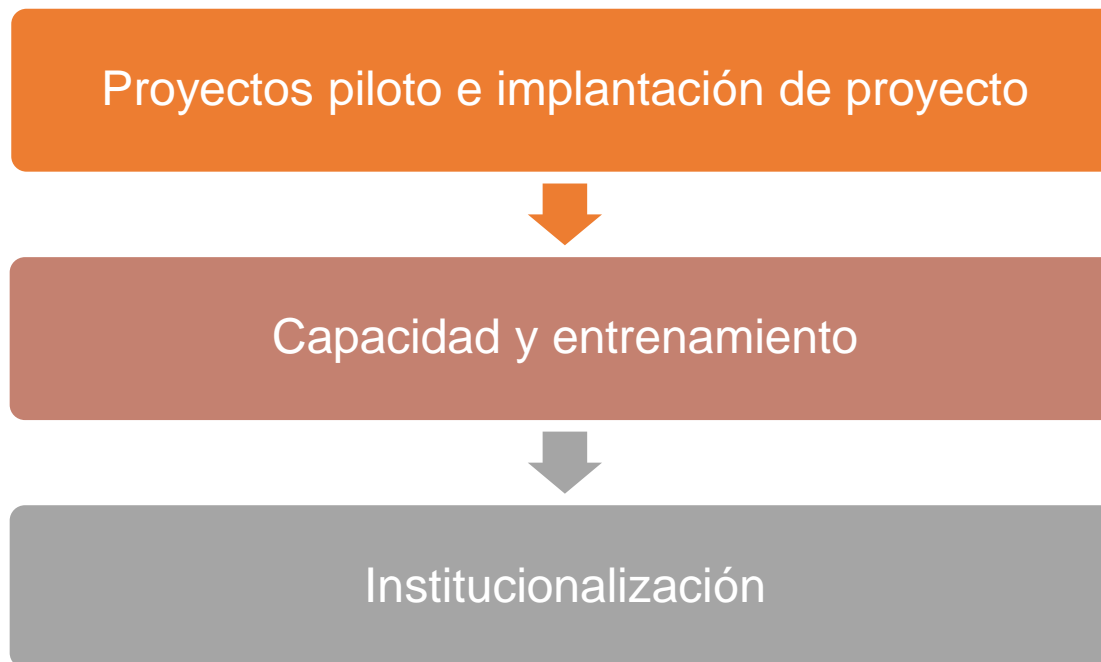
Los grupos de proyectos se encargan de cada proyecto piloto y de que luego cada uno se implante en el Justo a Tiempo; los grupos deben estar compuestos por miembros de la administración superior e intermedia, para que las reuniones sean productivas y el proceso siga su marcha.

### **Líderes de proyectos**

Los jefes de grupos de proyectos o líderes de proyecto tendrán que servir tanto como administradores del grupo como de enlaces con el comité directivo.

## Tercera fase: Poner en marcha

En esta fase final, el papel de los directivos se modifica, aquí les corresponde guiar y no dirigir; a medida que el personal de toda la organización va haciendo suyo el esfuerzo, esta tercera fase comprende tres etapas, en las cuales es muy importante la capacitación con el propósito de que los empleados adquieran las habilidades necesarias para llevar a cabo el proceso de **Mejora Continua**.



# Implementación de procesos de Mejora Continua



*Revisemos el siguiente ejemplo de implementación de procesos de Mejora, el cual se realiza en cuatro pasos:*

La mejora continua debe ser el objetivo permanente de la organización. Para ello se puede utilizar una herramienta conocida como el ciclo PDCA:

**P (“Plan” - Planear) D (“Do” - Hacer) C (“Check” - Comprobar) A (“Adjust” - Ajustar)**

En ella detectamos los puntos fuertes que se deben mantener y los puntos débiles que se deben mejorar.



## ***Paso 1:** Averiguar las principales debilidades del proceso de producción o de operación del servicio.*

Te recomendamos la técnica "Lluvia de ideas" con tus empleados y socios. Puedes aplicar esta misma técnica con **proveedores** para llegar a un consenso sobre las áreas de oportunidad de la relación comercial.

De acuerdo al tipo de producto o servicio que ofrezcas, puedes utilizar las siguientes preguntas sugeridas para tu lluvia de ideas:

Empresa de servicios	+
Empresa de comercio	+
Empresa de manufactura	+

### **Empresa de servicios**

1. ¿Durante el proceso de detonantes son las que causan las demoras?
2. ¿Cómo se podría mejorar el proceso desde el inicio a la entrega del cliente.

### **Empresa de comercio**

1. ¿Cuáles son las causas principales de que no se finalice la venta?
2. ¿En qué parte del proceso de negocio consideras que existen áreas de oportunidad?
  - Llegada de materia prima o producto
  - Acomodo
  - Distribución
  - Venta

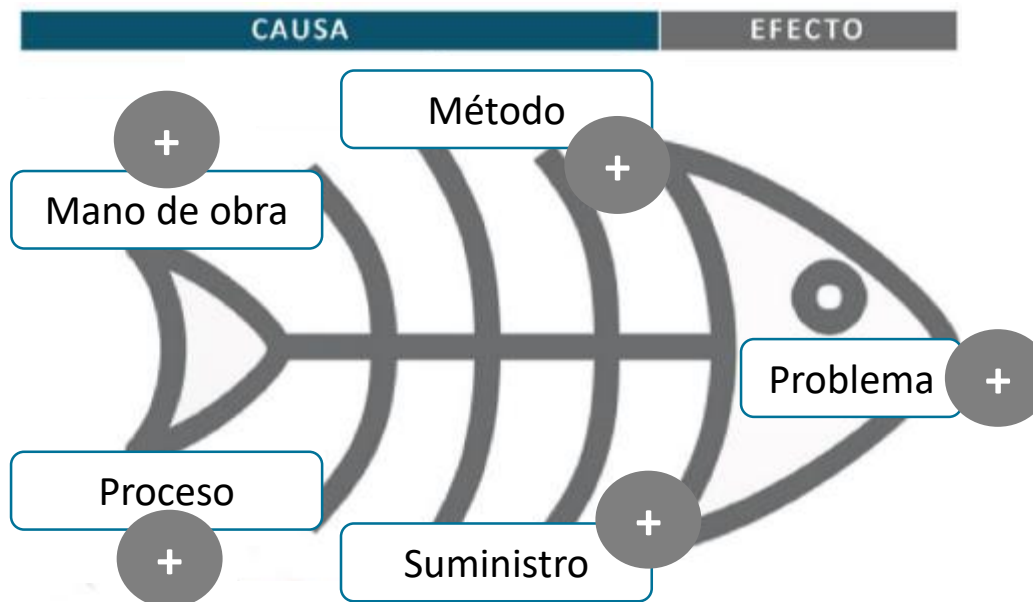
### **Empresa de manufactura**

1. ¿Has detectado algún cuello de botella durante el proceso?
2. ¿Durante el proceso de producción, entrega y venta has notado algún área de oportunidad?



Después de la lluvia de ideas, si identificas algún problema en tus procesos, puedes realizar un Diagrama de Ishikawa (diagrama causa-efecto) para conocer las causas.

Por ejemplo, si el problema es un alto consumo energético en un restaurante, podemos desglosar el diagrama de la siguiente manera.



CAUSA

EFEECTO

Mano de obra

-

Los meseros dejan abierto el refrigerador al sacar las bebidas. El refrigerador está cerca de la puerta y le da directo el sol

Método

-

Los equipos no han recibido el mantenimiento necesario

El consumo de energía eléctrica del restaurante ha aumentado

Problema

-

Proceso

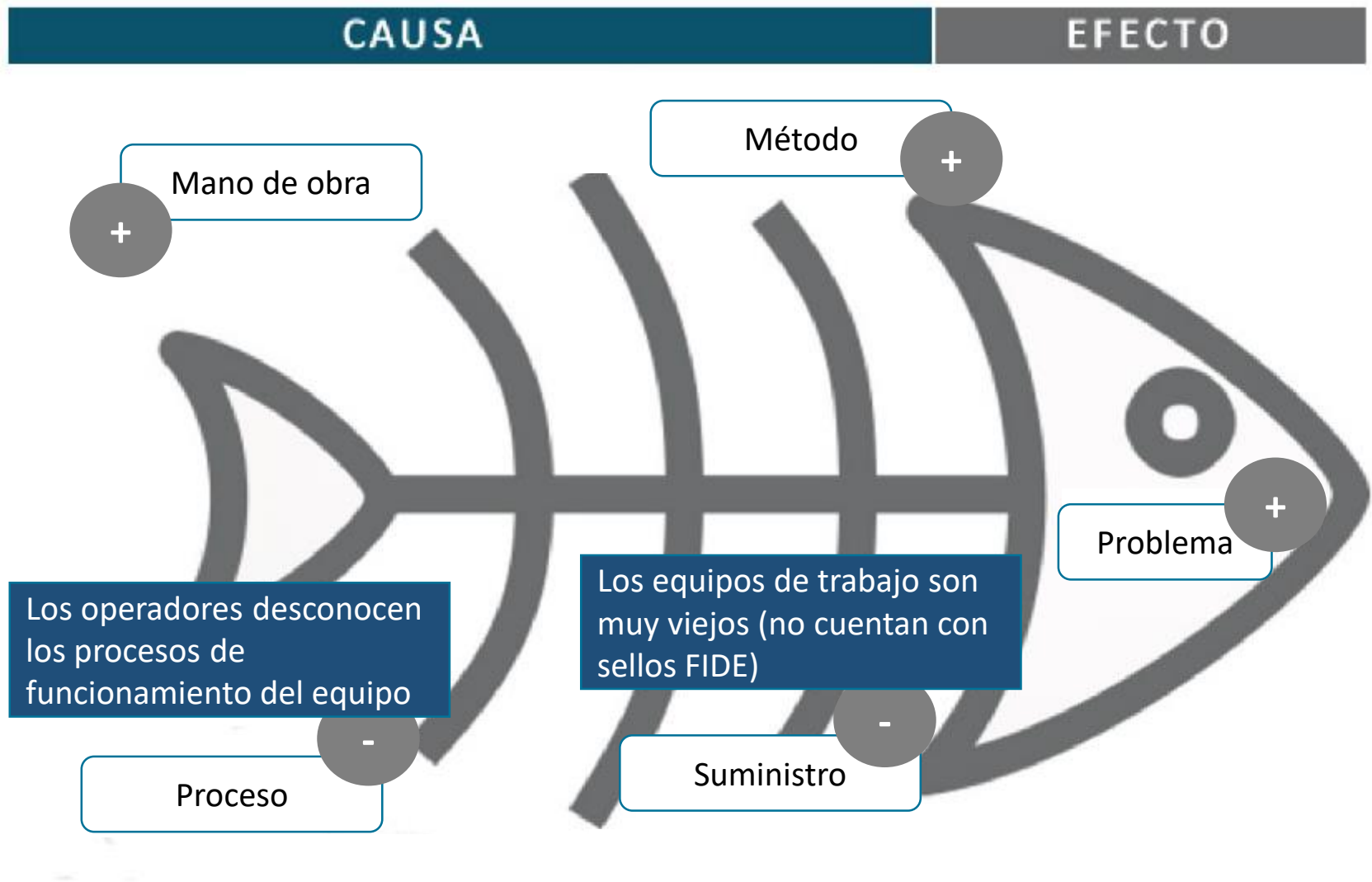
+

Suministro

+

Tipo de  
elemento

Texto y esquema



## *Paso 2: Evalúa los problemas por los que esté enfrentando tu negocio a fin de ordenar por prioridades.*

Para este paso te recomendamos utilizar la técnica de evaluación, la cual te permitirá el estudio de tiempos para realizar el servicio, venta de producto o transformación de materia prima.

Continuando con el ejemplo, si en el restaurante existen quejas por demora en la entrega de platillos, se recomienda tomar tiempos del equipo de trabajo a fin de encontrar la causa y reducir el tiempo del proceso.

Actividad	Tiempo
Solicitud del cliente	3[ <i>min</i> ]
Solicitud del pedido en cocina	3[ <i>min</i> ]
Elaboración del pescado asado	9[ <i>min</i> ]
Elaboración de ensalada	3[ <i>min</i> ]
Entrega de platillo al mesero	8[ <i>min</i> ]
Entrega del platillo al cliente	6[ <i>min</i> ]

*\* El pescado probablemente no llegue a la temperatura deseada por el cliente.*

### *Paso 3: Implementa mejoras inmediatas.*

Para este paso puedes utilizar métodos de control de inventarios, desperdicios, distribución del equipo de trabajo en tu negocio y estrategias de mejora sin costo. Siguiendo el ejemplo, a fin de disminuir el tiempo de entrega del platillo, se pueden acomodar de acuerdo a la recepción de las ordenes, a fin de que en cuanto salga se entregue.



## *Paso 4: Evalúa el proceso y consolida.*

Para este paso te recomendamos utilizar como herramienta de evaluación el ciclo PHVA.



Tipo de  
elemento

Texto e imagen

# 1

## Planear

### Planear

- ¿Qué, cómo y para qué se planeó?
- ¿Se hizo con base en las necesidades y expectativas de los usuarios/as?
- ¿Quién, cuándo, cómo, dónde y con qué recursos haría lo planeado?
- ¿Cómo se evaluaría lo realizado?
- ¿Qué se haría con los resultados?

# 2

## Hacer

### Hacer

- ¿Cómo, quién, cuándo y cómo se hizo lo planeado?
- ¿Con qué recursos?
- ¿Qué registros se dejaron?
- ¿Se controló lo ejecutado?



# 3 Verificar

## Verificar

- ¿Lo ejecutado es coherente con lo planeado?
- ¿El control de la ejecución fue adecuado?
- ¿Se lograron los resultados?
- ¿Qué indicadores lo demuestran?
- ¿Qué análisis se hizo de los resultados?
- ¿A quién se presentó?



# 4 Actuar

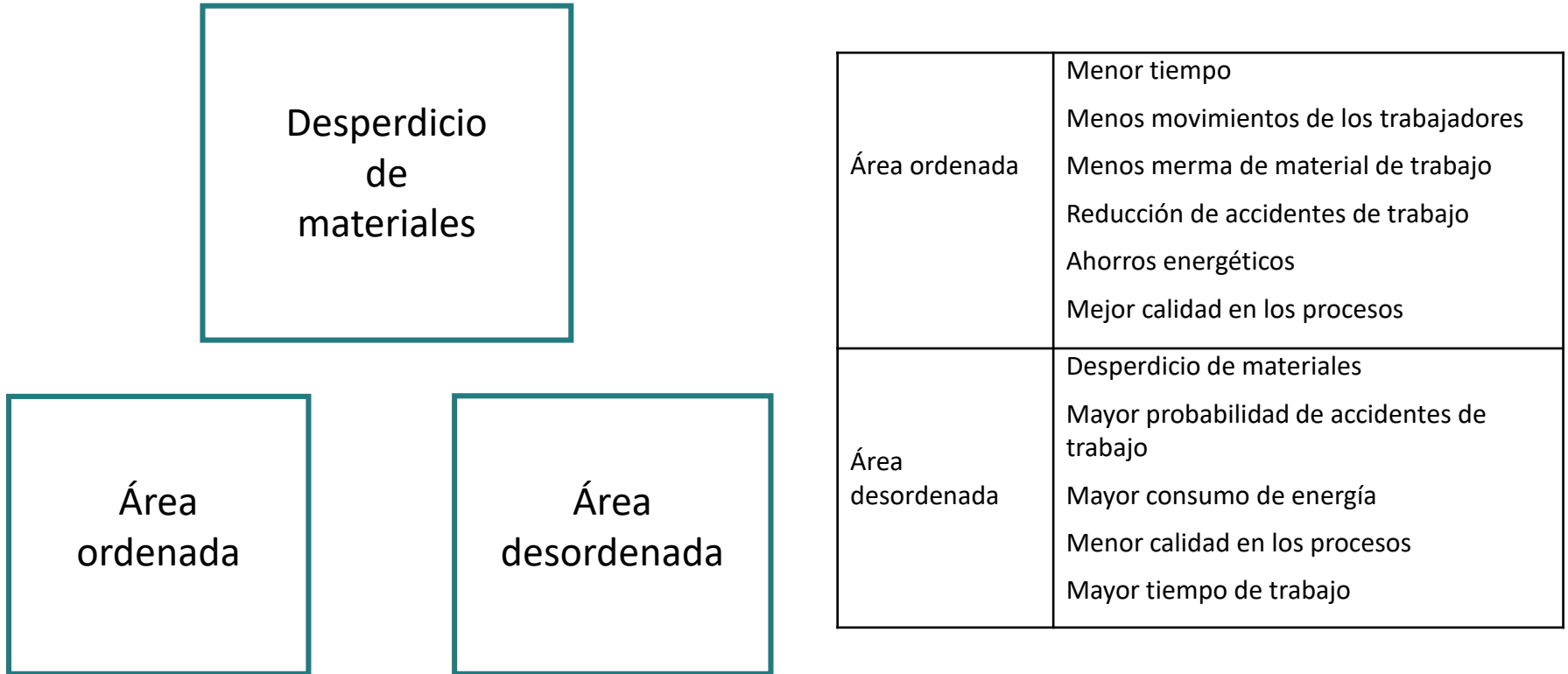
## Actuar

- ¿Qué aprendizajes hubo?
- ¿Qué logros y errores?
- ¿Qué aciertos se estandarizaron?
- ¿Qué acciones correctivas se tomaron?
- ¿Qué cambios se adoptaron para el nuevo ciclo de mejoramiento?



# Actividad

**Instrucciones** Lee atentamente cada enunciado y arrástralo al caso que consideres que corresponda.



# Cierre del módulo

¡Bien hecho! Ahora que ya cuentas con conocimientos sobre gestión de calidad y cómo implementarla, te invitamos a conocer la ISO 9001, una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad, aun cuando es de carácter voluntaria, contar con esta certificación tiene grandes ventajas para tu negocio.

En el siguiente módulo revisaremos qué es la ISO 9001 y cómo certificarnos en ella. ¿Qué esperas? ¡Comienza ya!

# Glosario

## Lluvia de ideas

Es una herramienta que consiste en mencionar y enumerar todos los problemas que afectan la calidad en el área de producción; para tal ejercicio se requiere de todos los integrantes del círculo de calidad.

## Diagrama causa-efecto

Sistema de medición que sirve para identificar las causas que generan algún problema principal y el porqué de las mismas, facilitando una solución sencilla y efectiva que mejore la calidad.

## Diagrama de Pareto

Sistema de medición que sirve para identificar los cinco principales problemas, según el grado en que afecta la calidad. Apoyándose en la regla 80/20, la cual dice que 80% de daño a la calidad se puede generar del 20% de los problemas.

## Desperdicio

El desperdicio es cualquier actividad, proceso, operación o material en la compañía que ocasiona gastos y no aporta valor al producto.

# Módulo IV. Certificación



En este módulo aprenderemos los estándares que deben seguir las MIPYMES para garantizar la calidad de sus productos.

# ISO 9001



*¿Sabes qué es el ISO 9001? . Presta mucha atención.*

La ISO 9001 consiste en una serie de normas inherentes a la calidad y a la administración continua de la calidad, que se aplica en las organizaciones, cualquiera sea su naturaleza.

La ISO 9001, establece detalladamente el modo en el cual una empresa deberá trabajar los estándares correspondientes para aportarle calidad a aquello que producen, indicar los plazos de distribución y los niveles que debe observar el servicio.



La norma ISO 9001 propone: estandarizar la actividad del personal documentando su tarea; trabajar en orden a satisfacer las necesidades de los clientes; monitorear y medir los procesos involucrados en todos los niveles; evitar caer en el re proceso; promover la eficiencia para conseguir objetivos propuestos; promover que los productos mejoren constantemente, entre otros.

# ¿Cómo me certifico?

El trabajo de certificación corre a cargo de entidades especiales que auditan a la empresa y en función de ello emiten el certificado. Asimismo, estas organizaciones están controladas por organismos locales que regulan su desempeño.

A efectos de asegurarse una satisfactoria certificación se recomienda que la empresa sea asesorada por una consultora entendida en este campo.

Por otro lado, la certificación deberá revalidarse con una periodicidad anual con lo cual la empresa deberá someterse en esos plazos a una nueva revisión para mantener la norma.



# Beneficios de la certificación

Ahora es momento de conocer los beneficios de la certificación:



1. Aumenta la productividad. Al mejorar los procesos internos todos los miembros de la empresa comienzan a trabajar orientados a lograr un mayor aprovechamiento económico.
2. Mejora la organización interna, gracias a una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos claros.
3. Mejora la imagen de la empresa, manteniendo su prestigio y demostrando además que la satisfacción del cliente es lo más importante para la compañía.
4. Incrementa la satisfacción y la fidelidad de los clientes.
5. Ayuda a medir y monitorizar el desempeño de los procesos.



6. Disminuye reprocesos.
7. Incrementa la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
8. Mejora continuamente en los procesos, productos, eficacia, etc.
9. Reduce las incidencias de producción o prestación de servicios.
10. Refuerza la confianza entre los clientes actuales y potenciales de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa de suministrar de manera consistente los productos y/o servicios acordados.
11. Mejora la posición competitiva, que se ve reflejada en un aumento de ingresos y de participación en el mercado.
12. Incrementa la rentabilidad, gracias a las mejoras y como consecuencia directa de disminuir los costos que se hacían por reprocesos, reclamos o pérdidas de materiales, además de minimizar los tiempos de ciclos de trabajo mediante el uso eficaz de los recursos.
13. Permite identificar nuevas oportunidades para mejorar los objetivos ya logrados a través de una mejora continua.
14. Incrementa la capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado.
15. Incrementa la habilidad para crear valor para la empresa, proveedores y socios.

## Video

Veamos el siguiente video donde un especialista en certificaciones ISO 9001 nos comparte su experiencia.

**¡Observa con atención!**



Tipo de  
elemento

Imagen  
Cápsula de video

# En resumen

Algunos de los puntos más relevantes vistos en el curso son:

- La mejora continua debe ser el objetivo permanente de la organización.
- Dar al cliente la importancia que él o ella percibe que merece significa proporcionar un servicio de calidad.
- Una percepción positiva sobre tu producto o servicio puede ser el detonante de una compra.
- El posicionamiento de marca es una manera de distinguir tu producto o servicio del resto del mercado y de crear un valor que es percibido en la mente de los clientes potenciales.
- Las bases de la competencia ya no se centran tan solo en costos, sino en otros factores clave de éxito tales como calidad, flexibilidad, entrega, servicio e innovación.
- No olvides los 10 mandamientos para mejorar la calidad de tu negocio.
- Recuerda las tres fases para la implementación del Justo a Tiempo: Definir el por qué, creación de la estructura y la puesta en marcha.
- Recuerda y considera que certificarte en ISO 9001 ofrece grandes beneficios para tu negocio.

# Cierre del módulo

¡Felicidades!

Has concluido el curso y ya cuentas con los conocimientos elementales sobre calidad y gestión de calidad, esperamos que el curso te haya ayudado a reflexionar sobre la calidad en todos tus procesos y cómo se refleja en una venta o entrega exitosa.

Realiza tu evaluación final y descarga tu constancia.

¡Hasta pronto!

# Glosario

## ISO 9001

Serie de normas inherentes a la calidad y a la administración continua de la calidad, que se aplica en las organizaciones, cualquiera sea su naturaleza, que están dedicadas a la producción de bienes y de servicios.

## Certificación

Es el procedimiento mediante el cual un organismo autorizado valida ciertos aspectos (calidad, fidelidad, etc.) de una organización, institución o persona.

<https://www.economiasimple.net/glosario/certificacion>

## Reproceso

Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos. Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes del producto no conforme.

<http://iso9001calidad.com/definicion-de-terminos-586.html>

# Contáctanos

## Conoce nuestras comunidades



## ¿CÓMO CONTACTARNOS?

01800 (NAFINSA) 623 4672  
[capacitacion@nafin.gob.mx](mailto:capacitacion@nafin.gob.mx)



# Calidad en las MIPYMES

Evaluación final

Junio, 2019



# Evaluación final

1. Implica revisar o validar la calidad en todos los subprocesos que componen la entrega de un producto o servicio.

- Sistema de Gestión de Calidad
- Enfoque por procesos
- Cadena de suministro

2. Utiliza el ciclo PDCA como herramienta.

- Enfoque por procesos
- Mejora continua
- Justo a Tiempo

3. Son requerimientos básicos que todo cliente busca respecto ~~de~~ a la calidad.

- Honestidad, responsabilidad y compromiso, garantía, comodidad y fidelidad, entrega inmediata y asesoramiento.
- Compras a tiempo, entregas en tiempo, flujo de producción de una pieza, disminución de inversión de inventarios y mejor control.
- Planear, hacer, comprobar y ajustar.



4. Intervienen en la cadena de suministros.

- Empleados y clientes
- Proveedores (suministros) y socios
- Empleados, proveedores (suministros), clientes y socios.

5. Son brechas entre el cliente y el negocio.

- No saber lo que el cliente espera
- No seleccionar el diseño ni los estándares de servicio o producto correctos
- No entregar el producto o servicio
- No empatar lo prometido con lo ofrecido y entregado
- Todas las anteriores

6. La calidad del diseño, es una percepción hacia...

- ...el cliente
- ...el proveedor
- Ninguno

7. Son activos intangibles determinantes para el crecimiento de tu negocio.

- Empleados y clientes
- Clientes y proveedores
- Proveedores y socios

8. Incluyen los costos para prevenir la presencia de defectos y los costos de evaluar el progreso de la firma hacia el logro de cero defectos.

- Costos por falta de control de calidad
- Costos de control de calidad
- Costos de operación

9. Se refieren a los costos incurridos si la empresa no alcanza sus metas de calidad y los clientes no quedan satisfechos con productos o servicios de mala calidad.

- Costos por falta de control de calidad
- Costos de control de calidad
- Costos de operación

10. Son sistemas de medición de calidad.

- Capacitación planificación y orientación al cliente.
- Diagrama de Pareto, lluvia de ideas y diagrama causa – efecto.
- Enfoque por procesos y cadena de suministro.

11. Son algunos factores internos de la productividad empresarial.

- Adecuado mantenimiento al equipamiento de negocio, uso eficaz de todas las máquinas y capacidades, elección de las materias primas más adecuadas.
- Desecha excusas, corrige los errores inmediatamente, piensa que los problemas son oportunidades.
- Defectos, espera, movimiento.

12. Son los desperdicios más comunes.

- Mantenimiento al equipamiento de negocio, uso de todas las máquinas y capacidades, elección de las materias primas.
- Compras a tiempo, entregas en tiempo, flujo de producción de una pieza, disminución de ~~en~~ inversión de inventarios y mejor control.
- Defectos, espera, movimiento, inventario, proceso, sobreproducción y transporte.

13. Fases de la implantación del Justo a Tiempo.

- Proyecto piloto, entrenamiento e institucionalización.
- Definir el por qué, creación de la estructura y puesta en marcha.
- Diagrama de Pareto, lluvia de ideas y diagrama causa – efecto.

14. Son elementos del ciclo PHVA.

- Planear, Hacer, Verificar y Actuar
- Procesos, Herramientas, Validación y Análisis
- Planeación, Hábitos, Verificación y Adaptación

15. Son beneficios que se obtienen con la certificación en la norma ISO 9001.

- Mejora la organización interna, gracias a una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos claros.
- Incrementa la satisfacción y la fidelidad de los clientes.
- Incrementa la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- Todas las anteriores