



*Similar a la RS, “la Calidad Total es la calidad del trabajo, del servicio, de las personas, de la compañía, de los ejecutivos. Es una revolución de los objetivos. Es una revolución del pensamiento gerencial”*

# PREMIOS DEMING Y BALDRIGE: PILARES PARA LA RS



Por: **Roque Morán Latorre**  
Presidente Ejecutivo del IRSE – ECUADOR  
Instituto de Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador  
[www.irse-ec.org](http://www.irse-ec.org)

## IRÓNICOS CONTRASTES

Edwards Deming y Malcolm Baldrige, dos norteamericanos, distintas épocas, distintas rutas, con un mismo propósito: la excelencia organizacional. Al caso de Deming se aplica el dicho “nadie es profeta en su tierra” pues, es Japón y, puntalmente, el JUSE (Japan Union of Japanese Scientists and Engineers) quienes lo “descubrieron” y permitieron aflorar de él al gurú, tal vez hasta ahora, el más destacado líder de la historia en el ámbito de la Calidad y del Control Estadístico de Procesos (SPC). Irónico –por decir lo menos- es el resultado de reflexionar que Japón se haya rendido, en la guerra del 45, ante EEUU y que, precisamente, un hijo de sus vencedores haya sido quien inició esa ruta arrolladora que convirtió al Japón en el amo y señor de la Calidad en el mundo, acontecimiento que se lo calificó como el “milagro japonés”. Pero resulta –aún más irónico- pensar que Malcolm Baldrige -el coterráneo de Deming- entre varios de sus cometidos, inicia acciones concretas, justamente, para intentar frenar el avance vertiginoso de la invasión de los productos japoneses a su patria, por su óptima calidad y con precios altamente competitivos.

## EL PREMIO DEMING

Es instituido en Japón en 1950, concedido para aquellas empresas, y también para aquellos individuos, que hayan obtenido logros tangibles, demostrables, cuantificables, en la llamada “Calidad Total”, que no es más que “la calidad del trabajo, del servicio, de las personas, de la compañía, de los ejecutivos. Es una revolución de los objetivos. Es una revolución del pensamiento gerencial”. Este premio, debido a su valía y sobre todo a su autoridad moral, escala peldaños de prestigio y se convierte en el premio a la Calidad máspreciado en Japón y, en algún momento, se empieza a conceder, no sólo a organizaciones y personas japonesas, también a extranjeros. Más allá del premio en sí, es valioso recalcar que Deming estableció un nuevo sistema, un nuevo enfoque para conducir a las organizaciones hacia un horizonte de largo plazo, evitando las inmediateces, afincando raíces profundas.

**TABLA DE RELACIÓN DEL PREMIO DEMING CON LA RS**

No.	PREMIO DEMING	EXPLICACIÓN A DEMING	CONGRUENCIA CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
1.	<b>Política y planificación</b>	Cómo se establecen y se comunican las políticas y los objetivos. Cómo se evalúan los resultados. Qué relación existe entre los planes a corto y largo plazo.	Alta Dirección
2.	<b>Administración</b>	Cuál es la cadena de responsabilidad. Como se delega la autoridad. Como están relacionadas entre sí las divisiones. Qué papel desempeñan los 'comités'. Como se emplean los miembros del staff.	Liderazgo y Gobierno Corporativo
3.	<b>Educación</b>	Cuáles son las actividades de la empresa. Qué grado de difusión tienen y qué se logra. Con qué instrucción se cuenta para los subcontratistas.	Relacionamiento estratégico con stakeholders (público interno, cadena de abastecimiento). Memorias de Sostenibilidad.
4.	<b>Análisis</b>	Cuál es la calidad del análisis en cuanto a los problemas que se trataron, los métodos que se emplearon y los resultados.	Indicadores y protocolos para la sostenibilidad y su información
5.	<b>Estandarización</b>	Cómo se fijan aplican y revisan los estándares. Cómo se emplean los métodos estadísticos. Qué se ha logrado.	
6.	<b>Control</b>	Cuán bien se utilizan los métodos de estandarización.	Desafíos a futuro con base en posibles errores presentes
7.	<b>Aseguramiento</b>	Cuáles son los procedimientos para desarrollo de nuevos productos, para el control y mejoramiento de los procesos.	
8.	<b>Efectos</b>	Cuáles son y cómo se miden	Comparación "antes – después"
9.	<b>Planes futuros</b>	Qué planes existen para alivianar los problemas y promover los intereses de la empresa. Cuáles son los planes a largo plazo.	Comparación "antes – después" y emprendimiento planificado de acciones

### EL PREMIO MALCOLM BALDRIGE

En 1987, el congreso de los Estados Unidos promulgó la ley pública 100 – 107 estableciendo el Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige. Esto responde a un modelo de Calidad total, quizás el más difundido en USA y en países de su entorno. Guarda muchas similitudes con el Modelo de la EFQM (modelo Europeo de Excelencia Empresarial, base del Premio Europeo a la Calidad), aunque Baldrige es anterior a éste. En Ecuador algunas empresas han optado por este significativo premio, con resultados interesantes, considerando que debido a su alta exigencia, es casi imposible lograr los 1000 puntos, cantidad máxima de calificación. El reconocimiento se enfoca en la calidad como una parte integral de las prácticas gerenciales modernas; sin embargo, desde 1995, la palabra 'calidad' fue removida de todos los elementos del criterio de evaluación, debido a que se interpretaba como una limitante. Se obviaban otros elementos del sistema organizacional.

### TABLA DE RELACIÓN DEL PREMIO MALCOLM BALDRIGE CON LA RS

No.	PREMIO MALCOLM BALDRIGE	EXPLICACIÓN AL MALCOLM BALDRIGE	CONGRUENCIA CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
1.	<b>Liderazgo</b>	Cómo el equipo de dirección guía y sustenta la organización de la Organización. También cómo se dirige la Organización y cómo se resuelven los asuntos éticos, legales y de responsabilidad social	Gobierno Corporativo. Relaciones con los stakeholders. Cumplimiento de la legislación y la normativa
2.	<b>Planificación Estratégica</b>	Cómo la Organización desarrolla los objetivos estratégicos y planes de acción.	Gobierno Corporativo
3.	<b>Enfoque al Cliente y Mercado</b>	Cómo la Organización establece los requisitos, necesidades, expectativas y preferencias de: pacientes, familias, y otros grupos.	Relaciones con los stakeholders
4.	<b>Información y Análisis</b>	Cómo se mide el Desempeño Organizacional y cómo se analiza el Desempeño Organizacional.	Seguimiento y evaluación
5.	<b>Gestión de las Personas</b>	Cómo se compromete, se gestiona y desarrolla al personal en todo su potencial, alineándolo con la misión, estrategia y planes de intervención.	Personas que integran la organización
6.	<b>Gestión de los Procesos</b>	Cómo se controla y se mejoran los: Procesos de Productos y Servicios, Procesos de Soporte, Procesos de Proveedores y Clientes.	Revisión de la Dirección y Mejora Continua
7.	<b>Resultados del Negocio</b>	Enfocados al Cliente. Financieros y de Mercado. Del Recurso Humano. De Proveedores y Aliados. De la Efectividad Organizacional.	Relaciones con los stakeholders, la cadena de suministro y las cadena de valor