



**Premio Nacional a la Calidad en
E.U.A.
Malcolm Baldrige**

Calidad Total, Nov. 2004.



Contenido

- ¿Qué es el Premio Nacional a la Calidad Malcolm Baldrige?
- Malcolm Baldrige, el hombre.
- Razones para la fundación del premio.
- ¿Como ayuda el premio a una organización?
- ¿Cómo es seleccionada una organización?
- Criterios de evaluación.

¿Qué es el premio nacional a la calidad 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.



¿Qué es el premio nacional a la calidad Malcolm Baldrige?

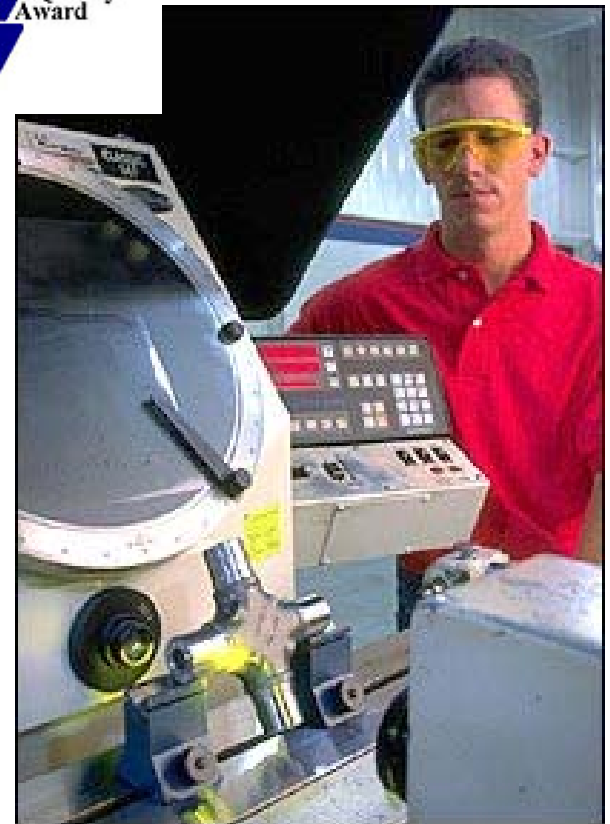
- El Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige es entregado anualmente a organizaciones de **Estados Unidos** que han mostrado obtener y mejorar en los criterios que son evaluados.



¿Qué es el premio nacional a la calidad Malcolm Baldrige?

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.



Malcolm Baldrige

- 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.



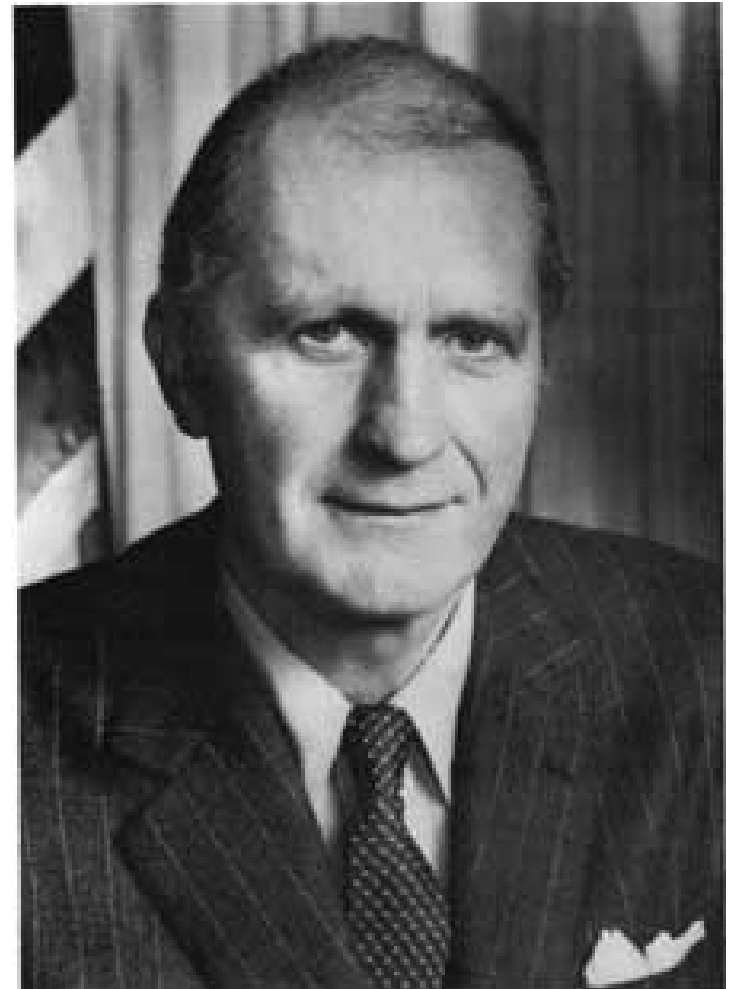
Malcolm Baldrige

- 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.



Malcolm Baldrige

- Murió el 25 de Julio de 1987 en un accidente de rodeo en California.
- Su servicio como Secretario de Comercio fué uno de los más largos en la historia. El 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 ultimas dos décadas.**
- **Las industrias americanas y los negocios están iniciando a comprender que los costos de una mala calidad se reflejan en una perdida del 20% de las utilidades al final del año a nivel nacional.**



Razones para la fundación del premio.

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 mas esencial para el bienestar de la economía de la nación.**



Razones para la fundación del premio.

Los propósitos de la Ley Publica 100-107 indican que :


- **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 publico y privado.**



Razones para la fundación del premio.

Los propósitos de la Ley Publica 100-107 indican que :


- **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.**



¿Como ayuda el premio a una organización?

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.**



¿Como ayuda el premio a una organización?

Este programa de Calidad Nacional en Estados Unidos ha contribuido en mejorar la calidad y la productividad de las siguientes formas:

- **Estableciendo guias y criterios que pueden ser usados en negocios, industrias gubernamentales, y otro tipo de organizaciones evaluando su propia calidad y esfuerzos.**
- **Proveer una guía especifica para otras entidades Americanas que anhelan aprender a manejar una alta calidad por medio de tener información detallada en como las organizaciones lideres fueron capaces de cambiar su cultura y lograr ser eminencias .**

¿Cómo es seleccionada una organización?

- El 55% de la evaluación se basa en el funcionamiento.
- El 45% restante en su rendimiento.



¿Cómo es seleccionada una organización?

- Cada parte de la organización es evaluada.
- Es muy importante el mejoramiento continuo y la reevaluación.





Criterios de evaluación.

- Liderazgo.
- Planeamiento Estratégico.
- Enfoque de cliente y mercado.
- Información y análisis.
- Enfoque del recurso humano.
- Gestión de procesos.
- Resultados del negocio.



1 *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 practica 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 publico y la medida en que participa en aspectos relevantes para la comunidad.

2

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.

3

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.

4

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.

5

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.

6

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 mas cercano a los requerimientos señalados en la norma ISO 9000.

7

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.



Los puntajes asociados

Liderazgo	110 puntos
Planeamiento Estratégico	80 puntos
Enfoque del Cliente y Mercado	80 puntos
Información y análisis	80 puntos
Enfoque del Recurso Humano	100 puntos
Gestión de Procesos	100 puntos
Resultados del Negocio	450 puntos
Total	1000 puntos

Ganadores del premio “Malcolm Baldrige”

2003



- Medrad, Inc., Indianola, Pa. (manufacturing)
- Boeing Aerospace Support, St. Louis, Mo. (service)
- Caterpillar Financial Services Corp., Nashville, Tenn. (service)
- Stoner Inc., Quarryville, Pa. (small business)
- Community Consolidated School District 15, Palatine, Ill. (education)
- Baptist Hospital, Inc., Pensacola, Fla. (health care)
- Saint Luke’s Hospital of Kansas City, Kansas City, Mo. (health care)

Ganadores del premio "Malcolm Baldrige"

2002



- Motorola Inc. Commercial, Government and Industrial Solutions Sector
Schaumburg, Ill. (manufacturing)
- Branch-Smith Printing Division
Fort Worth, Texas (small business)
- SSM Health Care
St. Louis, Mo. (health care)

Ganadores del premio "Malcolm Baldrige"

2001



- Clarke American Checks, Incorporated
San Antonio, Texas (manufacturing)
- Pal's Sudden Service
Kingsport, Tenn. (small business)
- Chugach School District
Anchorage, Alaska (education)
- Pearl River School District
Pearl River, N.Y. (education)
- University of Wisconsin-Stout
Menomonie, Wis. (education)

Ganadores del premio "Malcolm Baldrige"

2000



- Dana Corp.-Spicer Driveshaft Division
Toledo, Ohio (manufacturing)
- KARLEE Company, Inc.
Garland, Texas (manufacturing)
- Operations Management International, Inc.
Greenwood Village, Colo. (service)
- Los Alamos National Bank
Los Alamos, N.M. (small business)

Ganadores del premio “Malcolm Baldrige”

1999



- STMicroelectronics, Inc.-Region Americas
Carrollton, Texas (manufacturing)
- BI Performance Services
Minneapolis, Minn. (service)
- The Ritz-Carlton Hotel Company, L.L.C.
Atlanta, Ga. (service)
- Sunny Fresh Foods
Monticello, Minn. (small business)

Ganadores del premio "Malcolm Baldrige"

1998



- Boeing Airlift and Tanker Programs
Long Beach, Calif. (manufacturing)
- Solar Turbines Inc.
San Diego, Calif. (manufacturing)
- Texas Nameplate Company Inc.
Dallas, Texas (small business)

Ganadores del premio "Malcolm Baldrige"

1997



- 3M Dental Products Division
St. Paul, Minn. (manufacturing)
- Solectron Corp.
Milpitas, Calif. (manufacturing)
- Merrill Lynch Credit Corp.
Jacksonville, Fla. (service)
- Xerox Business Services
Rochester, NY (service)

Ganadores del premio "Malcolm Baldrige"

1996



- ADAC Laboratories
Milpitas, Calif. (manufacturing)
- Dana Commercial Credit Corp.
Toledo, Ohio (service)
- Custom Research Inc.
Minneapolis, Minn. (small business)
- Trident Precision Manufacturing Inc.
Webster, NY (small business)

Ganadores del premio "Malcolm Baldrige"

1995



- Armstrong World Industries' Building Products Operation
Lancaster, Pa.(manufacturing)
- Corning Telecommunications Products Division
Corning, NY (manufacturing)

Ganadores del premio "Malcolm Baldrige"

1994



- AT&T Consumer Communications Services
Basking Ridge, N.J. (service)
- GTE Directories Corp.
Dallas/Ft. Worth, Texas (service)
- Wainwright Industries Inc.
St. Peters, Mo. (small business)

Ganadores del premio "Malcolm Baldrige"

1993



- Eastman Chemical Co.
Kingsport, Tenn. (manufacturing)
- Ames Rubber Corp.
Hamburg, NJ (small business)

Ganadores del premio "Malcolm Baldrige"

1992



- AT&T Network Systems Group/Transmission
Systems Business Unit Morristown, NJ (manufacturing)
- Texas Instruments Inc.
Defense Systems & Electronics Group
Dallas, Texas (manufacturing)
- AT&T Universal Card Services Jacksonville, Fla. (service)
- The Ritz-Carlton Hotel Co. Atlanta, Ga. (service)
- Granite Rock Co.
Watsonville, Calif. (small business)

Ganadores del premio "Malcolm Baldrige"

1991



- Solectron Corp.
Milpitas, Calif. (manufacturing)
- Zytec Corp.
Eden Prairie, Minn. (manufacturing)
- Marlow Industries
Dallas, Texas (small business)

Ganadores del premio "Malcolm Baldrige"

1990



- Cadillac Motor Car Division
Detroit, Mich. (manufacturing)
- IBM Rochester
Rochester, Minn. (manufacturing)
- Federal Express Corp.
Memphis, Tenn. (service)
- Wallace Co. Inc.
Houston, Texas (small business)

Ganadores del premio "Malcolm Baldrige"

1989



- Milliken & Co.
Spartanburg, S.C. (manufacturing)
- Xerox Corp.
Business Products and Systems
Rochester, NY (manufacturing)

Ganadores del premio "Malcolm Baldrige"

1988



- Motorola Inc.
Schaumburg, Ill. (Manufacturing)
- Commercial Nuclear Fuel Division of
Westinghouse Electric Corp.
Pittsburgh, Pa. (manufacturing)
- Globe Metallurgical Inc.
Beverly, Ohio (small business)



Gracias