

# 2

## CONGRESO LATINOAMERICANO DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA DEL PETROLEO Y DEL GAS

# Diagnóstico y evaluación de la gestión de calidad

Prácticas de calidad utilizadas



Base: 50 casos. Respuesta múltiple

Motivos para operar en calidad

¿Cuáles son los principales motivos por los que su empresa opera en calidad?



Base: 50 casos. Respuesta múltiple

La Comisión de Gestión de la Calidad y Excelencia del IAPG presentó una investigación sobre “Evaluación de la gestión de calidad” entre las empresas socias del Instituto, que permitió conocer el estado de madurez en el desarrollo de este tema en la industria del petróleo y del gas de la Argentina.

La misma fue presentada por el presidente de la Comisión mencionada, Jorge Rizzo, durante el 2º Congreso Latinoamericano de Calidad en la Industria del Petróleo y del Gas realizado a fines de marzo en Bariloche.

La que sigue es una síntesis y adaptación de la presentación.



Jorge Rizzo

**E**n el marco del 2° Congreso Latinoamericano de Calidad en la Industria del Petróleo y del Gas realizado recientemente en Bariloche fue presentado el resultado de la investigación encargada por la Comisión de Gestión de la Calidad y Excelencia del IAPG sobre “Evaluación de la gestión de calidad” entre las empresas socias del Instituto.

La investigación tuvo como objetivos:

- Registrar el uso de modelos de excelencia
- Medir el grado de madurez de la gestión de calidad de cada socio del IAPG
- Detectar el grado de involucramiento en programas de calidad total y comprender la forma de aplicación de dichos programas
- Caracterizar el vínculo entre estrategia y calidad
- Registrar el impacto generado por los resultados de los programas
- Detectar la presencia/ausencia de programas de calidad y herramientas más utilizadas
- Evaluar desde la dirección estratégica el *deployment* de la visión, misión, valores y el compromiso de los *stakeholders*
- Relevar las distintas herramientas de calidad utilizadas en cada compañía
- Establecer el rol adjudicado al comité ejecutivo y al gerente de calidad
- Detectar el grado de avance alcanzado en cada herramienta
- Identificar a los responsables de conducir y administrar el programa de calidad.

El trabajo fue realizado mediante una encuesta y operó sobre tres planos analíticos: estratégico, táctico y operativo. En el primero, el plano estratégico, se indagó la presencia o ausencia de programas de calidad y las herramientas más utilizadas estableciendo la relevancia asignada a estos para el planeamiento estratégico de las empresas y su alineación con los resultados del negocio. En el plano táctico se focalizó la atención en la detección de las distintas herramientas de calidad utilizadas. Y, en el plano operativo, se analizó el uso otorgado a esas herramientas para la gestión de recursos humanos, materiales, procesos y la definición de indicadores.

En síntesis, la investigación realizada por la empresa especializada CEOP Global Market Research, permitió conocer el estado de madurez en el desarrollo de la gestión de la calidad en la industria del petróleo y del gas de la Argentina y será el punto de partida del futuro accionar referido a la calidad desde el IAPG que junto con las conclusiones del 2° Congreso Latinoamericano de Calidad permitirán un impulso efectivo hacia la excelencia en la gestión del sector.

## Las conclusiones

La presentación estuvo a cargo del presidente de la Comisión de Gestión de la Calidad y Excelencia, Jorge Rizzo, quien presentó un amplio informe y leyó las siguientes conclusiones:

- El 88% de las empresas relevadas han definido visión, misión y valores; el 80%, políticas de calidad y, el 72%, objetivos, metas y compromisos.
- El planeamiento estratégico está liderado principalmente por la alta dirección.
- Las áreas principales de gestión son calidad, recursos humanos y operaciones. El 70% de las empresas expresó contar con un área que concentra la gestión de la calidad, mayoritariamente de segundo nivel en la cadena de reporte.
- Los conceptos con los que las empresas definen el término calidad son, en general, amplios y diversos.
- El principal motivo referido para operar en calidad es el incremento de la eficiencia operativa, seguido por la fidelización de clientes y la seguridad.

### ¿De qué hablamos cuando hablamos de calidad?

Acciones  
Procesos  
Superación  
Salud  
Servicios  
Cultura  
Excelencia  
Objetivos  
Personas  
Productos  
Aseguramiento  
Clientes  
Proveedores  
Seguridad  
Mejora  
Objetivos  
Participación  
Activos  
Compromisos  
Confiabilidad  
Medio ambiente

### ¿Quiénes han definido el concepto?

Unipersonal de alta dirección 68%  
Equipo de alta dirección 40%  
Calidad 26%  
Comité de calidad 20%  
Operaciones 12%  
Comercial 10%  
Recursos humanos 10%  
Planeamiento estratégico 8%  
Grupos de calidad 8%

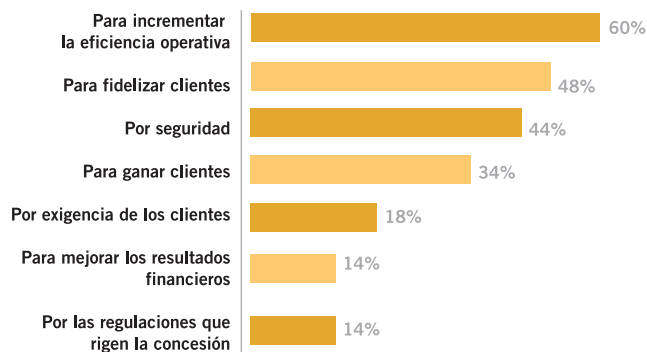
### ¿Cuándo lo han definido?

Menos de 2 años 40%  
Entre 3 y 5 años 30%  
Mas de 5 años 30%

Empresas que responden 82%

### Concepto de calidad

¿Cuáles son los principales motivos por los que su empresa opera en calidad?



Base: 50 casos. Respuesta múltiple

### Motivos para operar en calidad

### Aplicación de modelos de excelencia

SI	34%	NO/NC	76%
----	-----	-------	-----

Base: 50 casos. Respuesta única



Base: 17 casos. Respuesta múltiple

### ¿Por qué trabaja con un modelo?

Permite comparar a la empresa con otras compañías líderes	47%
Es un requerimiento de la casa matriz	40%
Para presentarnos al premio correspondiente	14%

### ¿Para qué se usan los modelos?

Mayor eficiencia operativa	71%
Mayor motivación del personal	30%
Ahorro de costos	30%
Aumento de rentabilidad	24%

Base: 17 casos. Respuesta múltiple

Los resultados de los programas de calidad, ¿se aplican a los sistemas de remuneración?

SI	48%	NO	52%
----	-----	----	-----

Base: 17 casos. Respuesta múltiple

### Modelos de excelencia

#### Ponderación de los cuatro capítulos

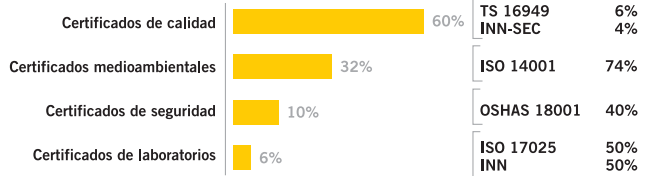
Planeamiento estratégico	
Misión, valor y valores	12%
Políticas de calidad	4%
Objetivos, meta y compromisos	9%

Prácticas de calidad	
Veinte prácticas, cada una	1,25%

Gestión de calidad	
Concepto	5%
Esquema de gestión	10%
Mediciones	5%
Equipos multidisciplinarios	5%

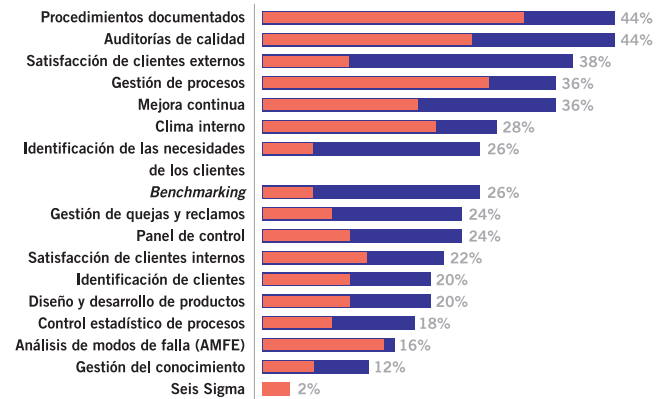
Modelos y sistemas	
Modelos	10%
Certificaciones	15%

### Tipos de certificados poseídos



Base: 50 casos. Respuesta múltiple

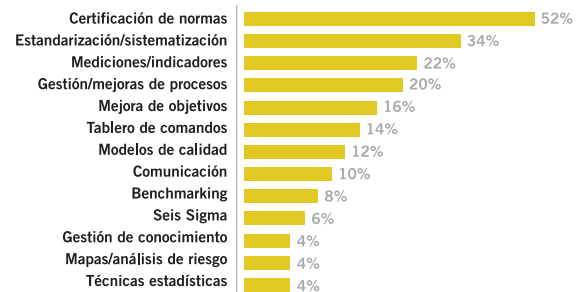
### Existencia y uso de las normas



Base: 50 casos. Respuesta múltiple

### Prácticas de calidad utilizadas

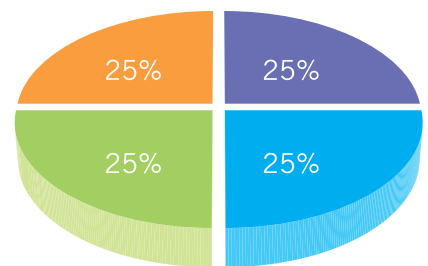
¿Cuáles son los principales desafíos en el área de Calidad que su empresa enfrentará en los próximos años?



Base: 50 casos. Respuesta múltiple

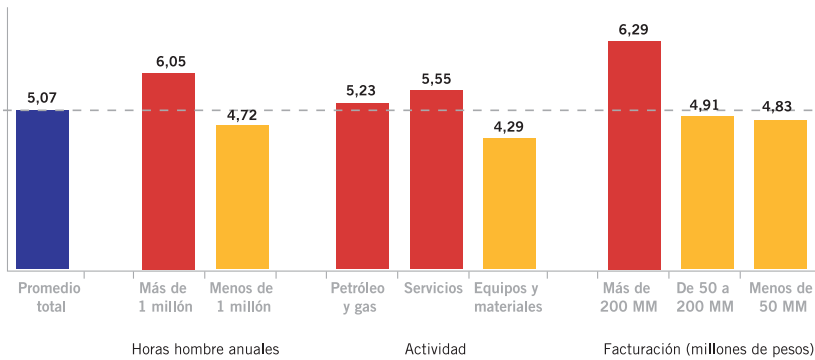
### Próximos desafíos

#### Planeamiento estratégico Gestión de calidad

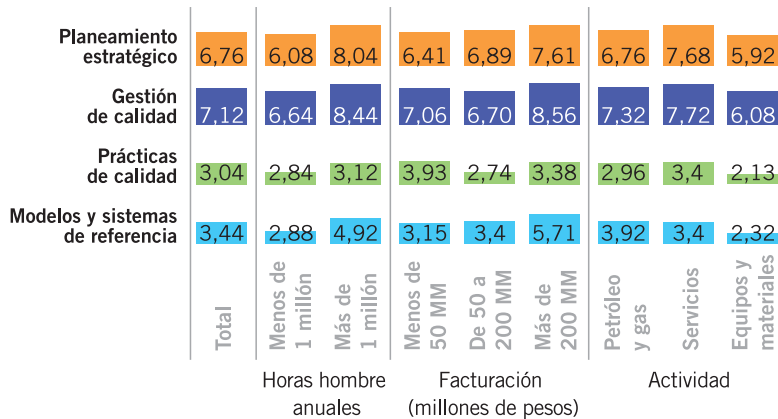


Cada ítem compuesto por dos dimensiones: utilización y alcance

### Construcción del índice de madurez



Base: 50 casos. Escala: 0 a 10



Índices de madurez. Segmentación provista por el IAPG

- Cuando se interroga respecto a la importancia asignada a la operatoria en calidad, ésta es máxima cuando se refiere a un punto de vista personal y decrece en la medida en que el punto de vista sea desde la empresa o desde el mercado.

- El 34% de los encuestados dice alinearse con un modelo de excelencia (Premio Nacional a la Calidad, Baldrige, EFQM, Fundibeq), principalmente porque permite comparar a la empresa con otras compañías líderes o porque es un requerimiento de la casa matriz.

Estos modelos son reconocidos como generadores de eficiencia operativa.

- Las principales barreras detectadas para la implementación de modelos se refieren a modalidades de trabajo instaladas y, en menor medida, a ausencia de incentivos.
- El 60% de las empresas encuestadas menciona contar con certificados de gestión de calidad vigentes (ISO 9001).
- Las prácticas de calidad más utilizadas son la documentación de procesos, las auditorías de calidad, la medición de satisfacción de clientes, la gestión de procesos y la mejora continua, en ese orden y con alcances dispares.
- Respecto a los próximos desafíos, las menciones más reiteradas hacen referencia a certificaciones de normas, estandarización, normalización o sistematización de procesos, mediciones e indicadores y gestión o mejora de procesos.
- El **índice de madurez** construido desde

las respuestas del cuestionario es de 5,07 en la escala de 0 a 10 establecida.

- Este índice es más alto en el segmento de las empresas con mayor cantidad de horas hombre trabajadas respecto a las que menos, en las que su actividad es producción de petróleo y gas y servicio respecto a las proveedoras de equipos y materiales y en las que tienen mayor facturación respecto a las que tienen menor facturación. ■