



COMISIÓN DE PROMOCIÓN DEL PERÚ PARA LA EXPORTACIÓN Y EL TURISMO



# BUENAS PRÁCTICAS DE MERCADERO Y MANUFACTURAS

## *Calidad para la internacionalización*

Lima, 12 octubre del 2010

Ing. Katia Rosas Izquierdo

[krosas@promperu.gob.pe](mailto:krosas@promperu.gob.pe)

# Agenda



**Entorno empresarial**



**Nuestro cliente y sus necesidades**



**Competencia y calidad**



**Las Buenas Prácticas de Mercadeo y Manufacturas (BPMM)**



**Conclusiones**

# ¿Donde está nuestra empresa?

**CLIENTES**



**RELACIONES**



**PROVEEDORES**



**COMPETENCIA**



**ESTANDARES**



# El Poder del Cliente



El cliente puede visitar a varios proveedores con un sólo clic.  
Los clientes tienen mayor conocimiento y buscan respuestas competitivas.

# ¿Cómo ser competitivos?



**EMPRESA 1**



**EMPRESA 2**

---

**AHORA**



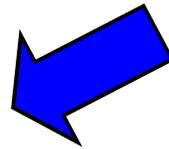
+

**VALOR  
AÑADIDO**

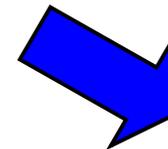
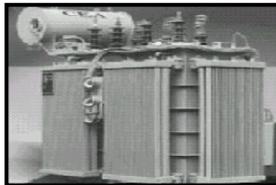
**¿Cómo generamos valor añadido?**

**Siendo una empresa de  
CALIDAD**

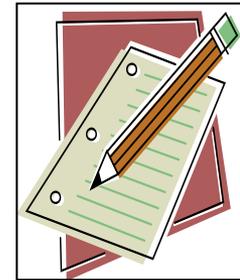
# ¿ A qué nos referimos con Calidad hoy?



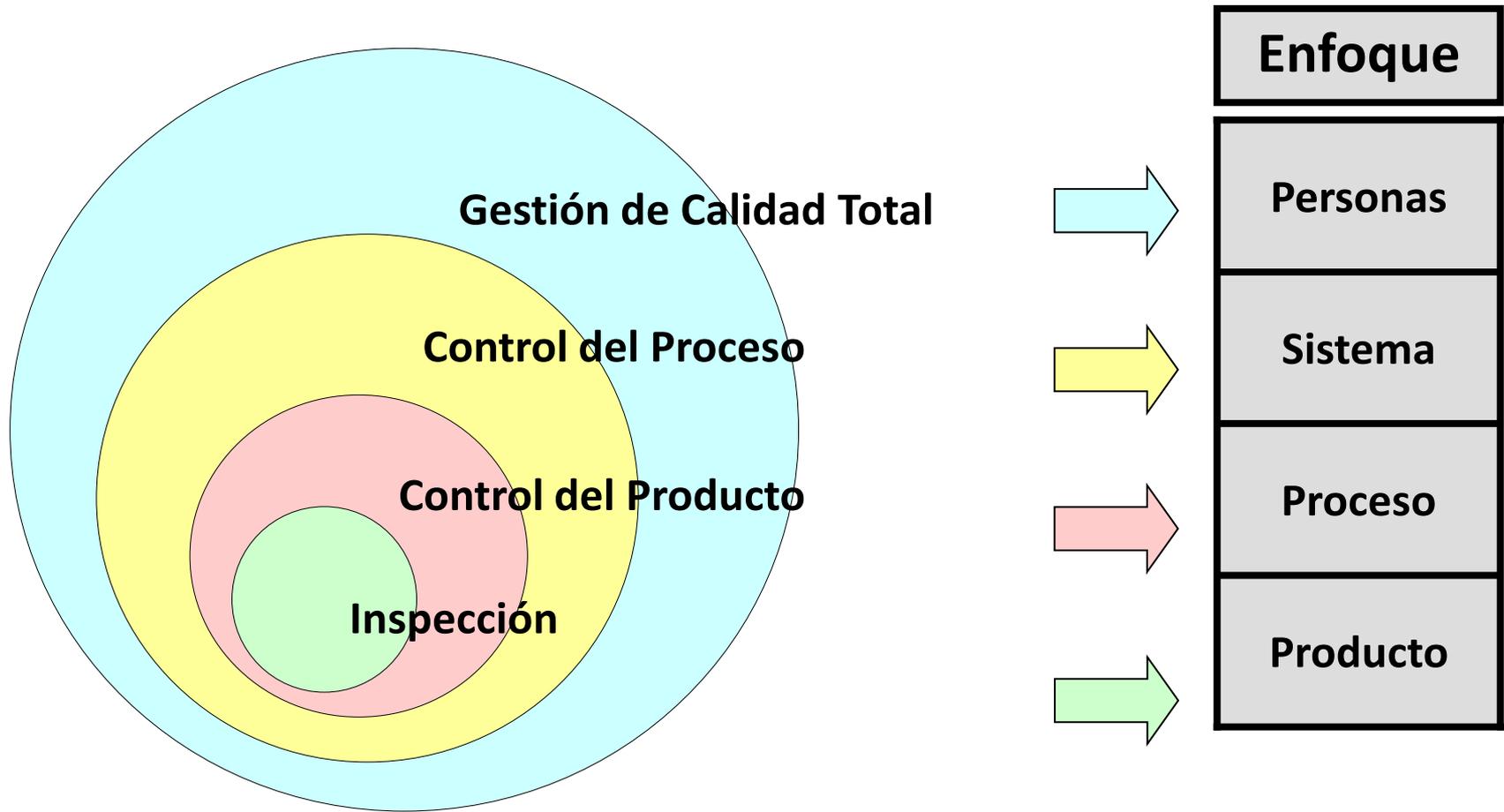
**PRODUCTO Y/O  
SERVICIO**



**LA ORGANIZACIÓN**



# Evolución del concepto de Calidad

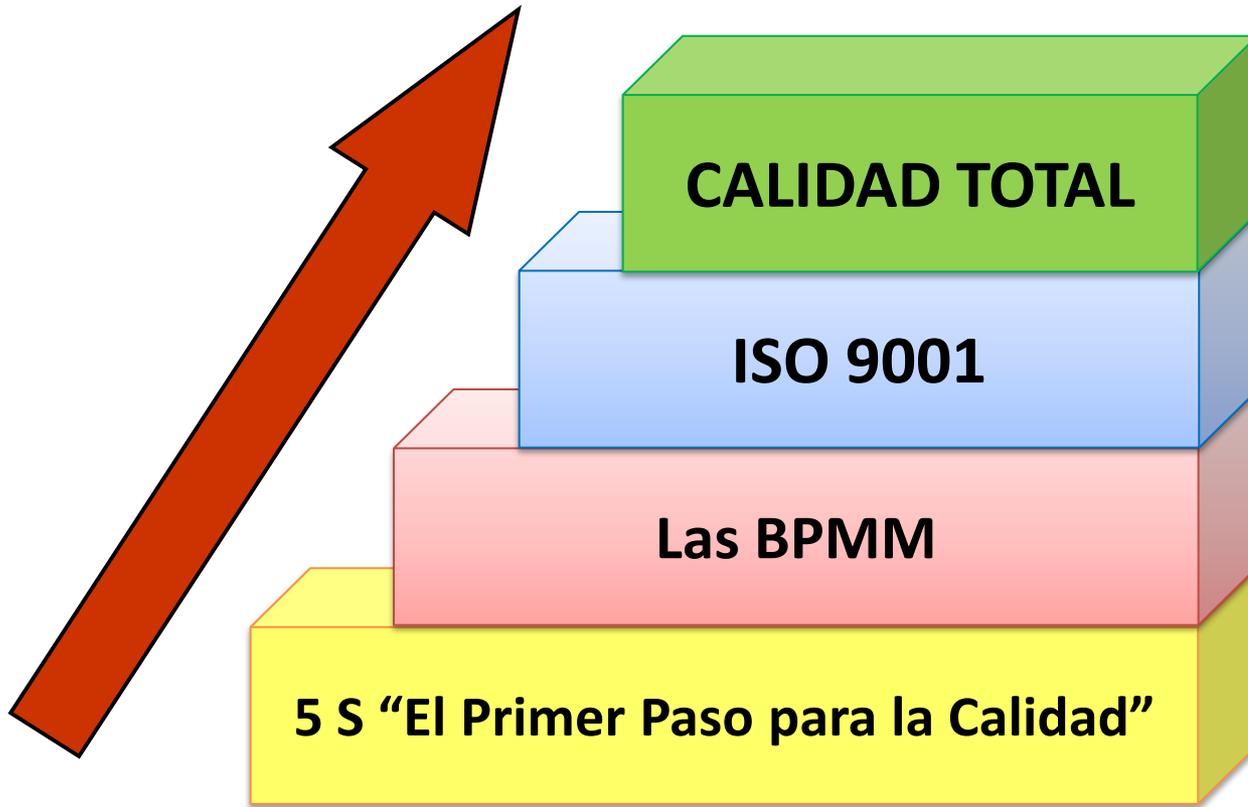


Estamos en la era de la información y del conocimiento: **La importancia del ser humano en las organizaciones.**

# ¿Qué les parece?



# ¿Cuál es el camino a seguir?





# **PROGRAMA EXPORTA PERU - BPMMM**

# OBJETIVO DEL PROGRAMA

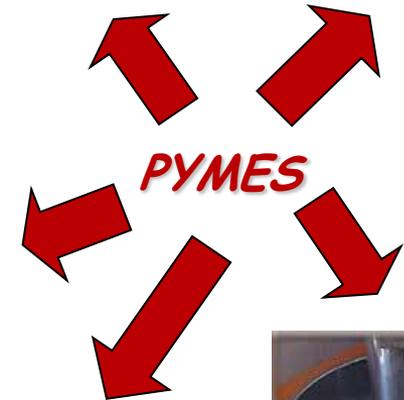
- Este programa tiene como objetivo:
  - **desarrollar en las empresas participantes, las bases para un proceso de mejora,**
  - **incidiendo en un cambio cultural, que lleve a la empresa a realizar una gestión más competitiva;**
  - **e incursionar a nuevos sistemas de mejora.**



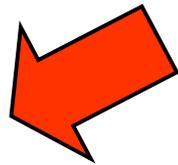
# ¿A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO?

## PYMES de los sectores:

- Textil Y Confecciones
- Cuero, Calzado y Accesorios
- Muebles y Madera
- Manufacturas Diversas
- Joyería y Artesanía



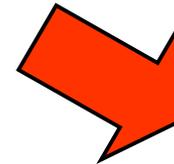
# FASES DEL PROGRAMA



**FASE 1:**

**5S**

**“El primer paso para la calidad”**



**FASE 2:**



**Implementación del  
Sistema de Gestión de  
Calidad BPMM**

# Las 5 S: “El Primer paso para la calidad”



5° SHITSUKE -  
DISCIPLINA

4° SEIKETSU - MANTENER

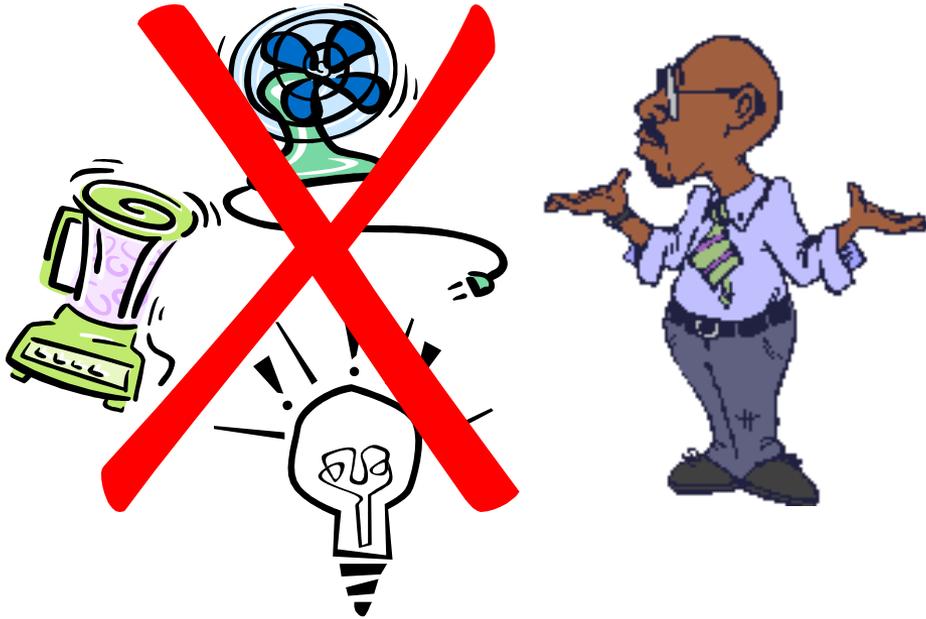
3° SEISO - LIMPIAR

2° SEITON - ORDENAR

1° SEIRI - CLASIFICAR



# Clasificar



**Ejemplos:**

**Materiales en los almacenes**

**Trabajo en proceso**

**Herramientas innecesarias**

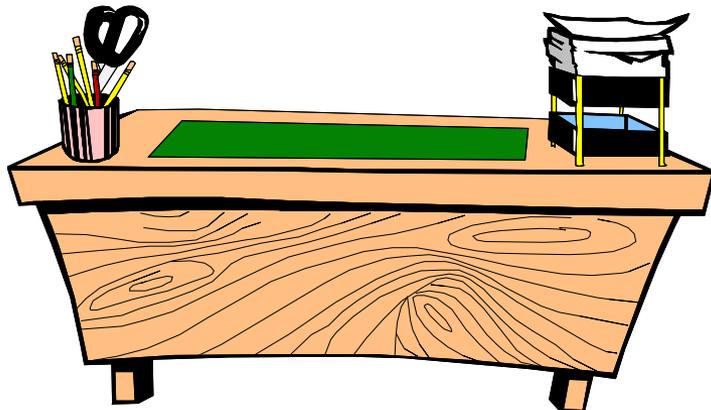
**“AQUELLO QUE NO SE UTILIZA, SÓLO ESTORBA”**

- **Separar claramente las cosas que son necesarias de las innecesarias**
- **Lugares probables de cosas innecesarias**
- **Eliminar las causas que generan la basura y la suciedad**
- **Selección general**

# Ordenar



- Colocar las cosas en un lugar definido
- Identificar claramente las cosas
- Determinar la cantidad apropiada de cada cosa



**“ AQUELLO QUE  
NECESITO DEBO  
ENCONTRARLO DE  
FORMA FÁCIL ”**



# Limpiar



**“MAS IMPORTANTE QUE LIMPIAR, ES NO ENSUCIAR”**

- Limpieza general
- Mantenimiento de la limpieza cotidiana de los puestos de trabajo
- Brigadas de limpieza
- Colocar elementos para evitar acumulación de desperdicios en el piso u otros lugares.

# Mantener



“ Para asegurar la normalización, las gerencias deben diseñar procedimientos que aseguren la continuidad ”



- ◆ Sentido de limpieza y mantenimiento, tanto de la higiene, salud e integridad. Repetir los pasos 1, 2 y 3 para mantener el estado de lo avanzado.

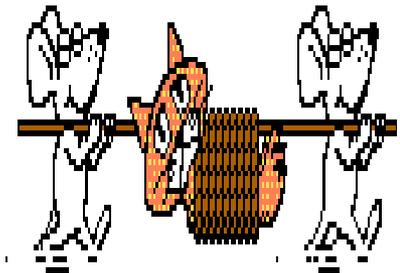
**“EL LOCAL DONDE VIVIMOS Y TRAJAMOS DEBE ESTAR SIEMPRE FAVORABLE A LA SALUD Y LA HIGIENE”**

# Disciplina



- Seguir correctos procedimientos
- Hacer de ellos hábitos
- Sentido de la autodisciplina y responsabilidad.
- Armonía, disciplina, compromiso y educación.

**“ Es el punto de partida  
para mejora continua a nivel personal  
y organizacional”**



# ¿Cuál es el objetivo de este primer paso?



EN EL TRABAJO



EN EL HOGAR

*Crear un **mejor ambiente de trabajo y hábitos** en todos los miembros de la organización que permitan mejorar la calidad y la **productividad.***



**Antes**



**DESPUÉS**



**Antes**



**DESPUÉS**



**DESPUÉS**

**Antes**



Antes



DESPUÉS



# Algunas Frases Célebres

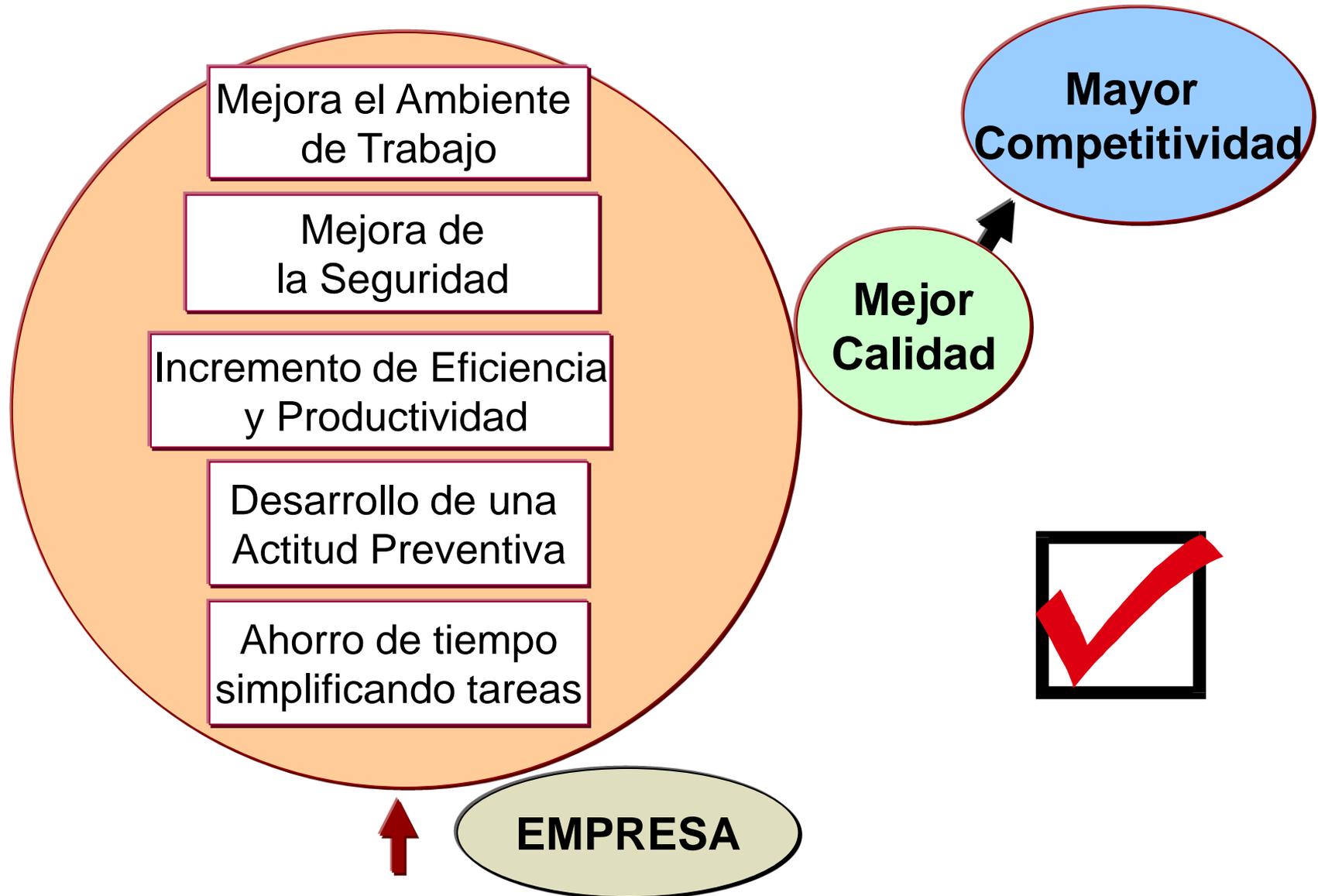
*“Eso de la limpieza es una pérdida de tiempo y recursos, producción no puede parar”*

*“A mí enseñame a vender porque sino no vivo. Eso del orden siempre ha habido acá”*

*“A mi no me pagan para hacer eso”*

*“Para qué 5 S si llevamos más de tres años trabajando así y mírenos, no nos ha pasado nada”*

# Beneficios de este primer paso...



# Las Buenas Prácticas de Mercadeo y Manufacturas (BPMM)



# ¿Que son las BPMM?

**Once requisitos básicos de gestión de la  
calidad**

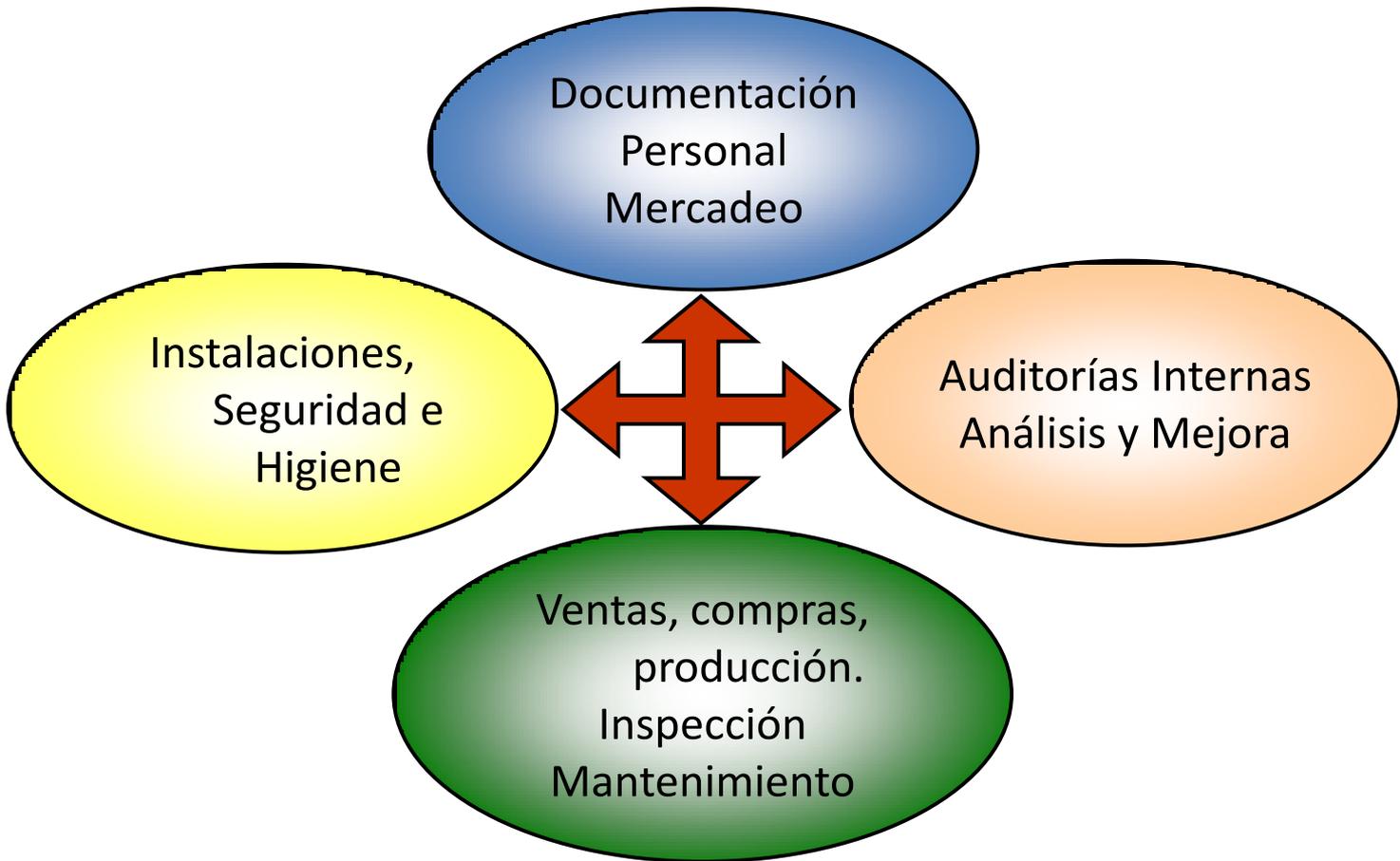


**Estilo de trabajo definido, conocido,  
compartido y practicado por todos en la  
organización**

**=**

**Sistema de Gestión de Calidad**

# Requisitos de las BPMM



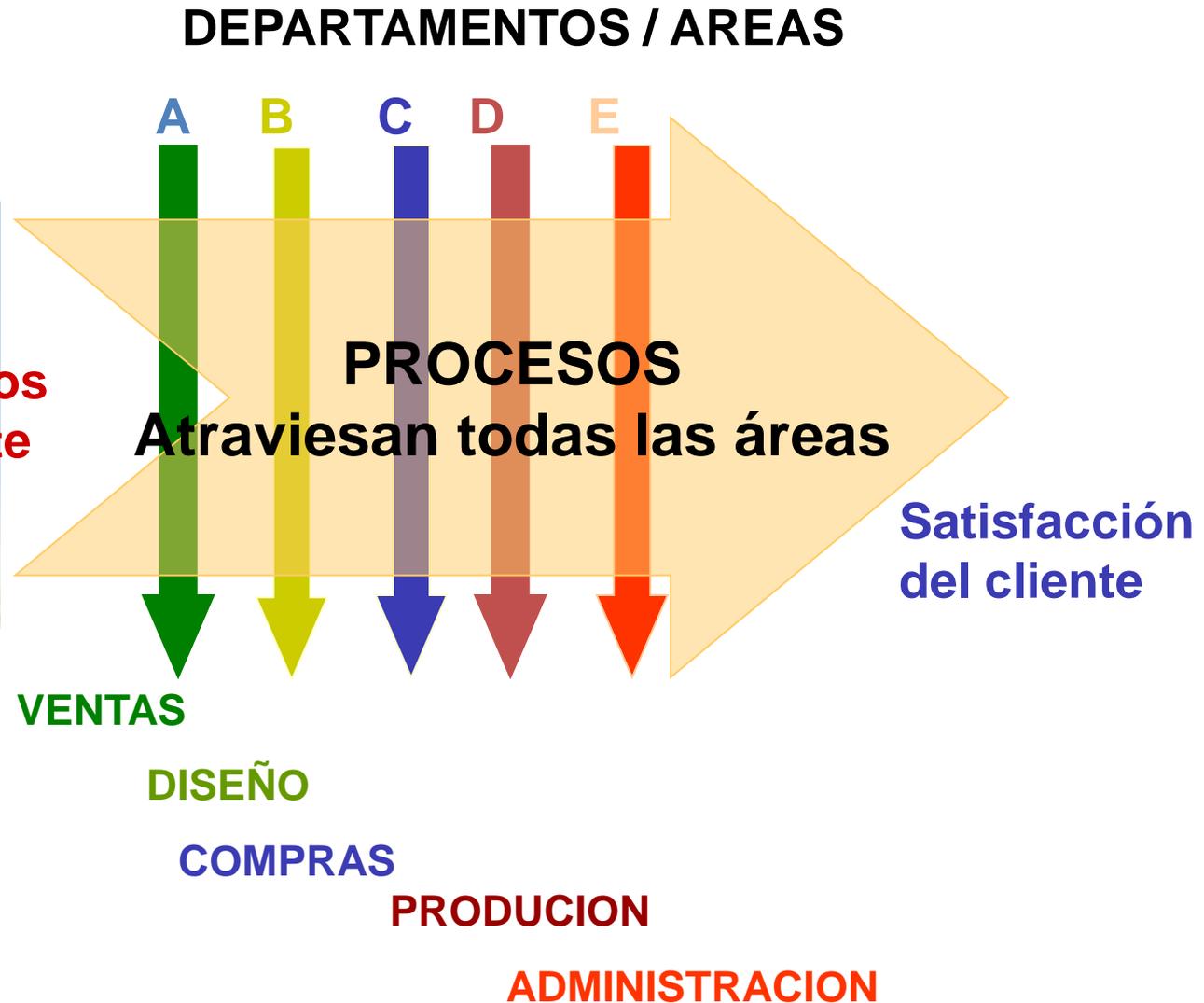
# ¿Qué debemos hacer para implementar las BPMM?...(1)



**VISION DE PROCESOS**



**Requisitos de Cliente**





# ¿Qué debemos hacer?... (2)

**ESTANDARIZAR  
LOS PROCESOS**

**COMPROMISO Y ACTITUD PARA HACER LAS  
COSAS**



Escribir lo que hacemos



Hacer lo que hemos escrito



Registrar lo que hacemos

Verificar si cumplimos con lo planificado



Actuar sobre la diferencia (Mejorar)



# Qué debemos superar?



**El poco Compromiso de la gerencia.**

**El desarrollo y elaboración de la documentación.**

**La resistencia de los empleados al cambio.**

**La asignación de recursos por la gerencia**

**La disponibilidad de tiempo.**

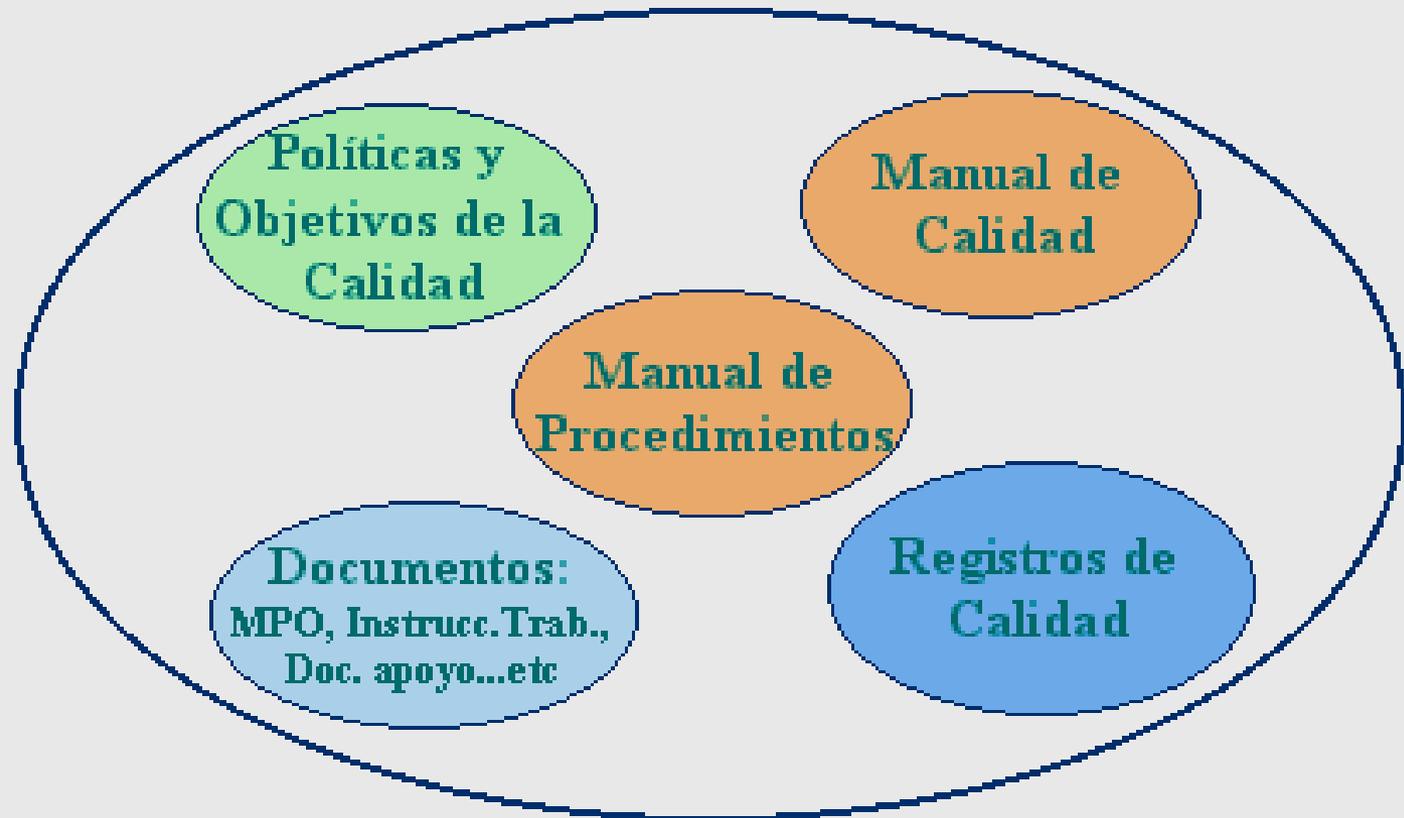
**La cultura del trabajo por "ISLAS"**

**La falta de enfoque hacia la gestión**

**El aceptar un modelo técnico que nos ayude**

# Resultados tangibles...

## Sistema de Calidad



# Beneficios internos al implementar las BPMM

- Establecimiento de una política y objetivos de calidad.
- Estandarización de los procesos.
- Establecimiento de indicadores que sirven para monitorear la eficacia de la gestión.
- Reducción de costos.
- Mejoramiento de los canales de comunicación interna.
- Compromiso del personal con la calidad y la mejora continua.
- Mejora de las competencias del personal a través de los programas de capacitación.

# Beneficios externos al implementar las BPMM

- Incremento de la satisfacción al cliente
- Base sólida para un crecimiento sostenido al momento de exportar en un mercado abierto, competitivo y globalizado.
- Una certificación de calidad es una gran ventaja competitiva

# Testimonios de empresas que implementaron las BPMM

*“El principal logro que hemos alcanzado con la obtención de la certificación Exporta Perú: Buenas Prácticas de Mercadeo y Manufacturas (BPMM) es el compromiso total de todo el personal que labora en nuestra empresa con la mejora continua y la calidad...”*

**Lilia Sakata Guevara  
Gerente General  
Mexthon SAC  
SECTOR TEXTIL-  
CONFECCIONES  
LIMA**

# Testimonios de empresas que implementaron las BPMM

*“La implementación de las BPMM y obtención de la Certificación Exporta Perú, ha significado para nuestra empresa una gestión más eficiente. Hoy en día, las respuestas a nuestro a clientes las realizamos cada vez con mayor rapidez, y nuestras entregas son a tiempo...”*

**Rogger Inga Díaz**  
**Gerente General**  
**Confecciones Sebastián EIRL**  
**SECTOR TEXTIL-CONFECCIONES**  
**HUANCAYO**

**Certificación del SGC BPMM y  
otorgamiento de la marca  
Exporta Perú - BPMM**

# Marca EXPORTA PERU

Otorgada a las empresas que demuestren que tienen implementadas las “Buenas Prácticas de Mercadeo y Manufacturas”

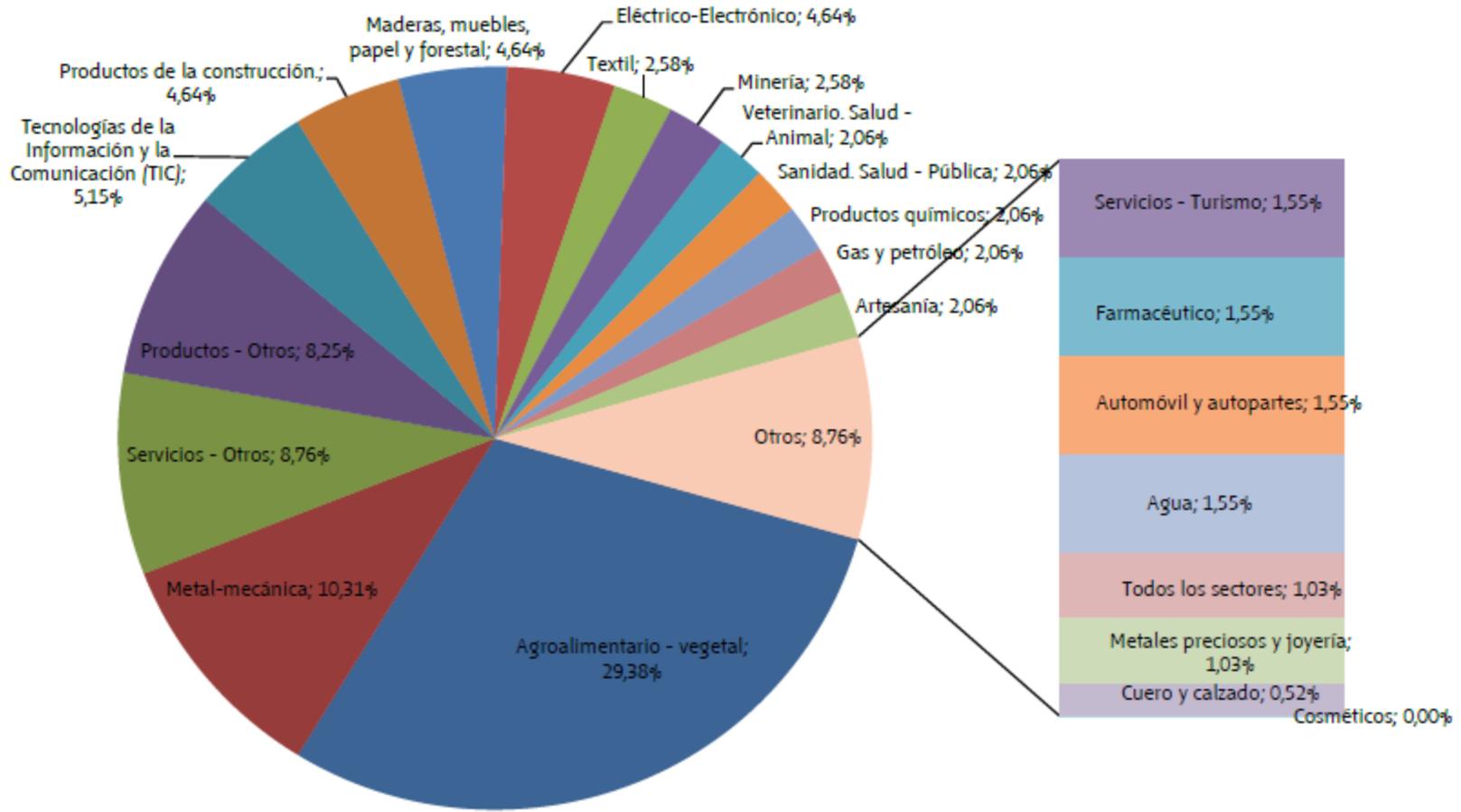


***¿Por qué es importante contar con una certificación de calidad?***

*Demos un vistazo al mercado, lo que exigen los clientes de hoy!*

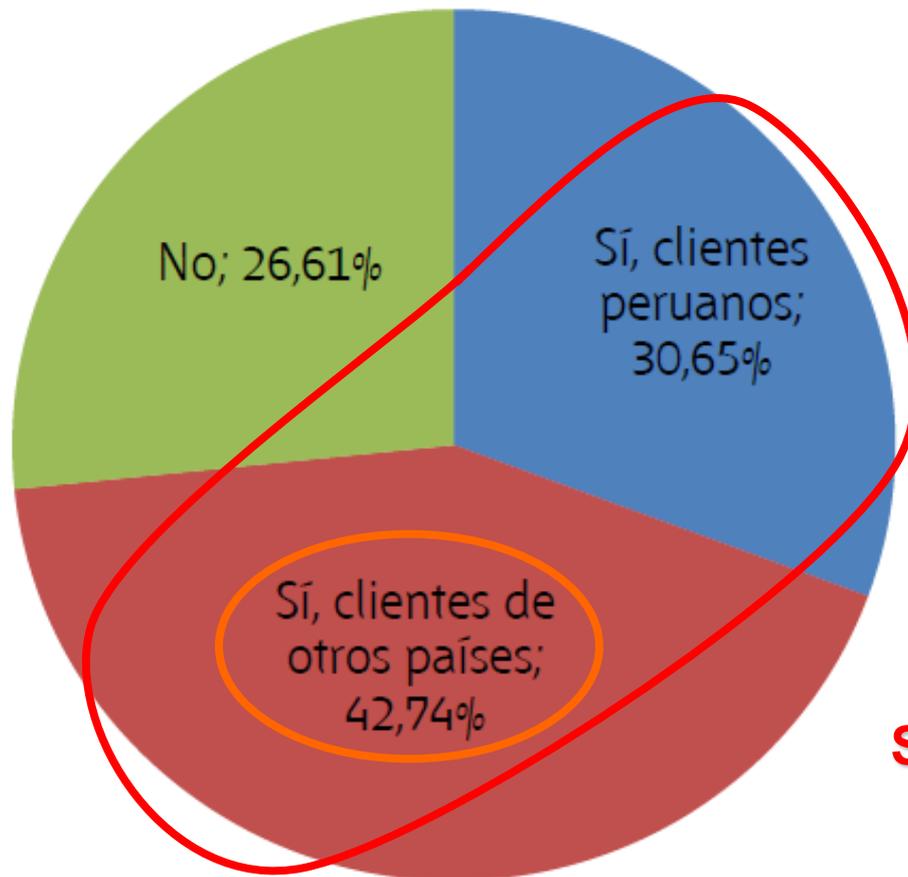
*Veamos algunos datos del estudio realizado por Proyecto Inca a fines del 2010 (financiado por el MEF y AENOR)*

# Encuesta 100 empresas



Encuesta realizada por el Proyecto Inca (MEF-AENOR)

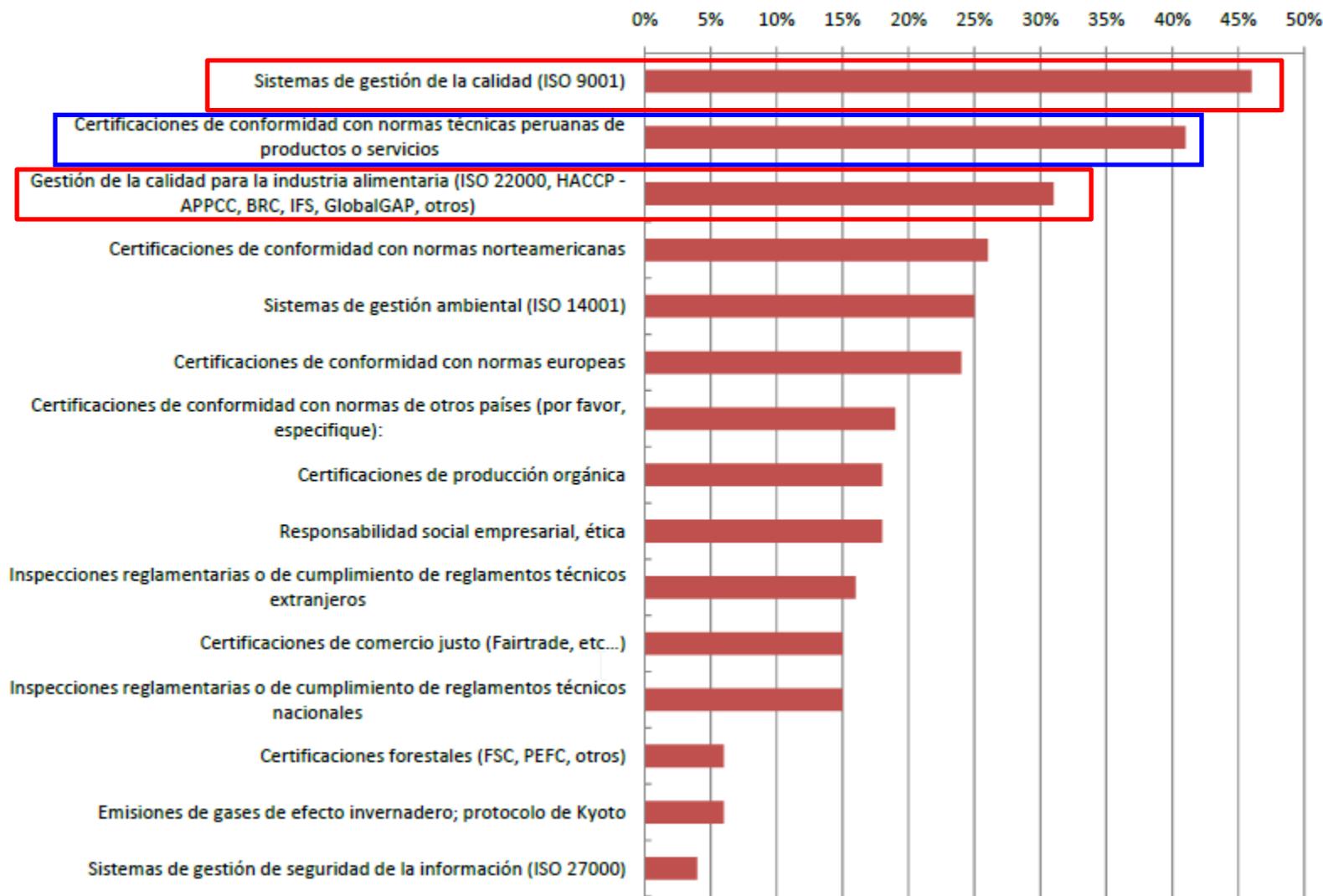
¿Le exigen sus clientes que certifique sus productos o servicios?



**Sí exigen: 73.39% !!**

*Encuesta realizada por el Proyecto Inca (MEF-AENOR)*

# ¿Qué tipo de certificaciones solicitan los clientes?



Encuesta realizado por el Proyecto Inca (MEF-AENOR)

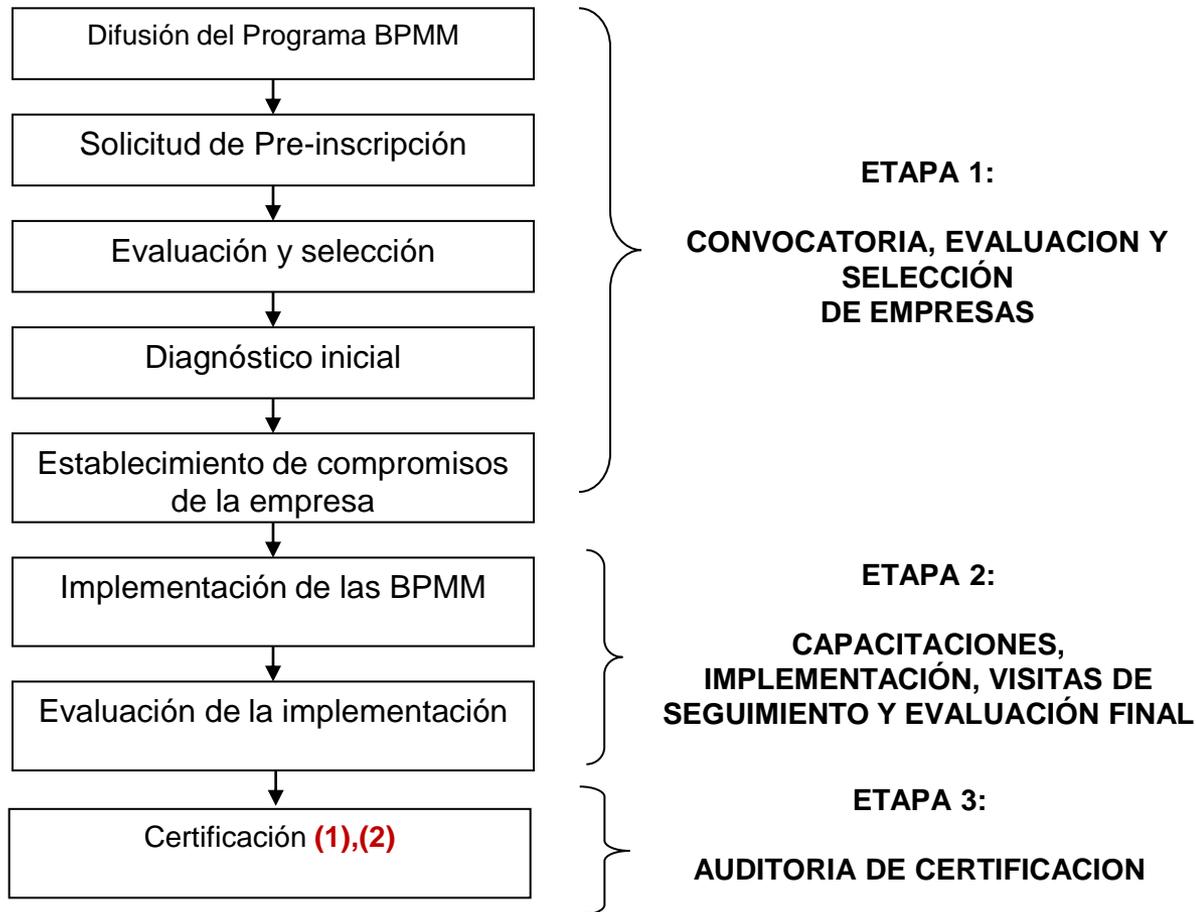
# Beneficios de la Certificación

- Diferenciación.
- Mayor poder de negociación.
- Mejor imagen de la empresa (reduce la desconfianza de los clientes)
- Incrementa las oportunidades de mercado.



Permite demostrar con **evidencias objetivas** el compromiso con la calidad, el compromiso con los clientes.

# PROCESO DE PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA



**(1)** En la fase I, PROMPERU emite una Constancia de participación y aprobación a la empresa que lograr un nivel de implementación, mayor o igual al 70%. Caso contrario, recibe una Constancia de participación.

**(2) La certificación** se da al finalizar la fase II del Programa BPMM, y si la empresa decide invertir en la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad y lograr la Marca Exporta Perú-BPMM

# REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

- Estar legalmente constituida y reunir todos los requisitos propios de su normal funcionamiento (inscrita en registros públicos y contar con su RUC).
- Pertener a los sectores manufactureros indicados.
- Mantenerse en operación constante.
- Contar con el soporte informático necesarios y la suficiente estructura de comunicaciones (teléfono, fax, e-mail)
- Contar con las condiciones de seguridad que permitan al equipo consultor, el desarrollo de su trabajo en forma normal y completa.

# REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

- No deberá mantener cuentas pendientes (económicas y/o documentarias) con PROMPERU, con respecto a actividades previamente desarrolladas.
- La Gerencia deberá estar totalmente comprometida con el programa BPMM, en caso de incumplimiento la empresa no será considerada en eventos futuros apoyados por PROMPERU.



# INVERSIÓN

- Es mínima que incluye todas las actividades de capacitación, asesoría y seguimiento en planta, establecidas para el Programa.
- Las empresas seleccionadas deberán tener un compromiso serio y dedicado al proceso de implementación del programa; tanto por parte de la gerencia como de cada uno de los trabajadores que integran la empresa.



# CONCLUSIONES

- **EL DESAFÍO DE LA EMPRESA HOY EN DÍA ES INCREMENTAR LA CALIDAD DEL PRODUCTO CON MENOS RECURSOS**
- **LA CALIDAD ES UN FACTOR CLAVE PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD Y APROVECHAR MEJOR LAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO**
- **EL CAMBIO EN LA EMPRESA INVOLUCRA A TODOS LOS INTEGRANTES**





**Para mayor información:**

Ing. Katia Rosas Izquierdo

Dpto. de Gestión de Calidad

Subdirección de Servicios y Asistencia Empresarial

PROMPERU

Teléfono: (511) 616 7400 / Anexo 2638

E-mail: [bpmm@promperu.gob.pe](mailto:bpmm@promperu.gob.pe)

[krosas@promperu.gob.pe](mailto:krosas@promperu.gob.pe)