



**ANÁLISIS COMPARATIVO PARA ESTABLECER EL NIVEL DE GESTIÓN
ALCANZADO POR UNA ORGANIZACIÓN QUE IMPLANTA, YA SEA LA
NORMA ISO 9001:2000 O EL PROYECTO DE NORMA DE GESTIÓN
INTEGRAL DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (NCh 2909), CON
RESPECTO AL MODELO CHILENO DE GESTIÓN DE EXCELENCIA.**

JORGE HERNÁN FERNÁNDEZ ROMÁN

INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL

Resumen Ejecutivo

El presente estudio, consiste en establecer el nivel de gestión que alcanzaría una organización al implantar la Norma ISO 9001:2000 o el Proyecto de Norma de Gestión Integral de Pequeñas y Medianas Empresas (NCh 2909) elaborado por el Instituto Nacional de Normalización (INN) , con respecto al Modelo Chileno de Gestión de Excelencia.

El estudio comienza con una descripción de la organización encargada de promover y difundir el Modelo Chileno de Gestión de Excelencia, para luego entregar una reseña histórica de la evolución de la Calidad, comenzando por las primeras técnicas y herramientas, hasta llegar a los diferentes Modelos de Gestión de Excelencia que son reconocidos por los Premios a la Calidad. A su vez, se hace una descripción más detallada de la Norma ISO 9001:2000, el Proyecto de Norma NCh 2909 y el Modelo Chileno de Gestión de Excelencia.

Con relación al desarrollo del estudio en sí, se elaboró una herramienta comparativa, que permitió realizar una equivalencia entre los requisitos de las normas antes mencionadas y los del Modelo Chileno de Gestión de Excelencia.

Posterior a esto, se implementó un sistema de puntuación para el uso práctico de la herramienta desarrollada, usando el mismo formato de la escala de puntaje del Modelo Chileno de Gestión de Excelencia. Esto permitió obtener resultados cuantitativos entregando así, a través de rangos pre-establecidos en porcentajes, los niveles de gestión que alcanzaría una empresa que implanta estas normas, al analizarse con el Modelo Chileno de Gestión de Excelencia. Con este sistema de puntuación se logró determinar que los niveles serían de

un 23% a un 28% para la Norma ISO 9001:2000 y de un 16% a un 19% para la Norma NCh 2909.

De esta forma, se logró sentar una base sólida para la elaboración de un análisis cualitativo, donde se describieron las razones de los puntajes y/o niveles obtenidos, las principales brechas encontradas entre las exigencias de las Normas y el Modelo, y así, finalmente entregar un conjunto de recomendaciones para aquellas empresas que deseen disminuir las brechas existentes y acercarse a la excelencia empresarial.

Por último, se entrega un método para la validación del estudio, el que consiste en un análisis de concordancia entre los resultados obtenidos en el estudio y aquellos obtenidos a través de encuestas realizadas a expertos en el tema. De esta forma se entrega un mecanismo para ser utilizado, por la organización, en algún trabajo posterior, el cual se enfoque a complementar este estudio, a través de una validación, que permita entregar aportes de mejoramiento al presente estudio.