

Módulo 3

Aplicación de los principios de la gestión de la calidad en la pequeña y mediana agroindustria

Tema 1

Principios de la gestión de la calidad en las empresas agroindustriales medianas y pequeñas



Como relacionamos los principios con la gestión o administración de una empresa

- Para conducir una empresa en forma exitosa, se requiere que se dirija y controle en forma sistemática y transparente.

Un sistema de gestión de la calidad es

- ✓ El conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa con respecto a la calidad
- ✓ Un sistema que incluye la estructura organizativa, las responsabilidades, los procesos, las metodologías, los recursos y programas para llevar a cabo la gestión o administración de una empresa.

Gestionar es administrar

- ✓ Un sistema de gestión tiene como objetivo administrar las actividades de una empresa.
- ✓ Permite visualizar todos sus componentes (procesos), su interrelación y responsables.
- ✓ Coloca a la empresa de cara al mercado operando junto a sus proveedores.
- ✓ Asegura que los procesos se miden, se analizan, se corrigen, con tendencia a la mejora sistemática.
- ✓ Garantiza la revisión de la dirección de la empresa para detectar fortalezas y debilidades y oportunidades de mercado.

¿Para qué sirve?

5

- ✓ Para lograr procesos más eficientes.
- ✓ Reducir el número de reprocesos y desperdicios originados en la producción o procesamiento a través de la prevención y control.
- ✓ Para hacer un uso más eficiente del personal, los equipos y materiales, con la consiguiente reducción de costos.
- ✓ Actuar en forma consistente con los requisitos de los clientes y requisitos legales.
- ✓ Mejorar la imagen de la empresa y crear más valor a mis productos.
- ✓ Mejorar en forma continua la productividad y competitividad de mi empresa.

¿Cómo?

- ✓ **Aprendiendo de los errores y acumulando información útil para la mejora.**
- ✓ **Mejorando las capacidades del personal, creando una cultura de la calidad en la empresa.**

¿Por qué?

- ✓ Lo están solicitando mis clientes.
- ✓ Ayuda a que mis productos cumplan con los requisitos de calidad e inocuidad que me piden los mercados y los clientes.
- ✓ Un sistema adecuado a mi empresa redundará en beneficios económicos para la misma y para mí.
- ✓ La competencia lo está implementando.

La ISO 9000 define los ocho principios de la calidad

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor



PRINCIPIO 1

**La visión empresarial enfocada
hacia la satisfacción de
expectativas y necesidades
del consumidor/cliente**

**Hay que producir y vender un
producto que alguien está
dispuesto a comprar**



PRINCIPIO 1

Conocer que desea el consumidor

Conocer que está esperando el cliente de mí

Captar sus reclamos y/o grado de satisfacción de manera sistemática y objetiva

- ¿Cómo?

Ejemplo:

- Encuesta sistemática a clientes
- Análisis de reclamos y toma de medidas correctivas
- Cumplimiento de especificaciones en calidad e inocuidad de los clientes



PRINCIPIO 2

La importancia de contar con empresarios líderes que identifiquen cambios y planeen e implementen estrategias para llevarlos a cabo



PRINCIPIO 2

El líder o líderes son quienes llevan adelante el proceso de cambio.

Incentivan al personal para crear una política de calidad
Llevan adelante el proceso de implantación, definiendo los objetivos, estrategias y encauzando el proceso de documentación del sistema

**Si no hay liderazgo la implantación corre
serios riesgos de no llegar al final del proceso
Asegurar que en la empresa se puede detectar un líder**



PRINCIPIO 3

Involucrar al personal de la empresa, lograr su compromiso con los objetivos de calidad e inocuidad



PRINCIPIO 3

**El personal es lo más valioso que
tiene la empresa.
Sin el personal, no se puede pensar
en un sistema de gestión.**

- Las tareas realizadas con interés obtienen mejores resultados.



PRINCIPIO 4

Enfoque de procesos:

Un resultado deseado se alcanza con más eficiencia cuando sus actividades y recursos relacionados son manejados como procesos.

Un proceso es...

Un conjunto de actividades mutuamente interrelacionadas y orientadas a generar valor agregado sobre una entrada para conseguir un resultado que satisfaga los requisitos del cliente



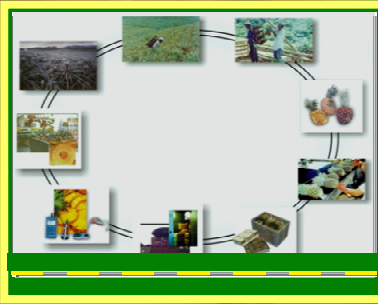


PRINCIPIO 4

Cada trabajador que realiza una determinada tarea en forma aislada, está aportando a un proceso más complejo.

Cada trabajador debe conocer cual es el proceso al que está asignado, cuales son sus responsabilidades y como se vincula hacia atrás y hacia delante, con otros compañeros.

Aplicar un enfoque sistemático e integral a la gestión empresarial



PRINCIPIO 5

La empresa debe tener en cuenta las relaciones e interdependencias entre los diferentes procesos empresariales.

Conocer el sistema permite detectar donde están los puntos críticos o débiles.

Por ejemplo: mi deseo es producir más volumen porque mis clientes lo solicitan. Sin embargo, no tengo capacidad de procesamiento o de cadena de frío para un volumen mayor.



PRINCIPIO 6

**La importancia de la
mejora continua**



PRINCIPIO 6

Cada proceso se mide y se evalúa la eficacia y eficiencia del mismo.

Luego se puede pensar de que manera puedo mejorar algún aspecto que me permita ser más eficiente aún: capacitar más al personal, modificar una parte del equipo, modificar los controles de calidad u otros.



PRINCIPIO 7

**Enfoque objetivo a la toma de decisiones
basadas en el análisis de los datos y de la
información**



PRINCIPIO 7

**Tomar una decisión y tomar un riesgo.
Los datos e información objetiva puede reducir la
incertidumbre y el riesgo empresarial.**

**Los datos generados dentro de la propia empresa,
durante la realización de sus procesos, constituyen
la mejor fuente para evaluar las debilidades, los
errores y poder plantear acciones preventivas,
correctivas o de mejora**



PRINCIPIO 8

**Relaciones de mutuo
beneficio con
el proveedor**



PRINCIPIO 8

Nuestros proveedores son nuestros socios dentro de la cadena alimentaria.

El relacionamiento de mutuo beneficio, redunda en el éxito para ambas partes.