



# Importancia de la calidad en las negociaciones internacionales

Ivan Serpa Cárdenas

hangman71@hotmail.com



Seminario Miércoles del Exportador – PromPerú

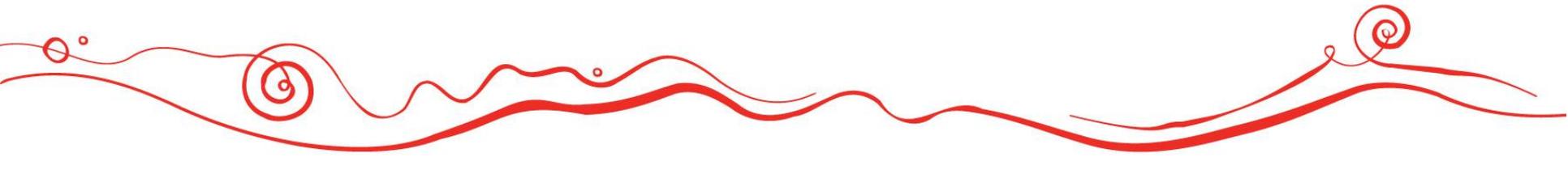


11 de octubre de 2017  
Lima, Perú





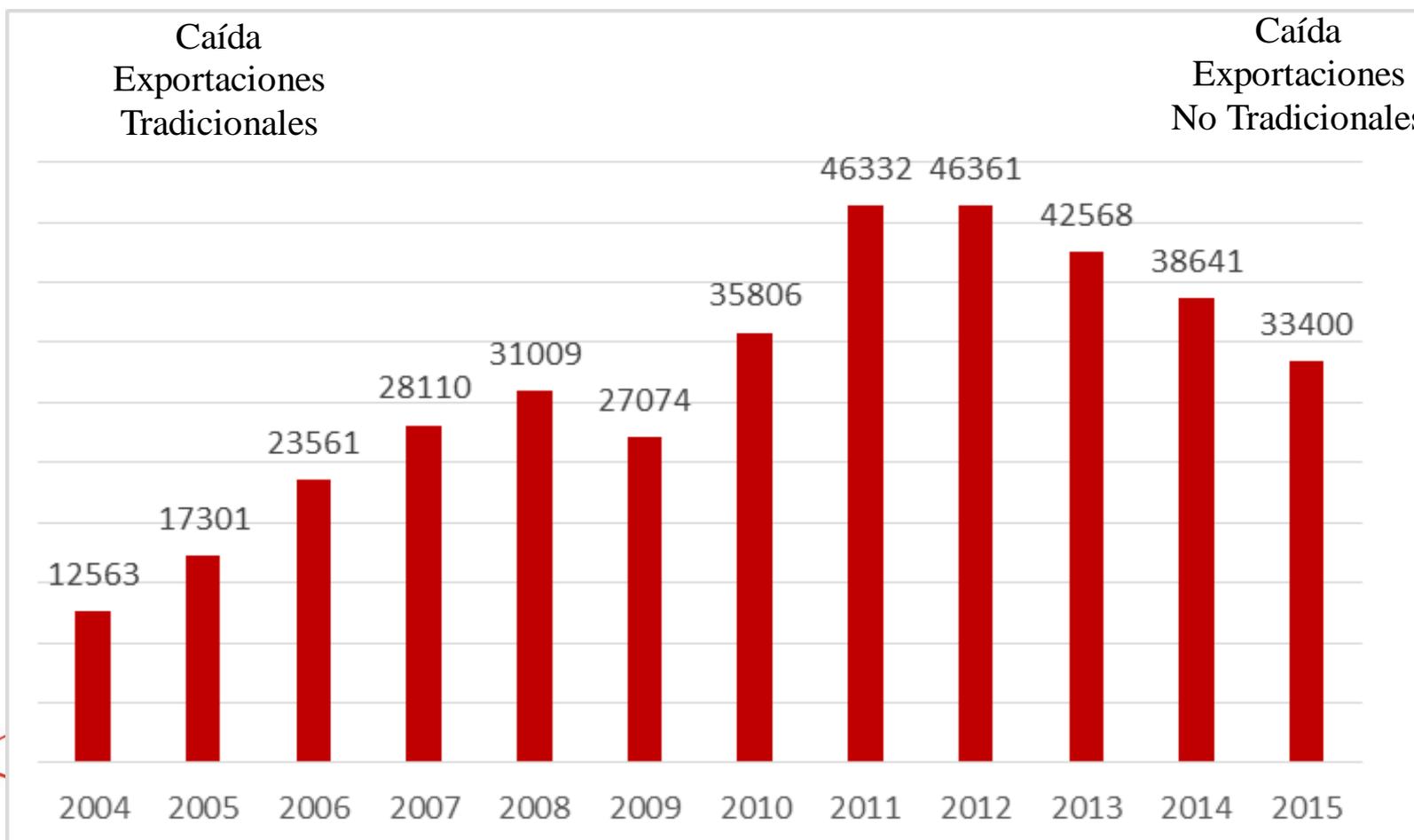
# CONTENIDO

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%



# ¿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)

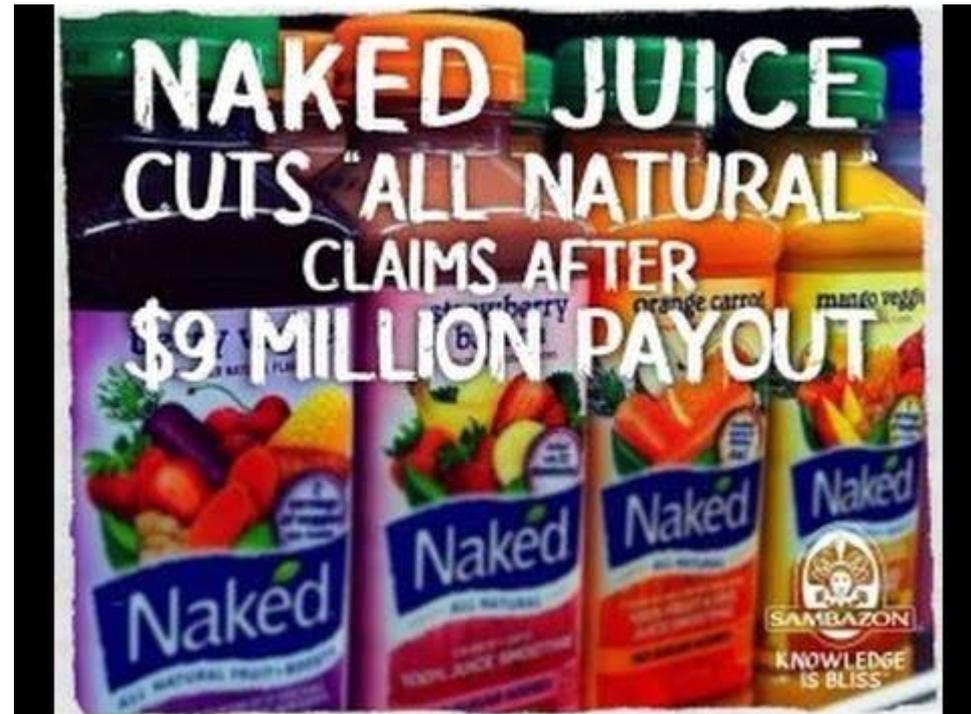


Tendencias promueven el consumo de paltas en las escuelas de los Estados Unidos.



## 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

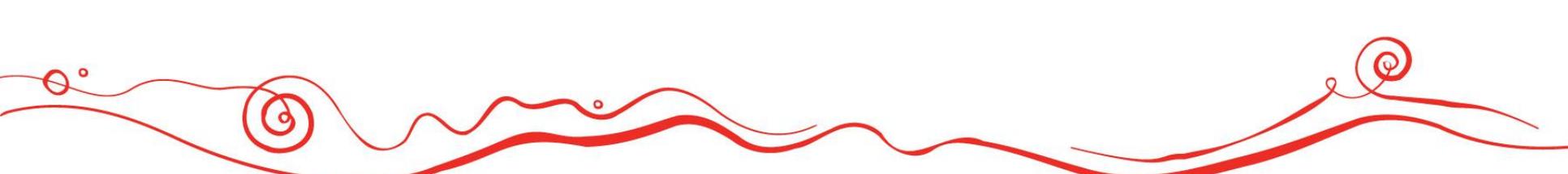


...Voluntarios?



¿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



# 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