



Importancia de la calidad en las negociaciones internacionales

Ivan Serpa Cárdenas

hangman71@hotmail.com



Seminario Miércoles del Exportador – PromPerú




11 de octubre de 2017
Lima, Perú





CONTENIDO

1. Calidad
 2. Sistemas de Gestión de Calidad
 3. Otros Sistemas de Gestión
 4. Principales certificaciones en el mundo
 5. Certificaciones en las ferias internacionales
- 

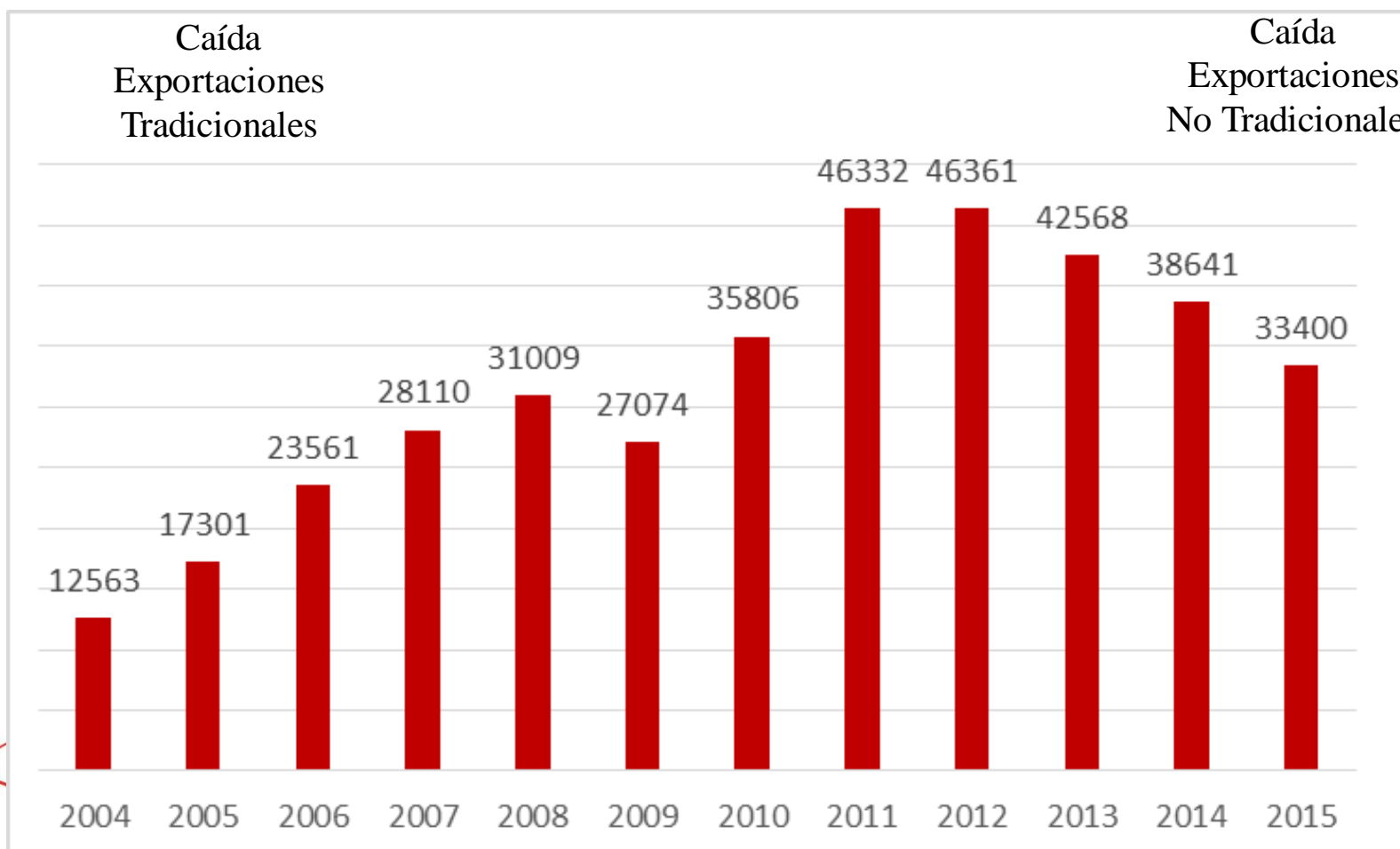
Exportaciones peruanas en los últimos años

-16.3%

-7.3%

Caída
Exportaciones
Tradicionales

Caída
Exportaciones
No Tradicionales



¿Cuál es un auto de Calidad?



Ferrari (Italia)
Modelo 458
\$239, 340



Changan (China)
Modelo cv1
\$3,500

¿Qué es calidad?

- Proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes
- Valor percibido y beneficios para el cliente



¿Por qué es necesaria la calidad?

Para poder mejorar:

- La satisfacción del cliente
- Competitividad
- Productividad
- Rentabilidad

Para poder mejorar:

- Valoración del empleado
- Espíritu del equipo
- Relaciones con los proveedores
- Imagen de la organización

TRADICIONAL Vs. CALIDAD TOTAL

7

DIFERENCIAS

1	Calidad orientada al producto.	Calidad afecta a todos los procesos de la empresa.
2	La responsabilidad de la calidad es de la unidad que la controla.	La calidad es responsabilidad de todos.
3	La calidad es establecida por el fabricante (producción de bienes)	La calidad es establecida por el cliente (satisfacción).
4	La calidad pretende la detección de fallas.	La calidad pretende la prevención de fallas.
5	Considera al cliente externo.	Considera al cliente externo e interno.
6	La calidad cuesta.	La calidad es rentable.
7	La calidad es un factor operacional.	La calidad es un factor estratégico.

Sistemas de gestión de la calidad

- Actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados
- Gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes
- Posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo
- Proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios

Otros sistemas de gestión

- Gestión ambiental
- Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional
- Gestión de Inocuidad Alimentaria





Fruta
Orgánica y
Fresh cut

Estilos de vida
saludables

Disponibilidad
todo el año

Certificaciones
(packing y
productos)

Elementos diferenciadores de nuestra oferta

FRUTAS Y HORTALIZAS FRESCAS

Propuesta de valor hacia los mercados

Oferta en contra estación de frutas y hortalizas frescas convencionales y orgánicas que cumplen con estándares de calidad de los principales mercados de destino.

Cosechas tempranas, de largo periodo y todo el año.

Leyenda:

■ Fortalezas actuales

■ Principales oportunidades de mejora



Nuevas tendencias en el mundo

Conveniencia

- ✓ Familias de menor tamaño, aumento de mujeres que trabajan.
- ✓ Preferencia por el “ready to eat”, “frutas easy peelers”, “fresh cut”.
- ✓ Intensificación del crecimiento del canal retail.
- ✓ Crecimiento de los millennials y otros nichos de mercado
- ✓ Cambios en cartas de restaurantes: diversificado, exótico.
- ✓ Mercados emergentes (BRICS)



Salud

- ✓ Masificación de estilos de vida saludable: super foods, funcionales, nutraceúticos, etc.
- ✓ Crecimiento de la clase media: países emergentes.
- ✓ Aumento población mundial y mayor expectativa de vida: flexitarianos, veganos, slow food, etc.
- ✓ Preocupación por la salud, inocuidad, trazabilidad, responsabilidad social, etc.

Placer

- ✓ Alimentos atractivos:
- ✓ Nuevos sabores
- ✓ Nuevas formas
- ✓ Nuevos aromas
- ✓ Nuevos colores



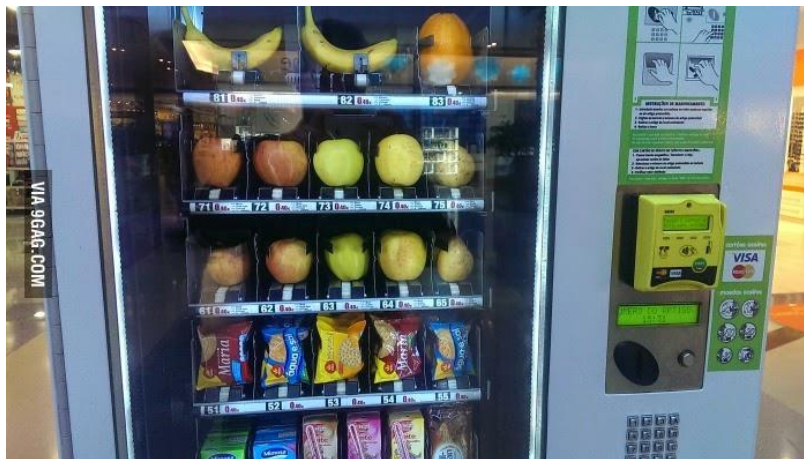
Tendencias:

- ✱ Consumidores cada vez mas críticos e informados acerca de su alimentación



Tendencias Maquinas Expendedoras de Alimentos Saludables

- ✳ En Estados Unidos hay mas de 100 mil de estas maquinas.
- ✳ Nueva tendencia “Fit Pick” (Elección de estar en forma)

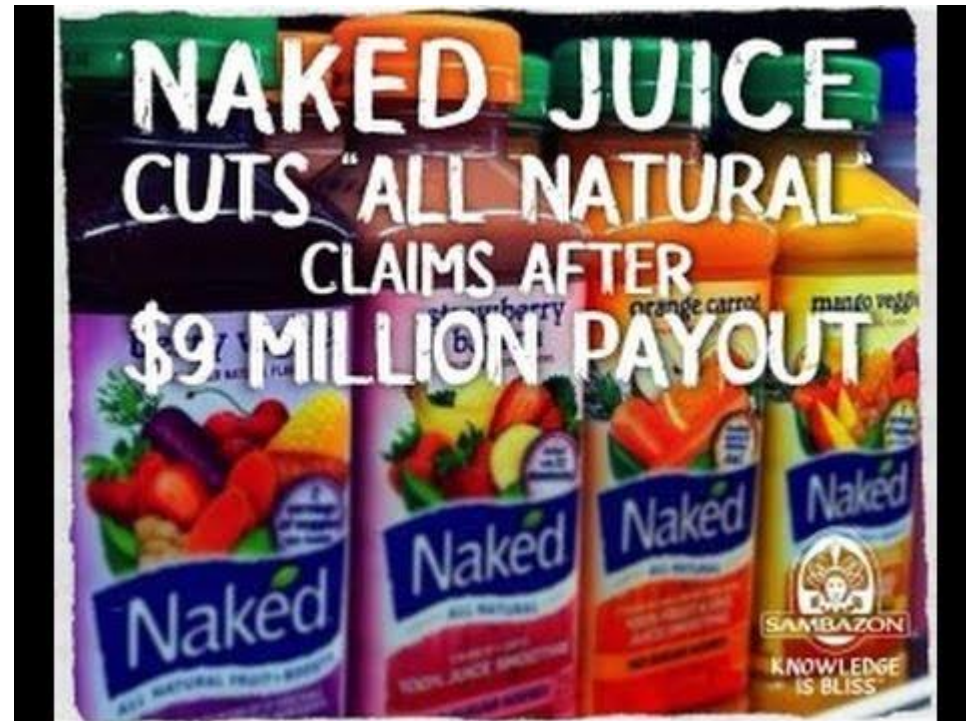


Tendencias promueven el consumo de paltas en las escuelas de los Estados Unidos.



Tendencias:

- ✳️ Pepsi demandada por publicidad engañosa
- ✳️ Deberá pagar \$9 millones



Publicidad engañosa: Caso Pura Vida

- ✦ Demandan a Gloria por estafa y delito contra la salud
- ✦ El problema es la vaca



Principales certificaciones

Normas internacionales y privadas:



GAP - USA



BRITISH RETAIL CONSORTIUM



...Voluntarios?



¿Para qué sirven las certificaciones?

<https://www.youtube.com/watch?v=ZepFLL8ccdg>



Tendencias:

- ✦ Las regulaciones se han vuelto más estrictas en términos de los alimentos funcionales



Gluten Free



Tendencias:

- ✦ Preocupación del consumidor por reducir su consumo de azúcar



Tendencias:

- ✦ Desarrollo del mercado para productos de salud preventiva y de anti envejecimiento (anti-aging) basándolo principalmente en la acción beneficiosa del contenido de antioxidantes



Tendencias:

- ✱ Existe un inmenso mercado que puede ser enfocado con el claim de «libre de» o «sin» desde un punto de vista de la salud



Super Foods:



Preferencias de los consumidores consumo orgánico



Nuevas presentaciones



**Quinoa
Boliviana**

Certificaciones en las ferias interancionales “Summer Fancy Food 2017”



Certificaciones en las ferias interancionales “Summer Fancy Food 2017”



Certificaciones en las ferias interancionales “Summer Fancy Food 2017”



Whole Foods



Andean Dream
QUINOA PASTA

Gluten Free
Non-GMO
Allergen Friendly

ROYAL QUINOA
Corn Free
Vegan



ORGANIC SPAGHETTI
Net Wt. 8 oz. (227 g)

Andean Dream
QUINOA PASTA

Gluten Free
Non-GMO
Allergen Friendly

MADE WITH
ORGANIC BOLIVIAN
ROYAL QUINOA



ORGANIC SPAGHETTI
Net Wt. 8 oz. (227 g)

9.38
\$4.69

Non GMO
Gluten Free

ANDEAN DREAM
PASTA QUINOA DE SPAGHETTI
8 OZ
UPC
88547000120

Certificaciones en las ferias interancionales "Summer Fancy Food 2017"



Whole Foods





GRACIAS



Ivan Serpa Cárdenas



999 176169



prom
perú

A stylized logo for 'Perú' featuring a white spiral on the left and the word 'Perú' in a white script font on the right.

Perú