

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE VILLAHERMOSA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

PREMIOS INTERNACIONALES Y NACIONALES

MATERIA: GESTIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD

DOCENTE: M.C. ZINATH JAVIER GERONIMO

ALUMNA: SANDY MORALES MONTILLA

HORARIO: 9:00 AM- 10:00 AM

AULA E_24

INGENIERÍA INDUSTRIAL

7° SEMESTRE

Villahermosa Tabasco A noviembre 2018

ÍNDICE

	PAG
INTRODUCCIÓN	3
MAPA CONCEPTUAL	4
PREMIO DEMING	5-7
PREMIO MALCOLM BALDRIGE	8-11
PREMIO EUROPEO DE CALIDAD (EFQM)	12-14
PREMIO NACIONAL DE CALIDAD	15-17
PREMIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	18-19
PREMIO DE INDUSTRIA LIMPIA	20-21
CUADRO COMPARATIVO	22-23
CONCLUSIÓN	24
BIBLIOGRAFÍA	25

INTRODUCCIÓN

Hoy en día los premios de la calidad han contribuido a elevar los estándares de calidad a nivel internacional y nacional al lograr sembrar el interés en muchas organizaciones por la obtención de este tipo de premios. Este incremento en los estándares de calidad se ve echo realidad al plasmar dentro de la organización los modelos y los requisitos de diseño de cada premio, los cuales, aunque tienen ciertas similitudes, cada uno de ellos cuenta con particularidades que los hacen únicos y diferentes entre sí. La lectura siguiente, es un resumen explicativo de estos premios a nivel internacional y nacional, donde el lector tendrá una idea clara de la historia de cada uno de ellos, así como los diferentes modelos y requisitos que exige cada premio, así como los criterios que se evalúan dentro de las organizaciones al participar en su obtención. Por ultimo cada uno de ellos muestra una breve historia de las organizaciones que los han obtenido en los últimos años En el entorno empresarial actual, caracterizado por el proceso de globalización económica y la consiguiente apertura de los mercados, ha provocado, que las empresas tengan que hacer frente a unas nuevas condiciones de mercado, en las que los clientes cada vez son más exigentes y complejos. Este hecho, obliga a las empresas a replantearse sus estrategias y sus procesos para ser competitiva en el mercado, de lo cual depende para sobrevivir.

MAPA CONCEPTUAL

PREMIOS INTERNACIONALES Y NACIONALES

Premio Deming

El Premio Deming consiste en una medalla de plata que lleva grabado el perfil del Dr. E. Deming, es reconocido internacionalmente como premio a la calidad empresarial.

Premio Malcolm

El Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige es entregado anualmente a organizaciones de Estados Unidos que han mostrado obtener y mejorar en los criterios que son evaluados.

Premio Europeo De Calidad

Básicamente se emplea para la evaluación de las organizaciones, bien por personal interno o externo llegando a conocer cuál es su estado respecto al ideal de excelencia empresarial

Premio De Responsabilidad Social

La empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras

Premio Industria Limpia

El Programa Nacional de Auditoria Ambiental se orienta a las Empresas en operación, que por su ubicación, dimensiones, características y alcances puedan causar efectos negativos al ambiente o rebasar los límites establecidos en las disposiciones aplicables en materia de protección, prevención y restauración del ambiente."

PREMIO Nacional De La Calidad

La Fundación Premio Nacional a la Calidad fue creada el 15 de marzo de 1993, de acuerdo a lo previsto en la ley mencionada. Correspondió al Ministerio de Economía y Obras

PREMIO DEMING

En 1951, la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE), creó el Premio Nacional a la Calidad en honor a W. Edwards Deming, quien con sus "Catorce Principios y Siete Enfermedades de la Gerencia"; y la aplicación de la Estadística en las Técnicas de Control de la Calidad sacó adelante a Japón, país que se encontraba en grave situación económica. En Japón, se lo conoce como "El padre de la tercera revolución industrial" ya que demostró y enseñó a Japón que cuando la calidad es perseguida sin descanso, se optimizan los recursos, se bajan costos, se conquista al mercado y se retan las predicciones de teorías económicas. El Premio Deming consiste en una medalla de plata que lleva grabado el perfil del Dr. E. Deming, es reconocido internacionalmente como premio a la calidad empresarial. El Premio parte de la base del control de los resultados: los buenos resultados se obtienen por la implantación eficaz de las actividades de control de la calidad en todas las funciones de la empresa. Los resultados los considera como fruto de los hechos realizados en el pasado y, por tanto, con un control estricto del proceso y una actuación adecuada, se pueden modificar los resultados futuros. Al Premio Deming se pueden presentar empresas japonesas y no japonesas, privadas y públicas. Los japoneses proponen que la organización de la empresa debe centrar sus actividades en la implantación de una serie de herramientas de Calidad y técnicas estadísticas a todas las funciones y niveles de la empresa como son: el análisis de procesos, los métodos estadísticos de control, los grupos de mejora, etc., para obtener unos buenos resultados. Teniendo en cuenta estos principios, el premio está diseñado de forma que unos expertos del JUSE (Union of Japanese Scientist and Engineers), evalúan a las empresas en sus criterios operativos agrupados en los siguientes capítulos, dándole la misma ponderación a cada uno: 1- Políticas de la Calidad y gestión de Calidad 2- Organización de la Calidad y su difusión. 3- Formación y difusión de las técnicas de control de Calidad. 4- Recogida, transmisión y utilización de la información de Calidad. 5- Análisis de la Calidad 6- Estandarización. 7- Kanri: Control diario, control del proceso y mejora. 8- Aseguramiento de la Calidad. 9- Resultados de la implantación.

CATEGORÍAS DEL PREMIO DEMING

En función de las características de una empresa, ésta se puede acoger a una de las cinco posibilidades que ofrecen las normas del Premio Deming para presentarse a su evaluación: **1.-Premio a la persona:** "The Deming Prize for Individuals Concedido a aquellas personas que hayan hecho contribuciones excepcionales en el estudio, aplicación y difusión de la calidad a lo largo y ancho de la empresa (Company Wide Quality Control CWQC) usando métodos estadísticos. En esta categoría sólo se admiten candidatos japoneses.

2.-Premio a las divisiones de las empresas: (The Quality Control Award for Operations Business Units). Concedido a unidades de negocio de una compañía que hayan alcanzado mejoras significativas en su rendimiento, a través de la aplicación del control de calidad con el objetivo de conseguir el CWQC. Sólo se admiten candidatos japoneses.

3.- Premio a la empresa: (The Deming Application Prize). Concedido a compañías o divisiones que hayan alcanzado mejoras significativas en su rendimiento a través de la aplicación del CWQC. También concedido sólo a compañías japonesas.

4.- Premio a empresas extranjeras: (The Deming Application Prize for Overseas Companies). Concedido a compañías o divisiones de compañías no japonesas que hayan alcanzado mejoras significativas en su rendimiento a través de la aplica del CWQC.

5.- Premio a la continuidad: "The Japan Quality Medal". Concedida a compañías que hayan mejorado sustancialmente la implantación del CWQC, al menos cinco años después de ganar el premio a la mejor empresa "The Deming Application Prize". Se concede a compañías japonesas y no japonesas.

COMITÉ

- Comité Directivo: Establece las políticas fundamentales y el esquema de la operación, así como la planificación general.
- Comisión de selección de personas: Coordina actividades relacionadas a la entrada sobre cómo mejorar el proceso de

examen y de concesión y presenta sus recomendaciones al Comité • Comisión del examen: Opiniones de los sistemas y las normas referentes al Premio Deming y propone modificaciones necesarias a la Comisión.

LA EVALUACIÓN DEL PREMIO DEMING

No requiere que los participantes sigan un modelo previamente definido por su comité, sino que se espera que los participantes entiendan su actual situación, establezcan sus propios objetivos y mejoren y transformen ellos mismos todo el conjunto de la organización. El comité evalúa si los puntos tratados por los participantes son adecuados a la situación de su organización, si todas sus actividades (investigación y desarrollo, diseño, compras, producción, inspección, comercialización, etc.) son propias de la circunstancia que vive la empresa y si éstas pueden conseguir los objetivos más altos que la organización se imponga en el futuro. No solamente se evalúan los resultados conseguidos y el procedimiento usado para conseguirlos, sino también la efectividad que se espera conseguir en el futuro. El término control de calidad, que se usa en los criterios, se puede definir como el 'control total de la calidad en la empresa (company wide quality control, CWQC), basado en técnicas estadísticas de control de calidad'.

BENEFICIOS DEL PREMIO DEMING 1.- Mejora la calidad 2.- Mejora la productividad/ Reduce costos 3.-Expansión de las ventas 4.- Aumento de las utilidades 5.- Se asegura el desempeño del plan de la gerencia 6.- Se cumplen las ambiciones de la alta gerencia 7.-Participación de la compañía entera 8.-Mejora la administración y mejora la estandarización 9.- Mayor motivación que se realiza en forma ascendente 10.- Establecimiento de un sistema gerencial.

PREMIO MALCOLM BALDRIGE

Este reconocimiento fue creado por la ley publica 100 –107 de Estados Unidos y aprobado el 20 de agosto del 1987. El programa para el premio formalmente enunciado como Malcolm Balridge National Quality Award fue establecido en 1988. El Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige es entregado anualmente a organizaciones de Estados Unidos que han mostrado obtener y mejorar en los criterios que son evaluados. Los objetivos de este premio son: Sensibilizar al país y a las industrias, promocionando la utilización de la Calidad Total-Excelencia como método competitivo de gestión empresarial. Disponer de un medio de reconocer formal y públicamente los méritos de aquellas firmas que los hubieran implantado con éxito. **Malcolm Baldrige** Fue nombrado Secretario de Comercio por el Presidente Ronald Reagan el 22 de enero de 1981. Jugó un papel importante en el desarrollo de implementación de políticas de comercio. Tomo la iniciativa para resolver las dificultades en la transferencia de tecnología con China y la India. Tuvo las primeras conversaciones a nivel de Gabinete con la Unión Soviética en siete años que prepararon el terreno para incrementar el acceso de Firms Norteamericanas al mercado Soviético. Tomo la iniciativa para resolver las dificultades en la transferencia de tecnología con China y la India. Baldrige fue nombrado por el Presidente para presidir una Comisión en el Gabinete que buscara las prácticas injustas en el comercio y recomendara las formas de terminar con esas prácticas. Fue líder en las reformas de las leyes Antimonopolios. Murió el 25 de Julio de 1987 en un accidente de rodeo en California. Su servicio como Secretario de Comercio fue uno de los más largos en la historia. Él es posiblemente el Secretario de Comercio más colorido y uno de los más apreciados.

RAZONES PARA LA FUNDACIÓN DEL PREMIO.

Los propósitos de la Ley Publica 100 –107 indican que: El liderazgo en Estados Unidos en el producto y el proceso ha sido fuertemente retado (algunas veces con éxito) por algunos competidores extranjeros, y la productividad del crecimiento de Estados Unidos ha mejorado menos que la de los competidores en las últimas dos décadas. Las industrias americanas y los negocios están iniciando a comprender

que los costos de una mala calidad se reflejan en una pérdida del 20% de las utilidades al final del año a nivel nacional. Los propósitos de la Ley Publica 100 –107 indican que: Por otra parte, indica que al mejorar la calidad de los bienes y los servicios incrementa las ganancias y reduce costos. La planeación estratégica para los programas de la calidad y el mejoramiento de la misma, crean un fuerte compromiso de excelencia en la manufactura y los servicios y se ha vuelto cada vez más esencial para el bienestar de la economía de la nación. La mejora en la Gerencia y la comprensión del nivel de producción, del nivel al cual se debe involucrar el trabajador con la calidad, y un mayor énfasis en un proceso de control estadístico puede llevar a unos cambios dramáticos en los costos y la calidad de los productos. El concepto de la mejora de calidad es directamente aplicable a las compañías pequeñas y a las grandes, a las industrias de servicios y a las de producción, al igual que al sector público y privado. Con el fin de poder ser exitosos, los programas para mejorar la calidad deben ser orientados al cliente y manejados por el Gerente. Esto requiere de grandes cambios en las instituciones sobre todo en la forma en que están acostumbrados a hacer su negocio.

Este programa de Calidad Nacional en Estados Unidos ha contribuido en mejorar la calidad y la productividad de las siguientes formas: Estimular a las compañías a mejorar su calidad y productividad por el orgullo de ser reconocidos, y a su vez obteniendo grandes mejorías en los rendimientos. Reconociendo los logros de aquellas compañías que han mejorado su calidad y que han prestado mejor su servicio; de esta forma dando un ejemplo para los otros. Este programa de Calidad Nacional en Estados Unidos ha contribuido en mejorar la calidad y la productividad de las siguientes formas: Estableciendo guías y criterios que pueden ser usados en negocios, industrias gubernamentales, y otro tipo de organizaciones evaluando su propia calidad y esfuerzos. Proveer una guía específica para otras entidades americanas que anhelan aprender a manejar una alta calidad por medio de tener información detallada en como las organizaciones líderes fueron capaces de cambiar su cultura y lograr ser eminencias.

SELECCIÓN DE LA EMPRESA

Cada parte de la organización es evaluada. Es muy importante el mejoramiento continuo y la reevaluación. Liderazgo, Planeamiento Estratégico. Enfoque de cliente y mercado. Información y análisis. Enfoque del recurso humano. Gestión de procesos. Resultados del negocio.

Liderazgo: El concepto de liderazgo está referido a la medida en que la Alta Dirección establece y comunica al personal las estrategias y direccionamiento empresarial y busca oportunidades. Incluye el comunicar y reforzar los valores institucionales, las expectativas de resultados y el enfoque en el aprendizaje y la innovación. Asimismo, incorpora la participación de la Alta Dirección en las revisiones de resultados y rendimientos y su uso en la práctica para el mejoramiento de las operaciones. Por otra parte, el liderazgo también tiene que ver con el manejo de la empresa de las responsabilidades con el público y la medida en que participa en aspectos relevantes para la comunidad.

Planeamiento Estratégico: Se establece sobre la forma cómo la compañía desarrolla sus estrategias críticas y los planes de acción que apoyan a dichas estrategias, así como la implementación de dichos planes y el control de su desarrollo y resultados. En lo que se refiere al proceso de desarrollo de las estrategias, se evalúa si incluye a los clientes y sus expectativas, el entorno competitivo, las capacidades y necesidades en recurso humano, las capacidades en infraestructura, tecnología, investigación y desarrollo y las capacidades de asociados y proveedores. También cubre una proyección de indicadores clave de rendimiento, con una adecuada comparación con la competencia y/o benchmarking.

Enfoque de Clientes y Mercado: Este criterio se examina en qué medida la empresa identifica y evalúa los requerimientos, expectativas y preferencias del mercado y de los clientes, así como la forma en que construye o refuerza sus relaciones con estos y revisa permanentemente su grado de satisfacción. Por una parte, se considera el conocimiento del mercado. Y por otra, se establece cómo la compañía maneja la mejora del grado de satisfacción de sus clientes de sus servicios actuales.

Información y Análisis: En este aspecto se revisa la selección, captura, gestión y efectividad en el uso de los datos y de la información que soporta a los procesos críticos y a los planes de acción. Este criterio toma en cuenta a los principales tipos de información, financiera y no financiera, la forma en que esta es entregada a los usuarios de manera de permitir una efectiva gestión y evaluación de los procesos clave del negocio, la búsqueda de fuentes para el logro de datos comparativos que refuercen el conocimiento del negocio, del mercado y estimulen la innovación. Pero, sobre todo, se toma en consideración la medida en que la información sirve para revisar el rendimiento global y permite evaluar el progreso de los planes y metas y para la identificación de áreas clave candidatas para mejora.

Enfoque del Recurso Humano: Este es un aspecto muy importante dentro de la metodología de evaluación del premio MALCOLM BALDRIGE, que se basa en tres grandes áreas: – Los sistemas de trabajo (comunicación, cooperación, conocimiento, grado en que los procesos promueven la iniciativa y la responsabilidad, flexibilidad y el reconocimiento y compensación a los trabajadores). – Educación, entrenamiento y desarrollo del personal. – Bienestar y satisfacción del personal. **Gestión de Procesos:** Otro elemento de la mayor importancia, en el que se examinan los aspectos clave de la gestión de procesos, incluyendo su diseño orientado al cliente, la distribución de productos y servicios, el soporte post-venta y los procesos relacionados con los proveedores y asociados. En realidad este aspecto tiene que ver con un conocimiento y diseño de los procesos clave, tanto en su aspecto netamente de procedimientos como en lo que se refiere a la tecnología utilizada como soporte, buscando la optimización de los resultados, la transferencia interna del conocimiento, los aspectos de prueba orientados a la eliminación de problemas y al cumplimiento de los tiempos de entrega. Este es el criterio más cercano a los requerimientos señalados en la norma ISO 9000. **Resultados del Negocio:** Este es el criterio de mayor peso dentro del modelo de evaluación del premio MALCOLM BALDRIGE. Se basa en los siguientes resultados: – Satisfacción del cliente. – Financieros y de posicionamiento en el mercado. – Bienestar y desarrollo del personal. – Proveedores y asociados. – Rendimiento operativo específico de la empresa.

PREMIO EUROPEO DE CALIDAD (EFQM)

El modelo EFQM ha sido desarrollado por la Fundación Europea para Gestión de la Calidad. Básicamente se emplea para la evaluación de las organizaciones, bien por personal interno o externo llegando a conocer cuál es su estado respecto al ideal de excelencia empresarial que encarna el modelo, así como sus oportunidades de mejora. Muchas son las aportaciones que el Modelo Europeo hace sobre una organización al enfocarla y tratarla en su globalidad y al introducir la evaluación como base para un diagnóstico de situación y punto de partida para intervenir hacia la mejora permanente. El modelo proporciona a las organizaciones una herramienta de mejora de su sistema de gestión. La herramienta no es normativa ni prescriptiva: no dice cómo hay que hacer las cosas, respetando así las características de cada organización y la experiencia de sus miembros. La idea básica del modelo es "... una organización tiene unos resultados excelentes cuando hay un liderazgo comprometido con la calidad, que tiene una estrategia clara y que con una buena gestión de los recursos humanos y materiales es capaz de transformar todos esos recursos en procesos eficaces y eficientes, de manera que los clientes, las personas y toda la sociedad se benefician". El sistema europeo EFQM permite enfocar la transformación cultural de la organización en la búsqueda por la excelencia. Supone una mejora permanente, una innovación continua. Se basa en 9 criterios y se fundamenta en una premisa según la cual: Los resultados excelentes en el Rendimiento general de una Organización, en sus Clientes, Personas y en la Sociedad en la que actúa, se logran mediante un Liderazgo que dirija e impulse la Política y Estrategia, que se hará realidad a través de las Personas, las Alianzas y Recursos y los Procesos. Facilita la autoevaluación, conforme a las pautas establecidas en el modelo. De esta manera identificamos el posicionamiento de nuestra organización frente al modelo de excelencia y comprobamos cómo de cerca o de lejos estamos de la misma. Primero la entidad realiza una autoevaluación (una vez formada), y vistos sus puntos fuertes y débiles se realiza un Plan de Mejora. El Plan de Mejora, que ha de implicar a todos y todas, ha de conducir a un proceso de mejora continua, que habrá de medirse periódicamente. Tras tres años de medidas bien hechas y buenos resultados, la organización puede plantearse la presentación

a los Premios. El modelo EFQM no se certifica. Euskalit realiza una evaluación externa. Se trata de un análisis global y sistemático de la gestión de una organización, realizado por expertos independientes y ajenos a ella, que ofrece una visión objetiva y sirve de contraste a la propia autoevaluación • Con el distintivo **Q de plata** a aquellas organizaciones que superan los 400 puntos de acuerdo con el sistema de evaluación del modelo europeo. • Con el distintivo **Q de oro** a aquellas organizaciones que superan los 500 puntos de acuerdo con el sistema de evaluación del modelo europeo. También existen varios reconocimientos por parte de la Unión Europea: • Finalista Europeo • Premio europeo (600 puntos) • Ganador de Premio europeo. El Modelo Europeo debe introducirse cuando los objetivos que se persiguen alcanzar tienen que ver con: - La transformación de la cultura - La búsqueda de la excelencia Estos dos objetivos tienen que ver con el medio y largo plazo, por tanto, está asociado con objetivos ambiciosos de mejora permanente. Implantar este Modelo de Excelencia significa entregarse a un proceso que nunca acaba. De ahí el término “mejora permanente”, que tiene que ver con un replanteamiento continuo sobre qué y cómo hacer las cosas. Sobre la base que hay detrás del Modelo existe un enfoque impulsor de la creatividad y la innovación. El Modelo no atiende sólo a unos requerimientos predeterminados (Norma ISO) sino a todas las actividades de la organización. De hecho, ha conseguido integrar el concepto de calidad en la actividad habitual de muchas organizaciones. Es una herramienta genuina de dirección; de ahí la importancia que el Modelo presta a las personas. Este impacto se analiza a través de varios de los criterios del Modelo: Liderazgo, Gestión de las Personas, Satisfacción de las Personas... Se pone un gran énfasis en asegurar la Visión y la Misión que se tiene como organización. EFQM recoge los niveles EFQM de excelencia: Nivel 1: compromiso con la excelencia (inicio del viaje, dispone de alguna experiencia). Dos etapas: autoevaluación global de la organización siguiendo los nueve criterios del modelo EFQM, encontrando las áreas de mejora relevantes y una segunda etapa de implantar y desplegar un plan de mejora basada en la autoevaluación. Se certifica este nivel por un o una validadora oficial. Nivel 2: reconocimiento a la excelencia: la organización está bien gestionada y avanza hacia un nivel alto de excelencia. Se

basa en el modelo completo EFQM (32 subcriterios). Elaboran memoria que es auditada por 2-5 evaluadores/as. Se considera fase previa a la de ser finalista. Niveles 3-5: organizaciones que se han presentado al Premio Europeo a la Calidad y han obtenido uno de sus tres reconocimientos: Finalista, Galardón y Premio. Les otorgan una puntuación que les permite compararse con otras organizaciones.

Valores: Los principios que contempla el modelo son los siguientes: - Orientación hacia los resultados - Orientación al cliente - Liderazgo y coherencia - Gestión por procesos y hechos - Desarrollo e implicación de las personas - Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora - Desarrollo de alianzas - Responsabilidad social de la organización La Orientación hacia los resultados, el desarrollo de alianzas y la responsabilidad social son principios nuevos que incorpora el modelo respecto a la norma ISO 9004. Otros aspectos como la orientación hacia el cliente, liderazgo y constancia de objetivos, gestión por procesos y hechos, desarrollo e implicación de las personas, Aprendizaje, innovación y Mejora continua son principios que ya figuraban en la norma ISO y en los que el modelo EFQM profundiza en mayor medida.

Alcance: Se aplica a toda la organización, es un modelo de gestión global y esta es su principal diferencia con la normativa ISO 9000. La autoevaluación se aplicará a toda la organización, no obstante, puede ser iniciada por un servicio o unidad operativa componente de la organización. Aunque el objetivo último es que el sistema de gestión de calidad sea implantado en toda la organización, en muchos casos puede ser más adecuado iniciar su implantación por algunas de sus áreas, divisiones o departamentos, de forma que se logren minimizar los recursos necesarios, “aprender” con el proceso y reducir al máximo los riesgos e inconvenientes generados por los cambios en el funcionamiento de la organización. La autoevaluación debe ser realizada por su equipo directivo. Para la implantación del modelo se establecen siete fases: Fase 1: Planteamiento inicial y compromiso de la Dirección. Fase 2: Comunicación interna de la iniciativa. Fase 3: Definición de responsabilidades/formación de las personas implicadas. Fase 4: Diagnóstico de la situación actual de la organización. Fase 5: Definición del sistema de gestión de la calidad a implantar. Fase 6: Implantación del sistema de gestión de calidad. Fase 7: Auditorias, seguimiento y proceso de mejora continua

PREMIO NACIONAL DE CALIDAD

El concepto de calidad ha ido evolucionando significativamente durante los últimos años. De ser universalmente concebido como un valor referido a las características físicas de bienes materiales, fue ampliando su contenido, incorporando componentes que tienen que ver con percepciones y expectativas respecto de todo tipo de prestaciones. Hoy, la calidad dejó de ser definida por el prestador, para ser definida por el destinatario de la prestación, el cual debe resultar plenamente satisfecho con la misma. Junto con el progreso del concepto de calidad, evolucionaron también los métodos para lograrla. De ser una función de control aplicada al final de los procesos que dan lugar al bien o servicio, fue convirtiéndose en un instrumento preventivo aplicado a lo largo de la cadena que forman esos procesos, llegando a ser una verdadera herramienta de gestión. Los rápidos y espectaculares avances tecnológicos, por otra parte, no sólo han ido permitiendo un mayor conocimiento y acercamiento a los consumidores, sino que han posibilitado la producción de bienes y servicios de una manera más eficiente, favoreciendo la obtención de productos de mayor calidad a menores costos. La mayor oferta de bienes y servicios resultante de estos desarrollos, sumado al proceso de globalización, han hecho de la calidad una variable indispensable para permanecer en mercados cada vez más competitivos. Los premios a la calidad nacen, así como una forma de estimular a empresas y organizaciones sin fines de lucro a buscar permanentemente mejoras en los bienes y servicios que ofrecen a la comunidad, de manera de alcanzar un país con mayores posibilidades y mejor nivel de vida para sus habitantes.

Orígenes del Premio Nacional a la Calidad Inspirados en el “Premio Deming” (Japón, 1951) y en el “Premio Malcom Baldrige”(E.E.U.U., 1987, y en un contexto de apertura económica, el “Premio Nacional a la Calidad” fue instituido en nuestro país en Mayo de 1992 por la ley 24127 y reglamentado a través del decreto 1513 en Julio de 1993, estableciendo su carácter simbólico y no económico. La Fundación Premio Nacional a la Calidad fue creada el 15 de marzo de 1993, de acuerdo a lo previsto en la ley mencionada. Correspondió al Ministerio de Economía y Obras y

Servicios Públicos de la Nación instrumentar la convocatoria a personas físicas y jurídicas de todo el país a reunirse en Asamblea para la constitución de esta Fundación. Allí se establecieron los estatutos y los mecanismos para la elección del primer consejo de Administración y demás figuras legales. **Objetivos** - Promover el desarrollo y la difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo en la Calidad - Estimular y apoyar la modernización y competitividad en las organizaciones públicas y privadas - Asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores - Preservar el ambiente humano de trabajo y la óptima utilización de los recursos - Promover la cultura de la Calidad en todo el ámbito público para lograr un real aumento de la eficiencia y de la productividad del Estado en el marco de la Reforma Administrativa y así alcanzar la Calidad Nacional que identifique y distinga a la República Argentina.

Administración Pública → Organismos y entes dependientes de los Poderes Nacionales o Provinciales → Unidades Organizativas que dependen de los entes antes mencionados → Empresas estatales →

Sector Privado: Empresas de producción de bienes → Empresas del Sector Servicios → Organizaciones no gubernamentales

Las organizaciones deben estar domiciliadas en el territorio nacional y deben acreditar una continuidad operativa de al menos tres años. El Premio se otorga de acuerdo a las siguientes categorías: Sector Público (diferentes subcategorías, según cantidad de empleados), Sector Privado (Producción de Bienes o Sector Servicios, para grandes, medianas y pequeñas empresas) y Tercer Sector (Organizaciones no gubernamentales) Las empresas ganadoras dispondrán de todas las ventajas que el reconocimiento público a nivel nacional y el prestigio propio que un emprendimiento de esta naturaleza puede otorgarle. Este reconocimiento se efectúa anualmente y es entregado por el Presidente de la Nación en acto público.

Derechos de los aspirantes: → Confidencialidad de las presentaciones y de la información que se genere durante el proceso de evaluación → Ser evaluado en un todo de acuerdo con la reglamentación establecida en las Bases del Premio → Recibir un informe de retroalimentación de la presentación, que sintetice las

fortalezas encontradas y las áreas susceptibles de mejorar en su proceso de Calidad → Presentar propuestas de mejora del Premio ante el Consejo Revisor → **Obligaciones de quien recibe el premio:** Difundir los conceptos, herramientas, procesos o sistemas para la mejora de la Calidad → Elaborar un informe en forma de caso de estudio, describiendo el desarrollo del proceso de Calidad en su organización → Editar un video explicativo para su difusión → Recibir la visita de grupos interesados en conocer el proceso de Calidad → Participar en el Congreso Nacional de la Calidad de la Administración Pública Nacional.

El proceso de selección se realiza en base a criterios aplicables a todo tipo de organización. Estos criterios están sustentados en tres componentes: - Liderazgo: cualquier proceso de transformación hacia una organización de calidad se inicia en la decisión y vocación por lograrlo de quienes la conducen - Sistema de Gestión: la acción continua con el establecimiento de un sistema de gestión que incorpore en todos sus niveles los principios, técnicas y herramientas de la calidad - Resultados: como consecuencia de ambos componentes, se obtienen los resultados deseados por todos los sectores involucrados en la operación de la organización. El proceso de evaluación y elección es realizado por una Junta de Evaluadores designada por el Consejo de Administración de la Fundación, que funciona con total autonomía técnica de este cuerpo. La Junta de Evaluadores tiene dos niveles, uno de Evaluación, a cargo de Examinadores, y otro de Juzgamiento, a cargo de Jueces. Tanto jueces como examinadores son seleccionados por concurso de antecedentes, trabajan ad honorem y son renovados anualmente.

PREMIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Aunque la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es inherente a la empresa, recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad. En México, uno de los principales avances en el tema es haber logrado el consenso de los principales organismos empresariales y de responsabilidad social sobre un concepto y un marco ideológico común, lo que, sin duda, facilita su difusión y comprensión. Es así como todos los organismos de AliaRSE coincidimos en entender como: Responsabilidad Social Empresarial, es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común. De esta forma se da por entendido que la responsabilidad empresarial no es algo ajeno o añadido a la función original de la empresa. Por el contrario, implica cumplir con ella con la conciencia de que esto impactará de forma positiva o negativa, directa o indirectamente, interna o externamente, a grupos y comunidades vinculadas con su operación. Es la capacidad de responder a estos desafíos buscando maximizar los impactos positivos y minimizar los negativos, haciendo mejores negocios al atender estas expectativas. Este premio toma como **criterio** a la responsabilidad social de la empresa, que hace referencia, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, a la integración voluntaria por parte de la empresa, en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las **preocupaciones sociales**, laborales, ambientales y de respeto a los derechos

humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y de los impactos que derivan de sus acciones. Este galardón tiene un carácter honorífico, careciendo de dotación económica. Para la adjudicación del Premio, el jurado tendrá en cuenta, principalmente, cómo la empresa afronta e incorpora a su estrategia y gestión diaria criterios sociales (relación con sus trabajadores, promoción del empleo, conciliación, formación, integración, etc.); así como medioambientales y económicos (gestión ética, calidad, innovación, relación con los proveedores, creación de valor compartido). Un grupo de consultores expertos en Responsabilidad Social y Sostenibilidad, en calidad de comité técnico, realizará un análisis pormenorizado de las iniciativas tras el cual procederá a una selección que se transmitirá a un jurado independiente. La RSE establece que las empresas se deben integrar voluntariamente a la actuación socialmente responsable, desarrollando técnicas sustentables en la producción y el uso de los recursos naturales (Welford, 2002), así también estas empresas con RSE deben comportarse de acuerdo con los intereses que les demanden los diferentes grupos de interés conocidos como stakeholders, con el objetivo de contribuir a un desarrollo social, ambiental sostenible y económicamente viable (Lafuente, Viñuales, Pueyo y Llaría, 2003). Cuando las empresas observan el incremento de consumidores responsables e identifican lo que éstos exigen y valoran de su actuación en la elaboración de sus productos, prestación de servicio, en el respeto al medio ambiente, acatamiento a la ley, si actúan con honestidad en relación con los clientes y también con el resto de agentes con los que se relaciona, comienzan voluntariamente afirmando y asumiendo compromisos con responsabilidad social (García y Rodríguez, 2007). En México los consumidores tienen buenas intenciones pero no están creando la presión suficiente para que las empresas propongan productos y servicios socialmente responsables, la realidad es que siguen consumiendo de forma irrazonable tratando de estar a la moda y con todo lo que les otorgue estatus social, quedando solo en una intención o una actitud que no se llega a ejecutar. Es importante la investigación y análisis sobre la RSE, además de intercambio auténtico y réplica efectiva de la experiencia exitosa de las empresas.

PREMIO DE INDUSTRIA LIMPIA

El Programa Nacional de Auditoría Ambiental se orienta a las Empresas en operación, que por su ubicación, dimensiones, características y alcances puedan causar efectos impactos negativos al ambiente o rebasar los límites establecidos en las disposiciones aplicables en materia de protección, prevención y restauración del ambiente.” Para reconocer la mejora en su desempeño ambiental, la PROFEPA otorga a las Empresas el con validez de 2 años, el cual puede ser renovado subsecuentemente. Beneficios: van más allá del cumplimiento de la normatividad, ya que los planes de acción, derivados de una auditoría ambiental, incorporan medidas preventivas y/o correctivas en materia de agua, aire, suelo y subsuelo, impacto y riesgo ambiental, residuos peligrosos, sólidos urbanos, de manejo especial y recursos naturales. El Auditor Ambiental registra en el "Sistema de Auditoría Ambiental en Línea"(SAAEL) los datos generales de la Empresa, quien deberá validarlos y presentarlos ante la PROFEPA. Es necesaria la aprobación de la solicitud por parte de la Procuraduría para continuar con el proceso de certificación. Aprobada la solicitud, se realizan los trabajos de campo, cuyos resultados se asientan en el informe que contiene el Dictamen de las áreas auditadas conforme al Reglamento de Auditoría Ambiental. Una vez que la empresa acepta el informe realizado por el Auditor, lo presenta a la PROFEPA. Como resultado del Dictamen, la PROFEPA y la empresa firman un convenio de concertación en el que se puntualizan las acciones y los tiempos en que la Empresa deberá realizarlas. Esto se describe en el Plan de Acción. La Empresa informa a la PROFEPA cada vez que concluye cada una de las acciones contempladas en el Plan de Acción.

Beneficios de la Certificación de Industria Limpia

Estos son solo algunos de los beneficios de la Certificación de Industria Limpia:

- Permite lograr importantes ahorros a través de la minimización de la generación de todo tipo de residuos, especialmente los peligrosos. Se ahorra en costos de disposición y se disminuyen los riesgos de salud y laborales. **Un**

porcentaje importante de los recursos invertidos en mejora ambiental son deducibles de impuestos.

- **Reducción de la tasa en las primas del IMSS** y otros seguros.
- Se reduce la frecuencia y severidad de los posibles accidentes, con lo que disminuyen las horas-hombre perdidas y los daños a las instalaciones y a la propiedad de terceros.
- >Se mejora la imagen de la empresa, ante los consumidores de sus productos y hacia el público en general. **Proyección en el mercado de exportación.** Se mejoran los productos al mejorar las condiciones generales de la empresa.
- **La empresa se mantiene libre de las inspecciones y sanciones** por no cumplimiento de la normatividad.
- Ahorro por concepto de **menores cuotas por tratamiento de agua y menores consumos de energía.**
- Permite detectar y corregir problemas potenciales en los procesos de transformación.
- La empresa propone la forma de resolver las irregularidades que detectó.

CUADRO COMPARATIVO

PREMIO	CARACTERÍSTICA
DEMING	1- Políticas de la Calidad y gestión de Calidad 2- Organización de la Calidad y su difusión. 3- Formación y difusión de las técnicas de control de Calidad. 4- Recogida, transmisión y utilización de la información de Calidad. 5- Análisis de la Calidad 6- Estandarización. 7- Kanri: Control diario, control del proceso y mejora. 8- Aseguramiento de la Calidad. 9- Resultados de la implantación.
MALCOLM BALDRIGE	Se basa en los siguientes resultados: – Satisfacción del cliente. – Financieros y de posicionamiento en el mercado. – Bienestar y desarrollo del personal. – Proveedores y asociados. – Rendimiento operativo específico de la empresa.
EUROPEO DE CALIDAD	Nivel 1: compromiso con la excelencia Nivel 2: reconocimiento a la excelencia Niveles 3-5: organizaciones que se han presentado al Premio Europeo a la Calidad y han obtenido uno de sus tres reconocimientos
RESPONSABILIDAD SOCIAL	La empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y

	<p>ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común.</p>
<p>INDUSTRIA LIMPIA</p>	<p>Ahorro por concepto de menores cuotas por tratamiento de agua y menores consumos de energía. Permite detectar y corregir problemas potenciales en los procesos de transformación La empresa propone la forma de resolver las irregularidades que detectó.</p>
<p>NACIONAL DE LA CALIDAD</p>	<p>Promover el desarrollo y la difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo en la Calidad - Estimular y apoyar la modernización y competitividad en las organizaciones públicas y privadas - Asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores - Preservar el ambiente humano de trabajo y la óptima utilización de los recursos -</p>

CONCLUSIÓN

Junto con la evolución del concepto de calidad, evolucionaron también los métodos para lograrla. Así, los premios a la calidad nacieron con el propósito de impulsar y motivar a la empresa a emprender el avance hacia la excelencia. Entendiendo esa excelencia como un conjunto de atributos que podemos resumir en tres. Por un lado, los resultados que satisfacen a todos aquellos vinculados con la organización; clientes, accionistas, empleados, proveedores y, en términos generales, a la sociedad en su conjunto. En segundo lugar, el establecimiento de un sistema de gestión que asegura la continuidad de esos resultados a lo largo del tiempo y por último la existencia dentro de la organización de directivos con una clara vocación y un firme compromiso de mejorar permanentemente los resultados, a través del perfeccionamiento constante del sistema de gestión. Por lo tanto, la finalidad esencial de los premios es reconocer y difundir públicamente el esfuerzo, la inversión, la iniciativa y la adecuada planificación estratégica que hayan realizado las empresas españolas dentro del ámbito de la 15 calidad. Asimismo, son utilizados como una herramienta de mejora continua en las organizaciones, que por otro lado actúan despertando la conciencia de la calidad como elemento esencial de la productividad y la competitividad. Por último, consideramos necesario destacar que, que la adopción de un modelo de excelencia empresarial como sistema de gestión aporta innumerables beneficios a la empresa, derivados de una manera diferente de entender la gestión cuyo pilar básico es una dirección basada en hechos, en el respecto a las personas y enfocada a los resultados.

1 BIBLIOGRAFÍA

- FUNDACIONEDE. (-- de -- de 2015). *FUNDACIONEDE*. Obtenido de FUNDACIONEDE:
http://www.fundacionede.org/calidad/docs/normas/12_EFQM_C.pdf
- Jiménez, D. A. (14 de Enero de 2016). *Responsabilidad Social Empresarial y su evolución en México*. Obtenido de Responsabilidad Social Empresarial y su evolución en México:
<http://eprints.uanl.mx/9733/3/RSE.pdf>
- LEON, I. T. (-- de -- de --). *INDUSTRIAL*. Obtenido de INDUSTRIAL:
<http://files.iindustrial7.webnode.com/200000374-eb0baec059/PREMIO-DEMING.pdf>
- Operaciones, A. d. (-- de -- de 2015). *Administración de las Operaciones*. Obtenido de Administración de las Operaciones: <http://www.op20156.unlu.edu.ar/pdf/premio.pdf>
- PROFEPA. (-- de -- de 2017). *GOB.MX*. Obtenido de GOB.MX:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/114315/5._Industria_Limpia.pdf
- Program, P. N. (-- de -- de 2014). *manuelrincon*. Obtenido de manuelrincon:
http://manuelrincon2.tripod.com/sitebuildercontent/sitebuilderfiles/malcolmbaldrigeusa_19nov2004.pdf