



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

**Instituto de Ciencias Económico  
Administrativas**





- Área Académica: Comercio Exterior
- Tema: Modelos Nacionales para la Calidad Total
- Profesores: Mtro. Ulises Pérez Vázquez  
Mtra. Laura Guevara Caballero  
Mtra. Patricia Santillán Vega
- Periodo: Julio Diciembre 2017  
Enero Junio 2018



# Tema: Modelos Nacionales para la Calidad Total

## Resumen

Los modelos nacionales para la calidad total son un esfuerzo que diferentes países han realizado para fomentar la calidad a través del reconocimiento de organizaciones que trabajan en el desarrollo de dicha actividad.

Cada país estipula sus lineamientos para la evaluación y reconocimiento de las empresas, pero al final comparten el objetivo primordial que es fomentar la cultura de calidad total.

- **Palabras Clave:** Calidad, Modelos de Calidad, Premios de Calidad.



# Tema: National Models for Total Quality

## Abstract

National models for total quality are an effort that different countries have made to promote quality through the recognition of organizations that work in the development of this activity.

Each country stipulates its guidelines for the evaluation and recognition of companies, but in the end they share the primary objective of promoting a culture of total quality.

Keywords: Quality, Quality Models, Quality Awards.



# Objetivo General

- Proporcionar al educando los conocimientos, así como las herramientas, métodos, técnicas y procedimientos que le permitan desenvolverse con calidad profesional en el ámbito laboral, a través del aprendizaje y formación en las principales áreas de la Calidad en el servicio Empresarial, con perfil integro y de emprendedor, con capacidades de innovación, Creatividad, liderazgo, competitividad, honestidad y una visión humanística y comprometido con el desarrollo económico, político, social y cultural del estado y del país.



# Objetivos Específicos

- El alumno será capaz de describir y ejemplificar la Cultura de la Calidad Total dentro de las Organizaciones , a través de una postura crítica y de estrategias que le permitan entender e identificar el desempeño e importancia de la misma en diversos campos de la profesión en la cual este implícita la misma.
- Analizar la Cultura Organizacional, a través de una postura crítica y estrategias didácticas que permitan entender los problemas existentes en diversos campos de la administración respecto de la calidad.



# Introducción

- Durante el último siglo diferentes naciones se han preocupado por generar una cultura de mejora continua enfocada en el desarrollo de programas de calidad que fomenten la competitividad de sus empresas e industrias.
- Estos esfuerzos dieron como fruto diferentes modelos de calidad total y premios que se han implementado para reconocer el trabajo que las organizaciones realizan en esta área.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO



# Modelos Nacionales para la Calidad Total



# Modelos Nacionales de Sistemas para la Calidad Total

- En su origen estos modelos estaban orientados a describir los fundamentos concretos que soportaran el otorgamiento de premios a las organizaciones que hubieran demostrado un fuerte compromiso por la calidad y tuvieran evidencias objetivas de alta calidad.



# Modelos Nacionales de Sistemas para la Calidad Total

- Conforme ha pasado el tiempo y debido al interés estratégico que representa la calidad, Estados Unidos, México, países de la Comunidad Europea y Japón, han creado movimientos y programas nacionales de fomento a la calidad.



# Modelos Nacionales de Sistemas para la Calidad Total

- Este impacto global de movimientos de calidad total ha generado que los premios internacionales modifiquen sus esquemas y se apoyen de las herramientas creadas individualmente, en especial en las áreas de :
  - Evaluación
  - Guía general



# Modelos Nacionales de Sistemas para la Calidad Total

- Premio Deming de Japón
- Premio Malcolm Baldrige  
de Estados Unidos
- Premio Europeo de Calidad
- Premio Japonés a la Calidad
- Premio Mexicano de Calidad



# Premio Deming de Japón

- Antecedentes. En julio de 1950 el Dr. Edward Deming fue invitado a Japón por la Asociación Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE), con el propósito de impartir cursos de capacitación sobre control de calidad.
- El Dr. Deming dono las regalías del material vendido en dicho curso y en reciprocidad el director de la JUSE propuso crear un Premio a la Calidad que desde 1951 lleva el nombre de “Premio Deming”.



# Premio Deming de Japón

- Esta diseñado para que participen empresas privadas, nacionales y extranjeras .
- Su orientación es a la rama industrial.
- También otorga el premio a Personas Físicas (sólo nativos japoneses).



# Premio Deming de Japón

- **Criterios a considerar:**
  - Liderazgo (Visión estratégica de la alta dirección).
  - Estructura de la administración de calidad total.
  - Sistemas de aseguramiento de la calidad.
  - Sistemas administrativos.
  - Desarrollo de recursos humanos.
  - Uso efectivo de la información.
  - Métodos científicos.



# Premio Malcolm Baldrige de Estados Unidos

- Antecedentes. Pasaron más de 35 años para crear otro reconocimiento nacional diseñado con un enfoque de calidad integral. El Premio Nacional de la Calidad Malcolm Baldrige se da a conocer en agosto de 1987 y lleva el nombre de uno de sus principales promotores.



# Premio Malcolm Baldrige de Estados Unidos

- Este reconocimiento es otorgado a empresas de manufactura y servicios de cualquier tamaño y a partir del año 2001 ha incluido otros dos modelos particulares; uno para las organizaciones dedicadas a la educación y otro para entidades orientadas a los cuidados de la salud y para 2007 también incluye una categoría para asociaciones sin fines de lucro.



# Premio Malcolm Baldrige de Estados Unidos

## Criterios

- Liderazgo
- Planeación estratégica
- Enfoque al cliente
- Gestión del conocimiento
- Enfoque al recurso humano
- Gestión de los procesos
- Resultados de negocio

## Ponderación

- 120
- 85
- 85
- 90
- 85
- 85
- 450





Sandoval (2010)

# Premio Europeo a la Calidad

- Antecedentes. Por iniciativa de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad y apoyada por dos Organismos: la Comisión Europea y la Organización Europea para la calidad, en 1991 se creó el Modelo de Excelencia EFQM con el Propósito de reconocer a las compañías que demostraran un alto nivel de compromiso con la calidad.



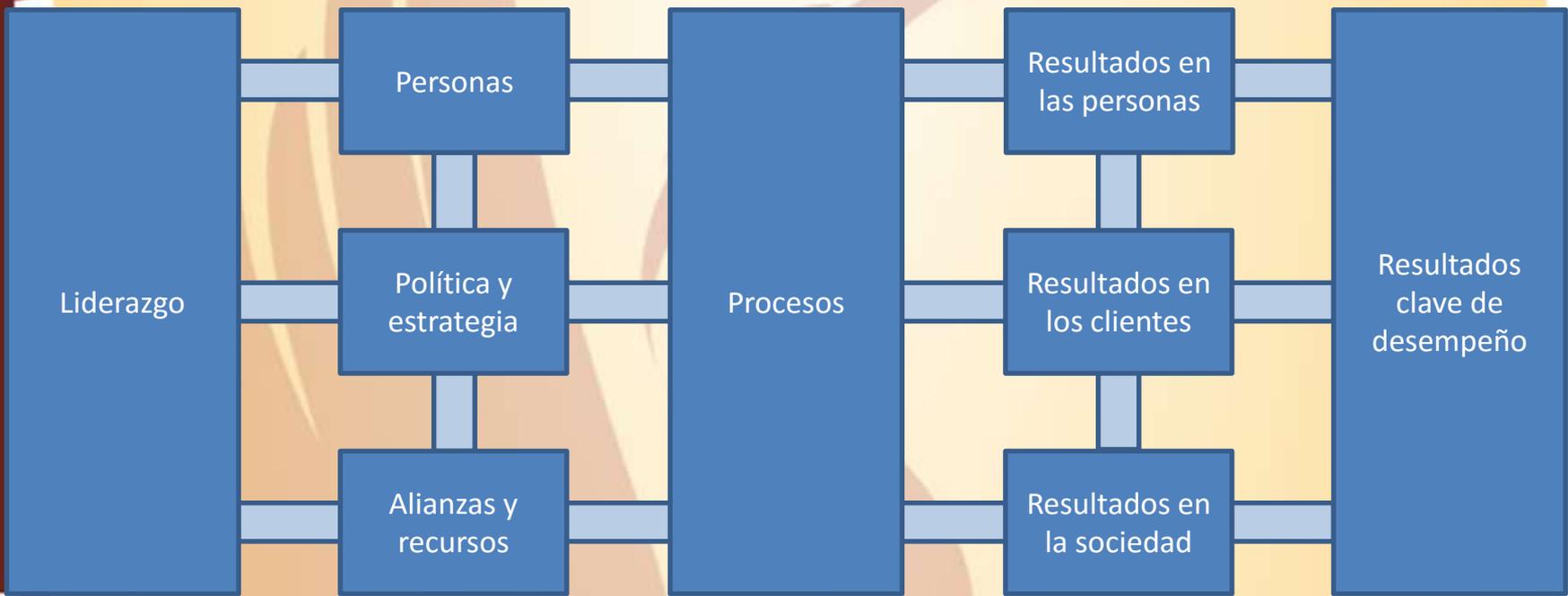
# Premio Europeo a la Calidad

- El premio se otorgó por primera vez en España en el año de 1992 por el Rey Juan Carlos I.
- Modalidades de premios
  - Galardones Europeos a la Calidad.
  - Premio Europeo a la Calidad.
- En 1994 se agrega el sector público.
- En 1996 agregaron a pequeñas y medianas empresas.





Modelo EFQM de Excelencia



Sandoval (2010)

# Premio Europeo a la Calidad

## Criterios

## Ponderaciones

- **Agentes facilitadores**
  - Liderazgo – 100
  - Personas – 90
  - Política y estrategia – 80
  - Alianzas y recursos – 90
  - Procesos – 140
- **Resultados**
  - En las personas – 90
  - En los clientes – 200
  - En la sociedad – 60



# Premio Japonés a la Calidad



- Antecedentes. El centro de Productividad Japonés para el Desarrollo Socio – Económico (JPC-SED) creó en 1995 un reconocimiento adicional al Premio Deming.
- Está basado en el modelo de “Desempeño de Excelencia”, el cual está fundamentado en:
  - Conceptos clave ( enfoque al cliente, capacidades únicas, orientación a los empleados, y responsabilidad pública).
  - Valores clave (calidad, liderazgo, procesos, conocimiento organizacional, agilidad, sociedad, preservación del medio ambiente y responsabilidad social).





## Modelo del Premio Japonés de Calidad



Sandoval (2010)

# Premio Japonés a la Calidad

- **Elementos conductores**
  - Liderazgo – 120
  - Responsabilidad social – 50
- **Componentes del sistema**
  - Planeación estratégica – 60
  - Habilidad y mejora – 100
  - Proceso para la creación de valor – 100
- **Dirección**
  - Interacción cliente y mercado – 110
  - Administración de la información – 60



# Premio Mexicano a la Calidad



- Antecedentes. En 1985 la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI) entrega por primera vez premios nacionales por la calidad de productos a las organizaciones que mostraran cumplimiento con normas oficiales.
- En julio de 1986 el gobierno federal institucionaliza “El premio Nacional de Calidad (PNC)”.
- En 1988 comienzan los estudios para fomentar e implementar el nuevo PNC.



# Premio Mexicano a la Calidad

- 1990 se entrega por primera vez el PNC.
- EL PNC ha tenido revisiones y actualizaciones:
  - 1993 cambia su nombre a Modelo de Mejora Continua.
  - 1996 Se actualiza con el nombre Modelo de Dirección Continua por Calidad Total.
  - 2002 se actualiza y modifica el nombre a Modelo Nacional para la Calidad Total.
  - 2008 se le denomina Modelo Nacional para la Competitividad.



# Modelo Nacional para la Competitividad

- **Componentes y Criterios**

- A. Reflexión estratégica / Definición del Rumbo**

- 1. Liderazgo
    - 2. Clientes
    - 3. Planeación

- B. Capacidades Clave**

- A. Ejecución**

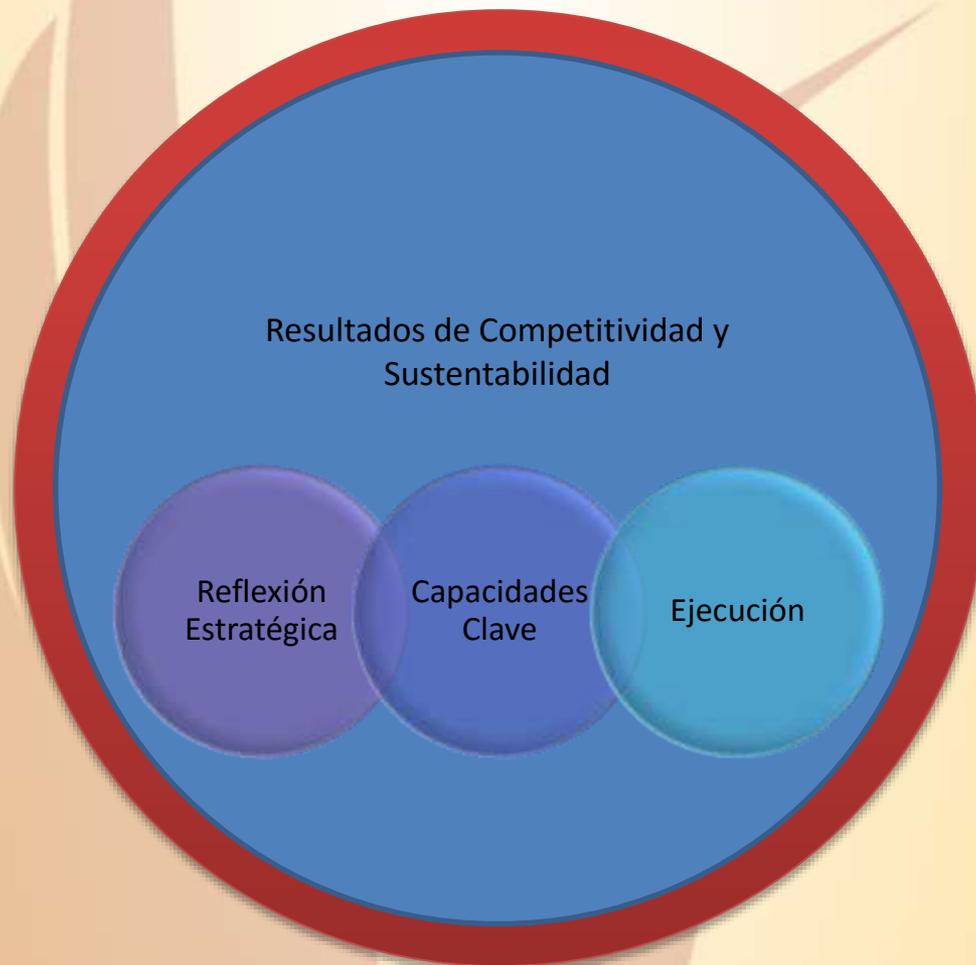
- 1. Liderazgo
    - 2. Clientes
    - 3. Planeación operativa
    - 4. Procesos
    - 5. Personal
    - 6. Información
    - 7. Desarrollo sostenible

- B. Resultados de Competitividad y sustentabilidad**





Entorno



Entorno

Resultados de Competitividad y  
Sustentabilidad

Reflexión  
Estratégica

Capacidades  
Clave

Ejecución

# Referencias Bibliográficas

- Bellon, A. (2002). *Calidad Total: Que la promueve, que la inhibe*. México, Panorama.
- Sandoval. P. (2010). *Administración Integral para la Calidad*. Guadalajara, INACS.

