

# SEGUNDO CONGRESO INTERNACIONAL DE LA CALIDAD PUCP-ASQ



“Change Management  
for Organizational  
Performance Excellence”

**innovar para  
competir**



**Lima, Perú**

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

# KEYNOTE 10: CREATIVIDAD E INNOVACION

Ing. Cesar Díaz



Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ



Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

## César Díaz Guevara

- Ingeniero Químico Industrial
- Maestría en Tecnologías de Información
- Country Counselor ASQ Ecuador.
- Miembro del programa “ASQ Influential Voices”.
- Miembro del TC176 ISO 9000.
- Miembro del Comité Técnico del Organismo de Acreditación Ecuatoriano (OAE) tanto de certificación de personas, como de certificación de Sistemas de Gestión de Calidad.
- Profesor Maestría Gerencia Estratégica
- Presidente Ejecutivo Corporación 3D Calidad



Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

# ¿ POR QUÉ ESTOY AQUÍ ?





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

# Objetivos

- Analizar conceptos e ideas de creatividad e innovación.
- El funcionamiento de la mente.
- Herramientas de creatividad de innovación.
- Compartir
- Divertirse!!





Lima, Perú

Local Member Community

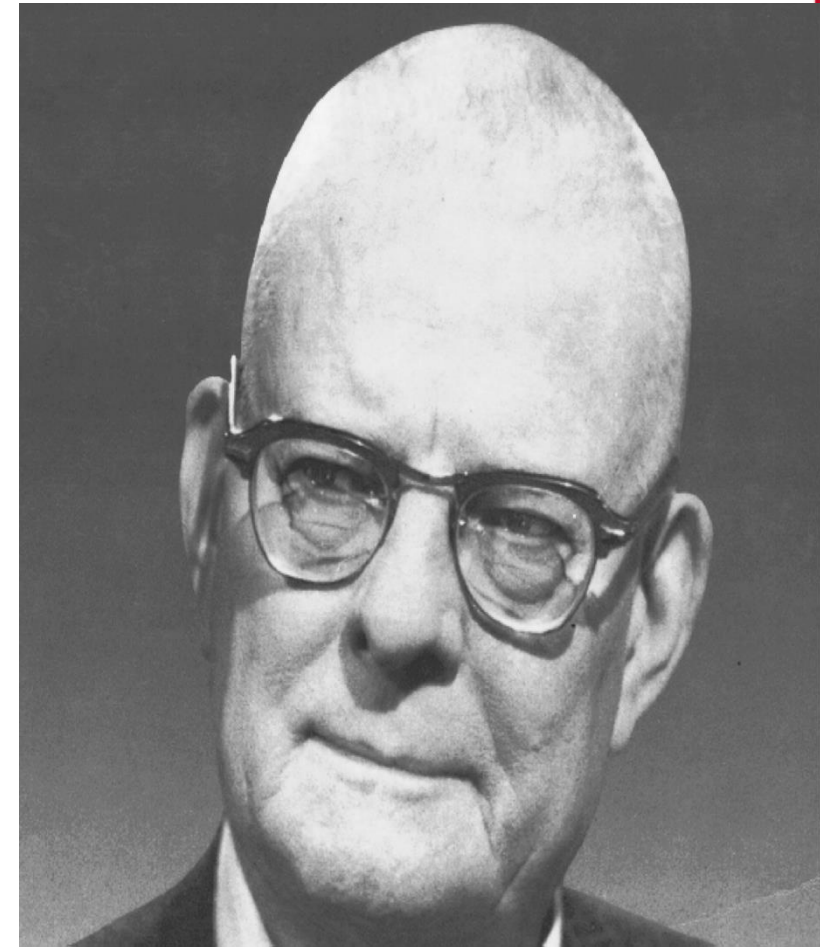
The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Hay que tener valor para admitir que uno ha hecho algo mal, admitir que uno tiene algo que aprender, y que existen muchas maneras de hacer las cosas mejor.



- Edward Deming



Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



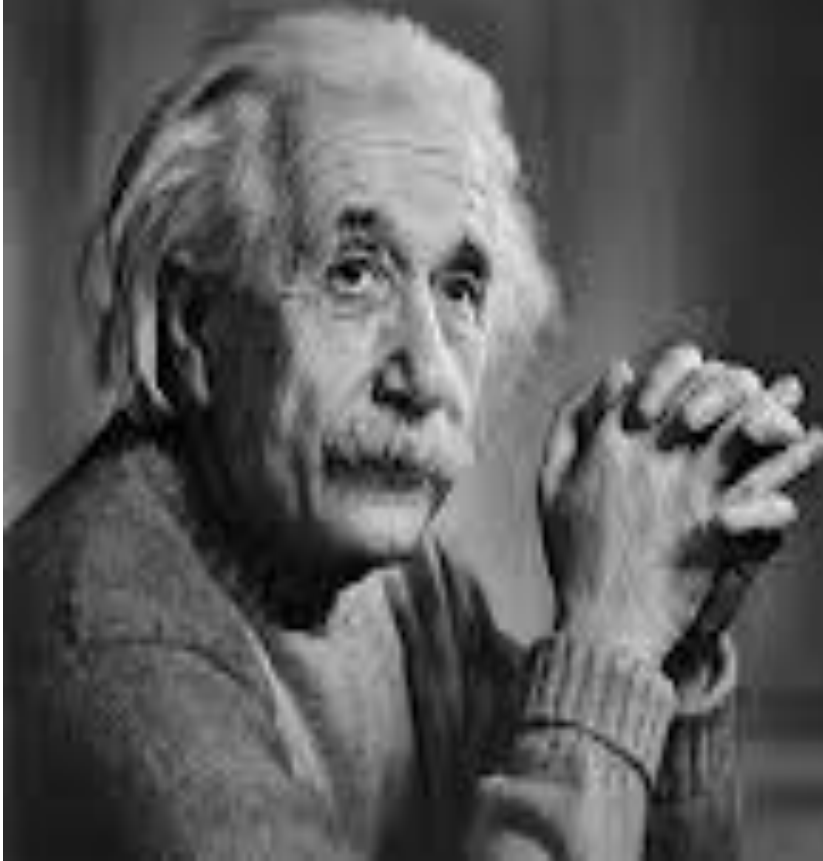
INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

# Todo debe ser simple!!

If you can't explain it **simply**, you  
don't understand it well enough.

– Albert Einstein





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

# Conocimiento, Creatividad e Innovación



Solo el conocimiento proporciona a los productos de cualquier empresa la posición de liderazgo que determina, en última instancia, el éxito y la supervivencia".

**DRUCKER**





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ



INSTITUTO PARA LA CALIDAD

Creativity, Innovation, and Quality

PAUL E. PLSEK

# Dónde aprender?



Innovación, El Arte De Inventar El Futuro

por Luigi Valdés;

Editorial: Norma

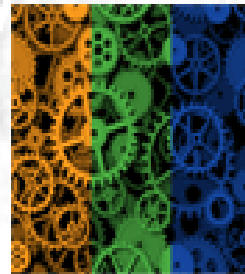
Idioma: Español

Estado: Nuevo

ISBN: 9580480710 958-04-8071-0

ISBN 13: 9789580480716

Roger von Oech's Creative Whack Pack®



THE INNOVATION ENGINE COMMUNITY

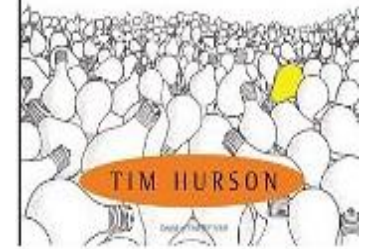
por

AN INNOVATOR'S GUIDE TO PRODUCTIVE THINKING

THINK BETTER

(Your company's future depends on it... and so does yours)

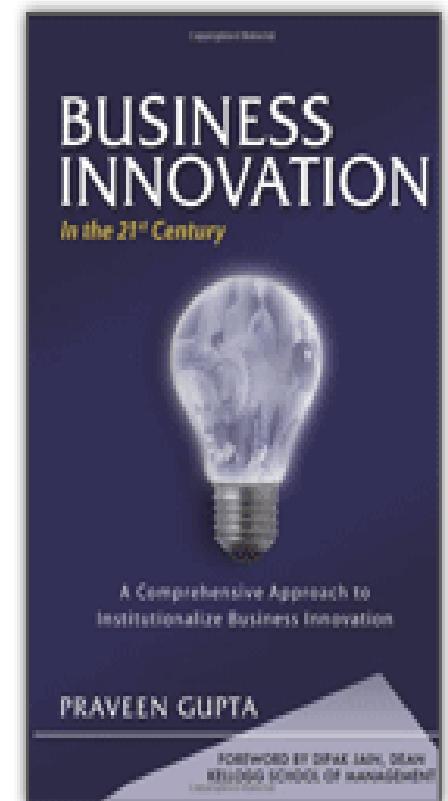
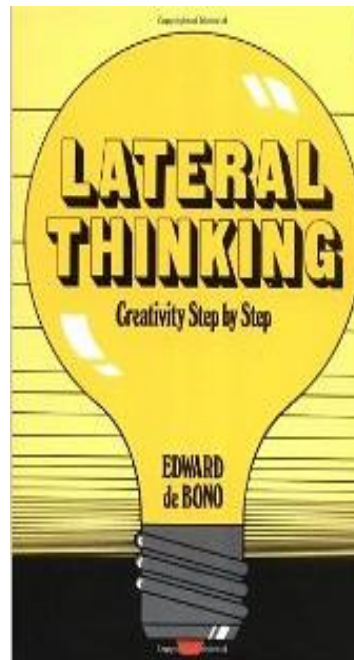
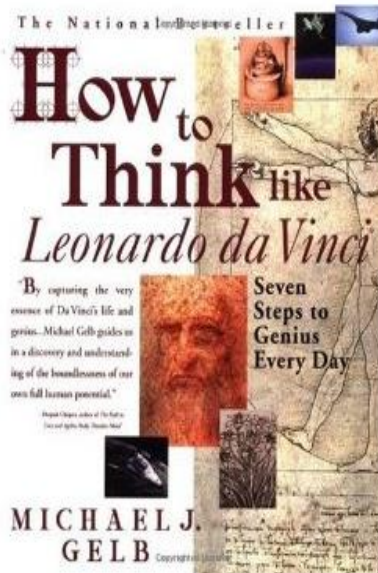
TIM HURSON



99% INSPIRATION

Tips, Tales & Techniques for Liberating Your Business Creativity

BRYAN W. MATTIMORE





Lima, Perú  
Local Member Community  
The Global Voice of Quality™



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

engadget CLASSIC MOBILE HD SEARCH LOGIN REGISTER ENGADGET U.S. ▾

IPHONE OS 4 APPLE IPAD REVIEW HTC EVO 4G WINDOWS PHONE 7 PLAYSTATION MOVE THE ENGADGET SHOW

# Apple iPad




Búsqueda avanzada  
Herramientas del idioma

Buscar con Google Voy a tener suerte

Buscar en:  la Web  páginas en español  páginas de Ecuador

LinkedIn Inicio Perfil Contactos Grupos Empleos Buzón (3) Más... Gento ▾

Søgemaskineoptimering! - Mangler du kunder? Vi hjælper dig hele vejen. - From Kim Warrer Sørensen

Editar mi perfil Ver mi perfil

Cesar Diaz Guevara [ Editar ]  
Presidente Ejecutivo en Corporacion 3D Calidad [ Editar ]  
Ecuador [ Editar ] | Consultoría de estrategia y operaciones [ Editar ]

Hola, Cesar

- Reenviar mi perfil a un contacto
- Editar configuración de contacto
- Editar la configuración del perfil público
- Crear perfil en otro idioma

100% del perfil completo

Actual

- Profesor Maestría Planificación Estratégica en Escuela Politecnica del Ejercito [ Editar ]
- Country Councilor en American Society for Quality [ Editar ]
- Presidente Ejecutivo en Corporacion 3D Calidad [ Editar ]

LinkedIn Funcionalidades

Cesar Eduardo Diaz Guevara  
Hace 9 horas a través de Amazon

Shared from Outliers: The Story of Success  
kindle.amazon.com

if you work hard enough and assert yourself, and use your mind and imagination, you can shape the world to your desires.

Me gusta · Comentar

## RETURN TO THINK FOR A CHANGE WEB PAGE

<http://www.thinkforachange.com>

### Innovation Blogroll

- [Innovation Tools Weblog](#)
- [Endless Innovation Blog](#)
- [Creativity At Work](#)
- [Innovate on Purpose](#)
- [Innovate To Win](#)
- [Creative Think](#)
- [Tom Peters](#)
- [Business Creativity & Innovation](#)
- [Idea Sandox Blog](#)
- [Principled Innovation Blog](#)
- [Innovation Network Blog](#)
- [The Berkun Blog](#)
- [Think Differently!!!](#)
- [Idea Management Systems](#)
- [Heart of Innovation](#)

trendwatching.com Current Briefing Previous Briefings

innovation TOOLS  
Site Map | Contribute | Contact Us | About | Search

About trendwatching.com

One of the world's leading trend firms, trendwatching.com scans the globe for emerging consumer trends.

We report on our findings in **free, monthly Trend Briefings**, which get sent to 160,000 subscribers, and through our **Premium Service**.

by Google TRIZ Resource

digg™ My  
Most Recent

twitter Home Profile Find People Settings Help Sign out

What's happening? 140

Latest: yoanisanchez Un reportaje sobre mi blog en [www.wired.it/magazine/archivio/2010/04/storie/cuba-...](http://www.wired.it/magazine/archivio/2010/04/storie/cuba-...)

cesardiazguevar 69 tweets  
6 following 11 followers 1 listed

TED Ideas worth spreading



Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

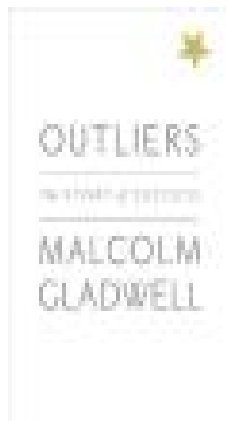
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

# Para que usas en FB??



**Cesar Eduardo Diaz Guevara**

Hace 9 horas a través de Amazon



**Shared from Outliers: The Story of Success**

[kindle.amazon.com](http://kindle.amazon.com)

if you work hard enough and assert yourself, and use your mind and imagination, you can shape the world to your desires.

Me gusta · Comentar



Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

“Me niego a reconocer la existencia de imposibilidades. No conozco a nadie que sepa tanto sobre algún tema para poder decir esto o aquello no es posible”



- Henry Ford.



Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

# CREATIVIDAD:

# FACULTAD

# DE

# CREAR





Lima, Perú

Local Member Community

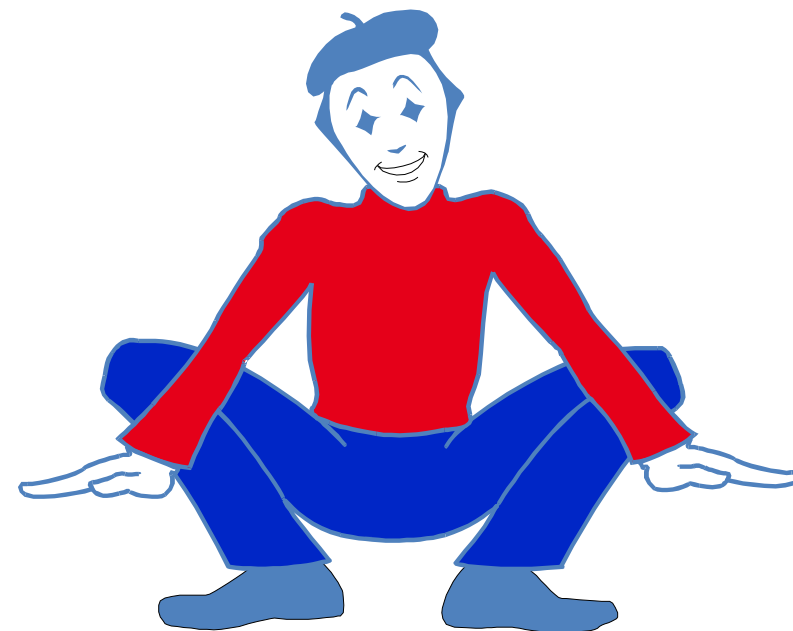
The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

**CREAR:**



**Producir algo de  
la NADA.**



Lima, Perú

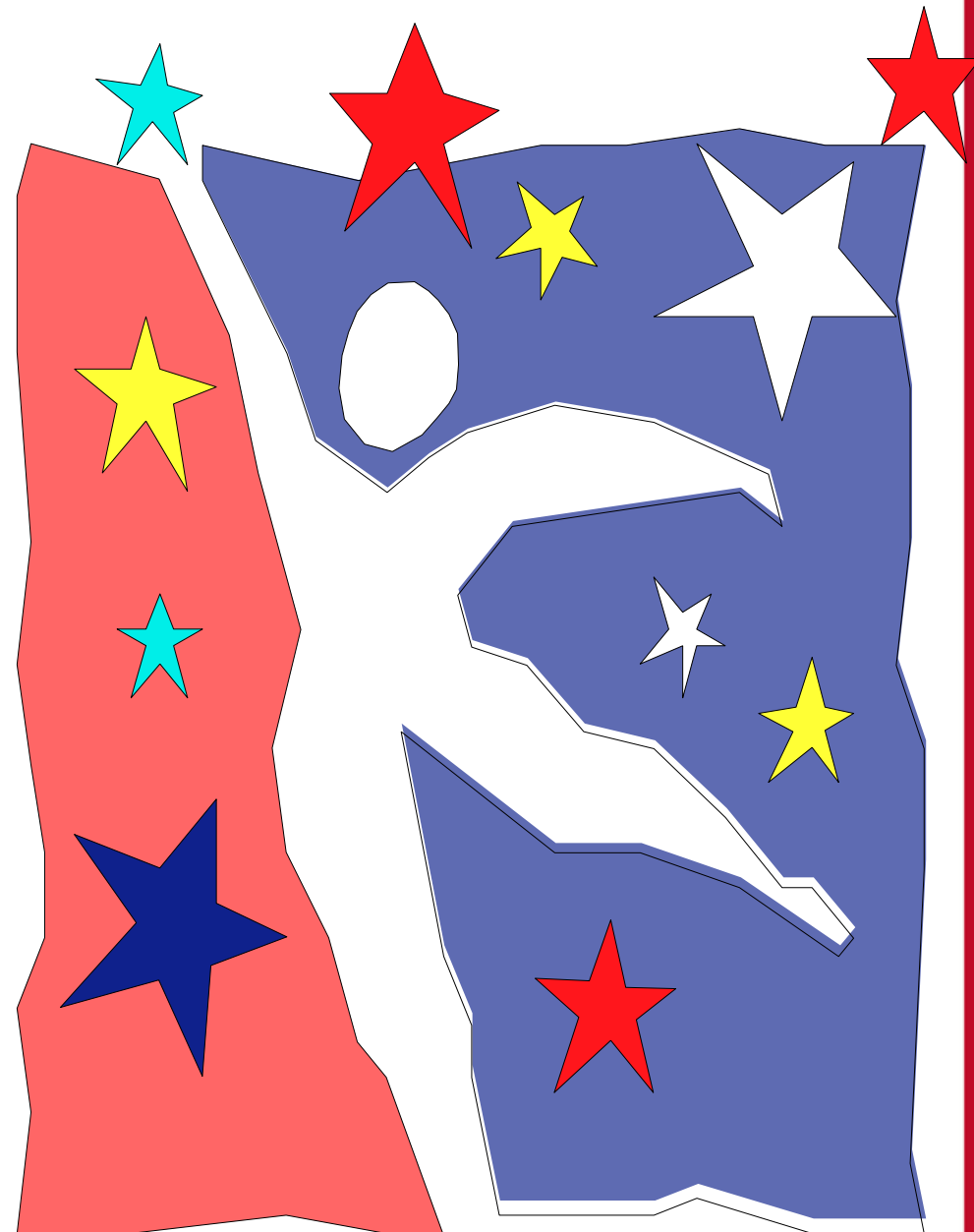
Local Member Community

The Global Voice of Quality™



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

“La creatividad es la conexión y rearreglo del conocimiento y la experiencia para generar nuevas y a menudo sorprendentes ideas”





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Pensamiento creativo se refiere a como las personas miran los problemas y encuentran soluciones, su capacidad para poner ideas existentes juntas en nuevas combinaciones







Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

“Las organizaciones no pueden continuar siendo lo que siempre han sido.

En tiempos de cambio, la innovación y el pensamiento creativo se han transformado en competencias esenciales”

Paul Plsek





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

**MECANISMOS DE  
LA MENTE**





Lima, Perú

Local Member Community

The **ASQ** **Quality**™



u Percepción

u Memoria

u Uso de la elección





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

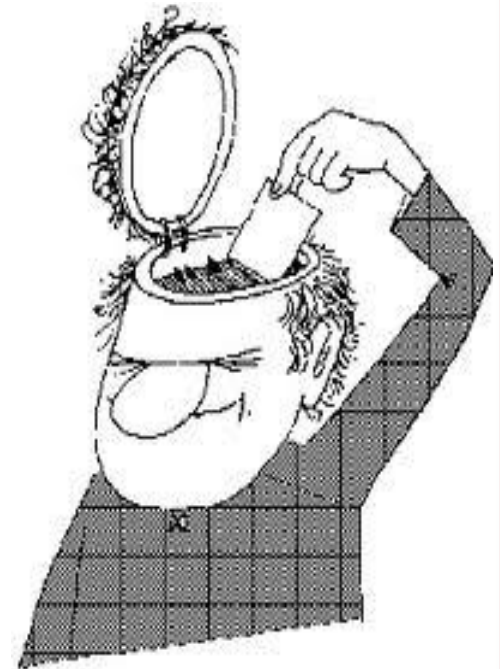
# PERCEPCION

- u Haga un hábito el parar y notar las cosas, ¿qué funciona y por qué?
- u Percibir cuando esté atascado.



# MEMORIA

- u Use su proceso de percepción para crear un almacén de ideas y conceptos en su memoria.
- u Trate de crear una idea original haciendo nuevas asociaciones entre lo que usted ya conoce.





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

- u Busque patrones en su memoria y permanezca atento a sorpresas y risas.
- u Reconozca que sus corrientes de pensamiento no están inherentemente bien o mal, es lo que usted piensa basado en lo que ha aprendido.

"ESTE BLOG ME  
DEVOLVIO LA SONRISA!!!"

Blasferio Canacho  
El Caguallero



www.metroflog.com



Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™

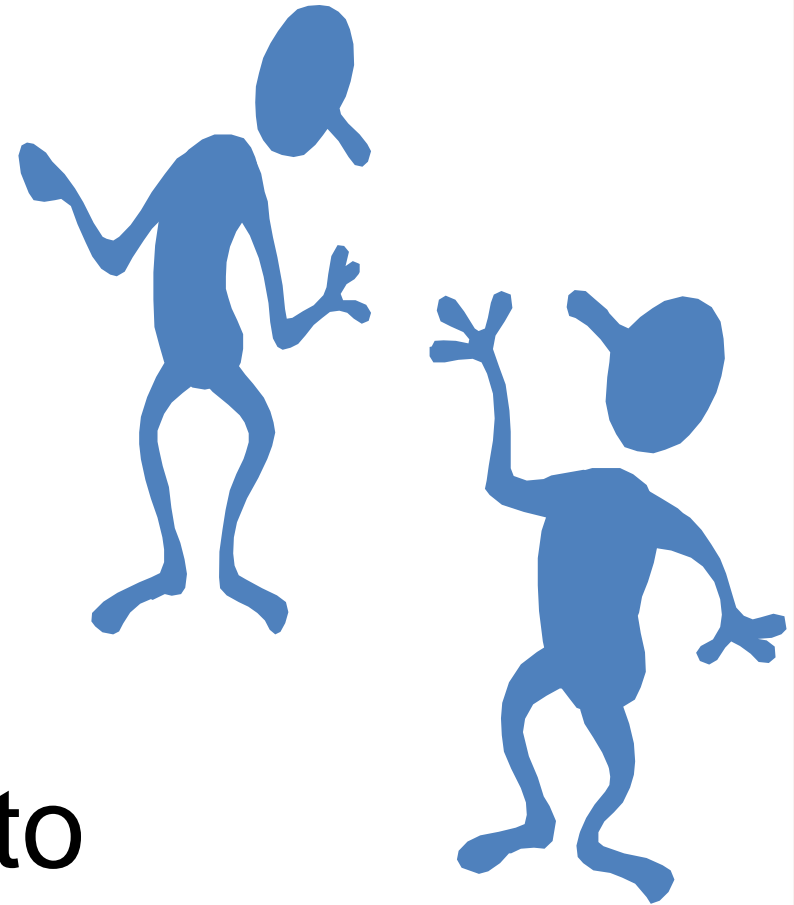


INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

u Busque diferentes asociaciones mentales escuchando los pensamientos de los demás.

u Detenga su pensamiento para identificar los conceptos intermedios que deciden sus pensamientos.





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

u Utilice nuevas analogías para buscar nuevas asociaciones mentales.



32 | *Elaboración: S. 2014 José Espinoza*



# USO DE LA ELECCION



- u Dese cuenta del peligro de un juicio y justificación prematura.
- u Nunca piense que ha llegado al final de sus ideas en un asunto.



Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

- u Evite que las emociones, juicios y justificaciones lo cieguen alejándose por un momento y regresando más tarde.
- u Busque activamente la lógica de otros puntos de vista.
- u No tema tratar algo nuevo y luego involucrarse con aquello.





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ



**Valles y corrientes de pensamiento**



Lima, Perú

Local Member Community

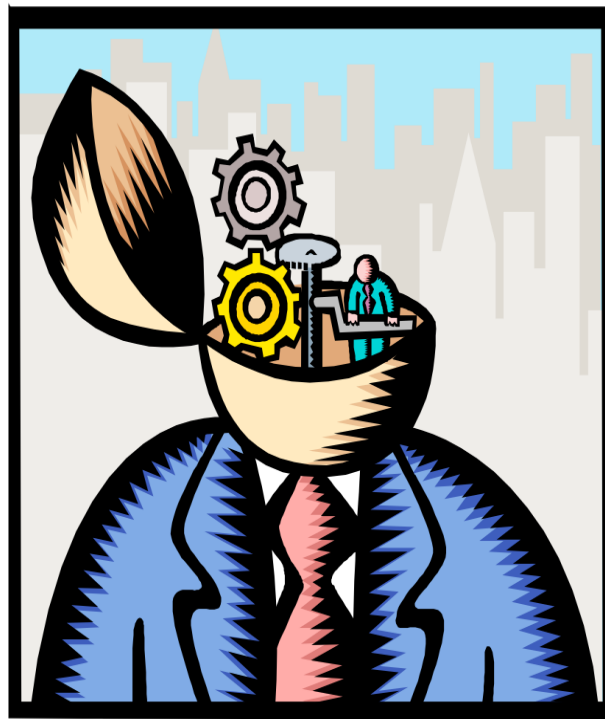
The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

El fundamento del pensamiento creativo requiere pensar en una nueva dirección, más allá de sólo orientar los valles mentales hacia algunos patrones nuevos





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

- Involucra conectarse y explorar valles mentales a los cuales no se accede normalmente y ver las risas como un indicador de que una conexión mental novedosa ha ocurrido



*No Dejes de  
Sonreír*



Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

El pensamiento creativo involucra detenerse y redirigir los procesos de percepción en lugar de dejarlos fluir automáticamente por los valles mentales acostumbrados.





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

- u Los juicios y elecciones son los procesos mentales que están entre los pensamientos y las acciones.





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Las personas  
trabajan  
automáticamente  
para preservar sus  
creencias, justificar  
sus elecciones  
pasadas y evitar  
tomar riesgos



¡Paradigmas!





Lima, Perú

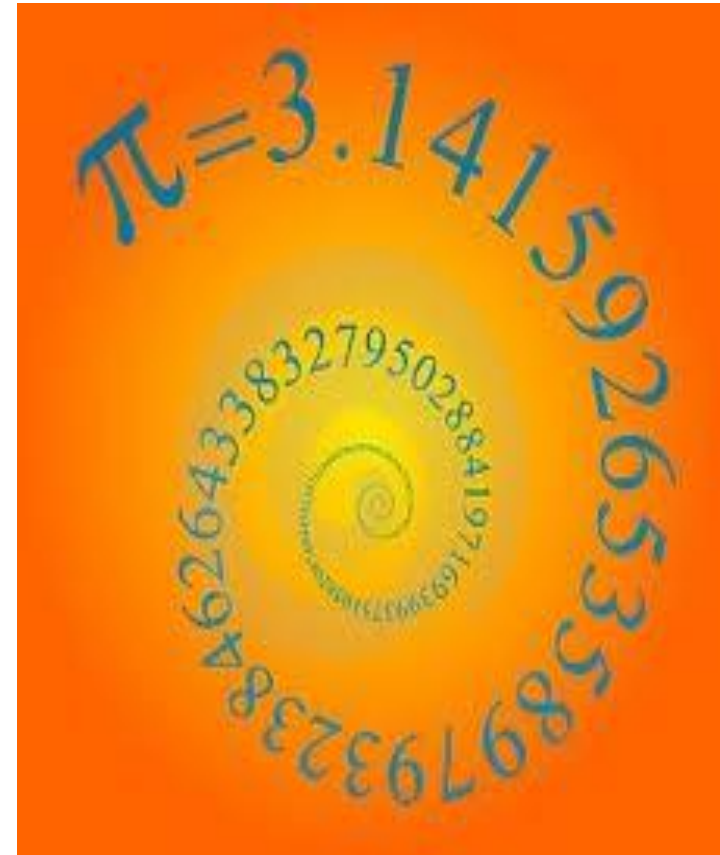
Local Member Community

The Global Voice of Quality™



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

- El pensamiento creativo no requiere alejarse del juicio crítico y el pensamiento lógico



# PENSAMIENTO ALTAMENTE ORDENADO

ALGORITMOS

HEURISTICOS

EXPERIENCIA

## PERCEPCION

- ò Registro
- ò Reconocimiento

## MEMORIA

- ò Almacenamiento
- ò Recuperación
- ò Asociación
- ò Olvido

## JUICIO/SELECCION

- ò Preferencias
- ò Creencias
- ò Satisfacción
- ò Tomar acción

**EL MUNDO:  
REALIDAD**

MODELO DE ALTO NIVEL DE LOS MECANISMOS DE LA MENTE



Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



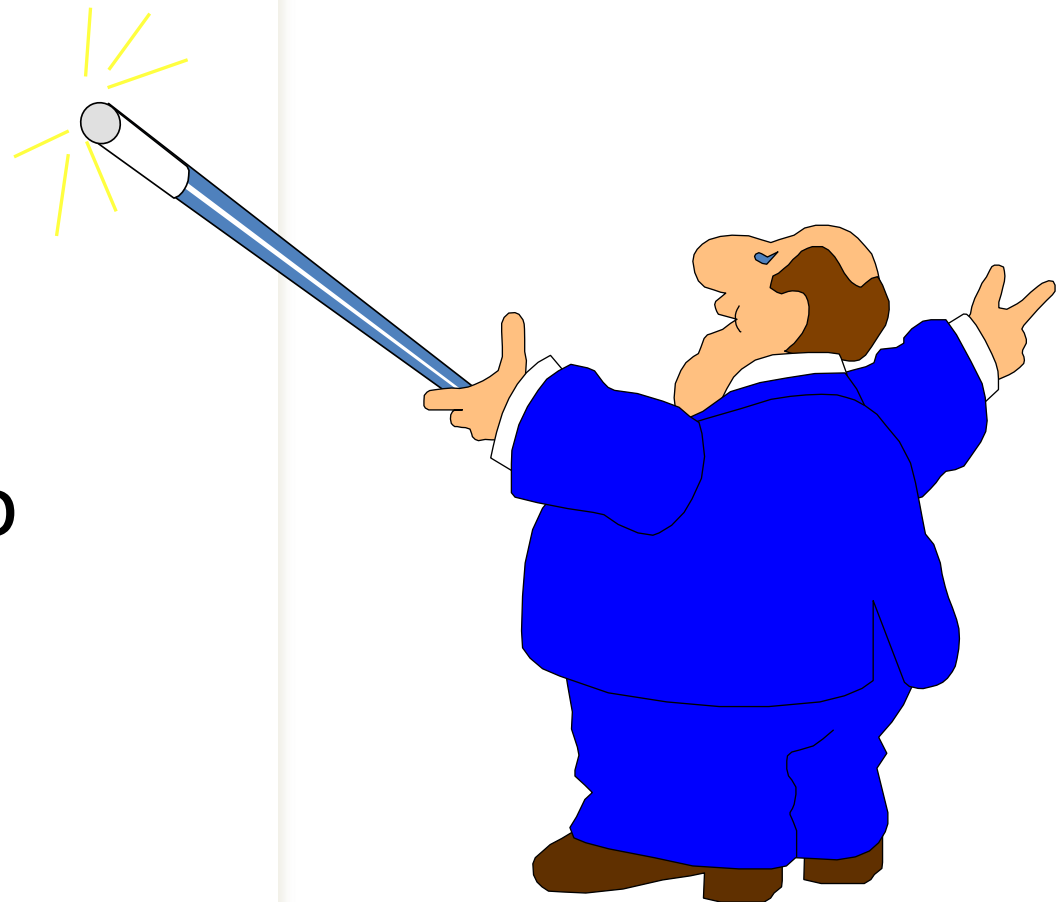
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

## LOS 3 PRINCIPIOS BASICOS DE LA CREATIVIDAD SON:

1) Atención

2) Escape

3) Movimiento





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

“Cuando la lógica  
falla intente su  
corazonada”





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

- Reconozca que sus corrientes de pensamiento y patrones de juicio no son necesariamente correctos o equivocados. Son sólo lo que usted piensa ahora, basados en patrones de su pasado





Lima, Perú

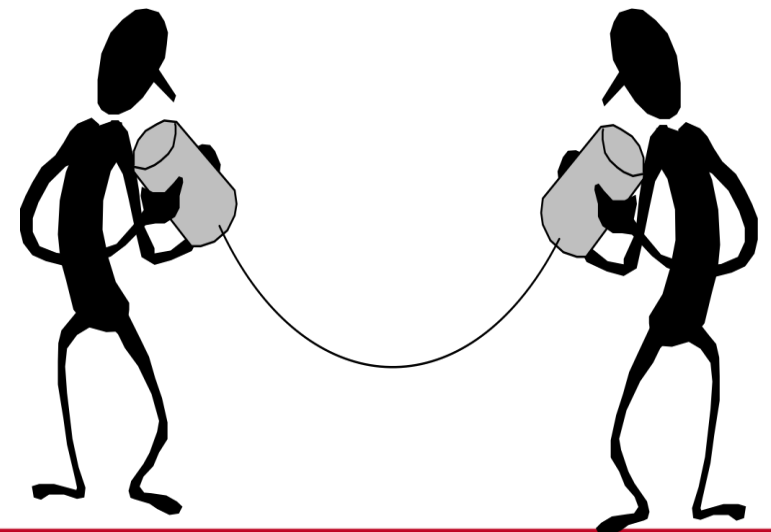
Local Member Community

The Global Voice of Quality™



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

- u Cuando quiera ideas creativas, considere preguntar a alguien más.
- u Adoptar los pensamientos de los demás para ampliar los nuestros.
- u Estandarizar para hoy pero pensar cómo mejorarlo mañana.





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

**I INVENTED  
NOTHING NEW.  
I SIMPLY ASSEMBLED THE  
DISCOVERIES OF OTHER  
MEN BEHIND WHOM WERE  
CENTURIES OF WORK...  
PROGRESS HAPPENS WHEN  
ALL THE FACTORS THAT  
MAKE FOR IT ARE READY  
AND THEN IT IS INEVITABLE.**

**HENRY FORD**





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

# Qué es innovar?

- Innovar es un proceso capaz de convertir una buena idea (o un conjunto de ellas ) en un producto, servicio, estrategia que sea valorado exitosamente por un público determinado







Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

# Qué es innovar?

- Innovar es hacer que una buena idea aporte valor y se convierta en algo rentable.





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

# Qué es innovar?

- Innovar es crear productos que hagan la vida más fácil.





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

# Empresa innovadora

- Talento humano creativo, organizado, capaz de retar paradigmas y hacer cosas diferentes.
- Un proceso de innovación que permita llevar esas ideas a la práctica



# Tipos de innovación

- Incremental
- Radical
- Abierta



***“La innovación no es cuestión de dinero, es cuestión de personas.”***

*Steve Jobs - fundador de Apple -  
Fortune, 9 de Noviembre, 1998*



Lima, Perú

Local Member Community

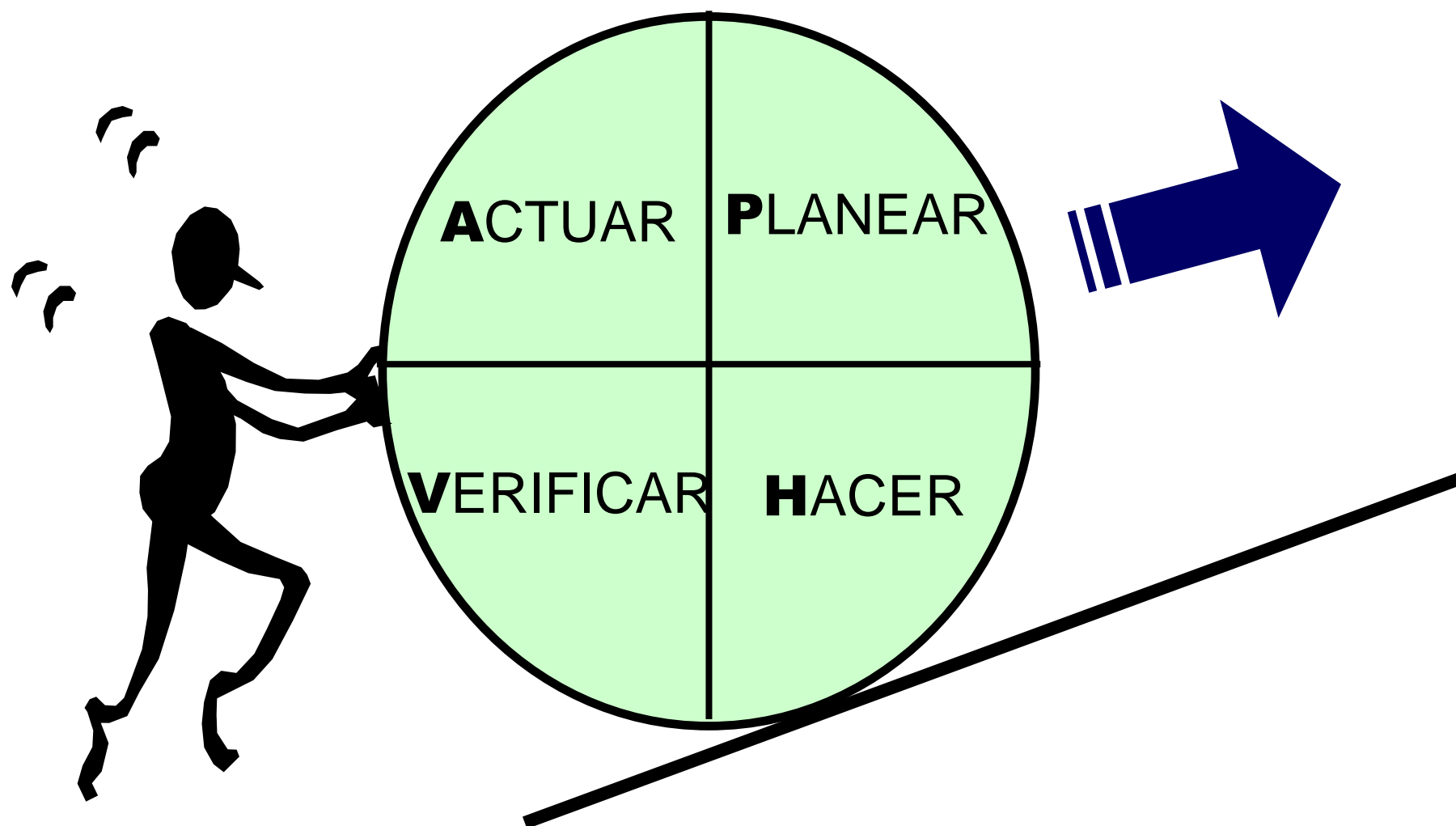
The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

## Ciclo de Innovación





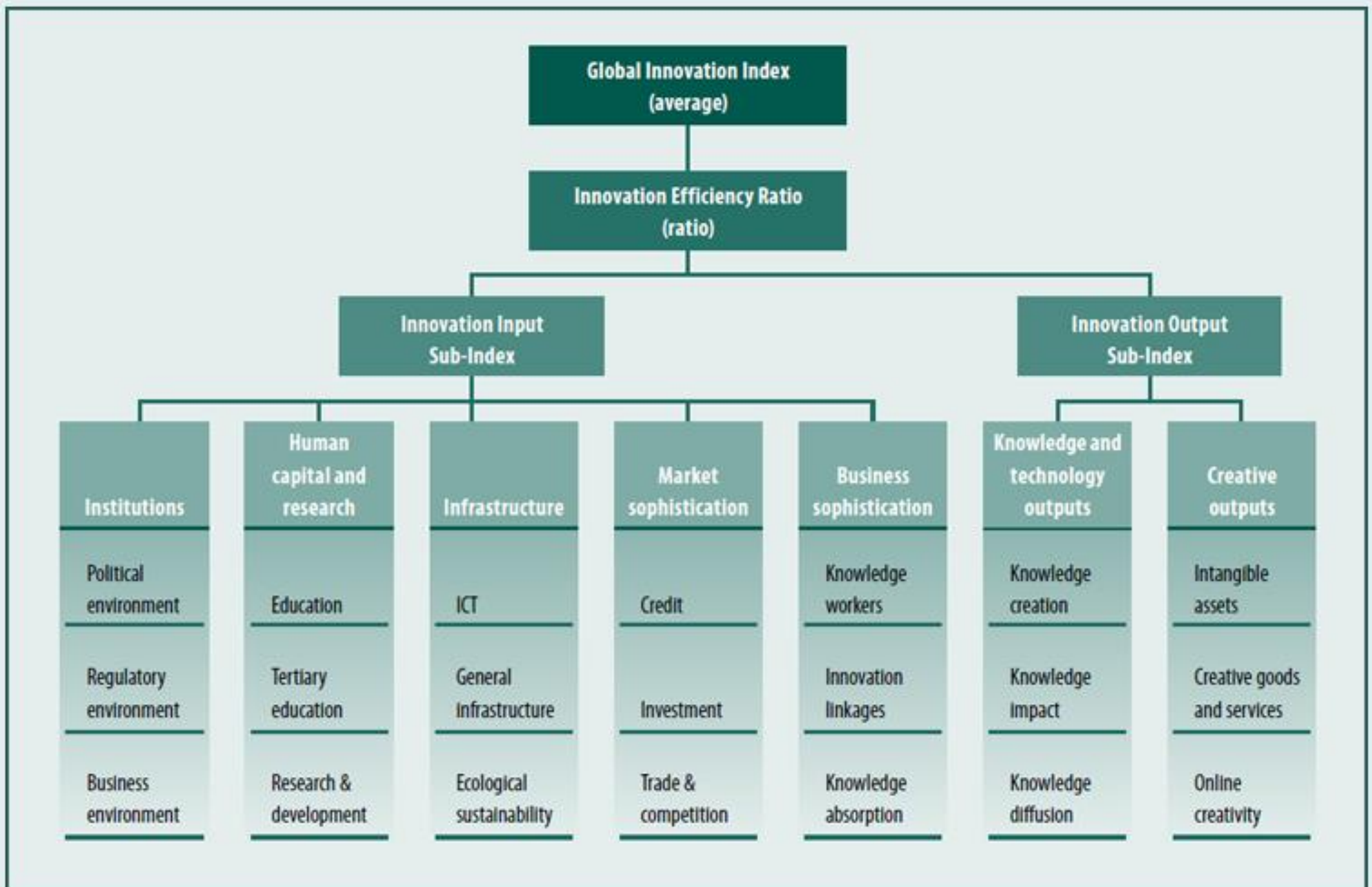
# Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ





# Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

# Innovar... pero...







Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

# Talento humano creativo

- La creatividad es una capacidad humana básica.
- Todos tenemos en nuestro interior muchas potencialidades para descubrir.
- La creatividad y la innovación dependen de la pasión, las ganas, la actitud y los deseos de tener éxito.



Lima, Perú

Local Member Community

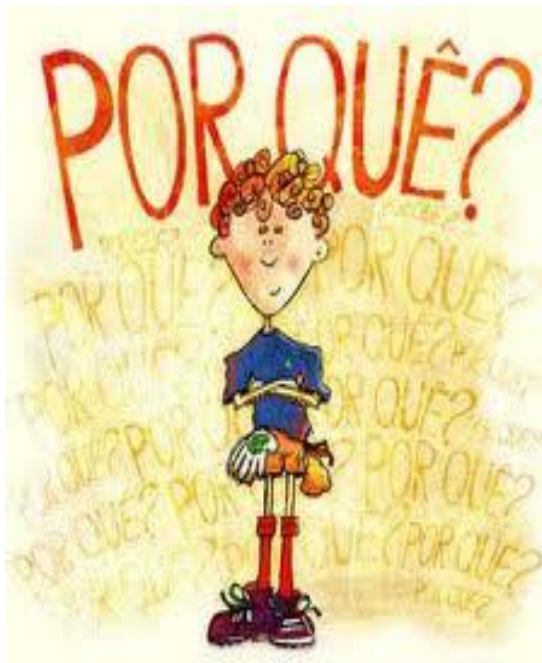
The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

## Reglas para manejo de Tendencias...



Macro  
Consumidor  
Industria





Lima, Perú

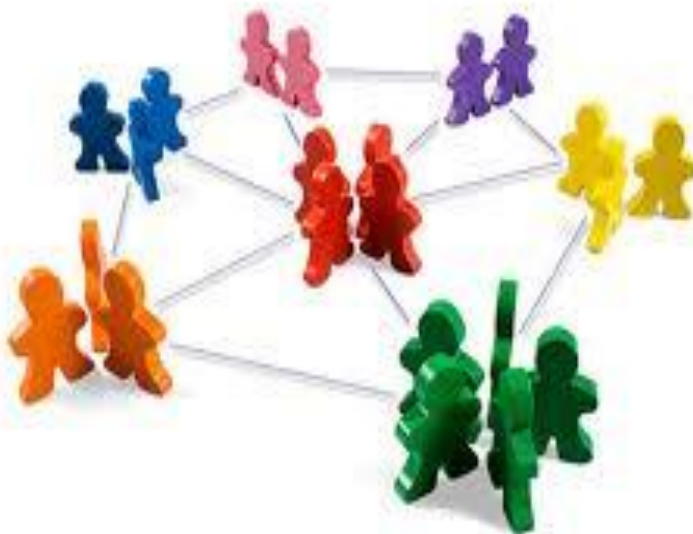
Local Member Community

The Global Voice of Quality™



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

## Reglas para manejo de Tendencias...





Lima, Perú

Local Member Community

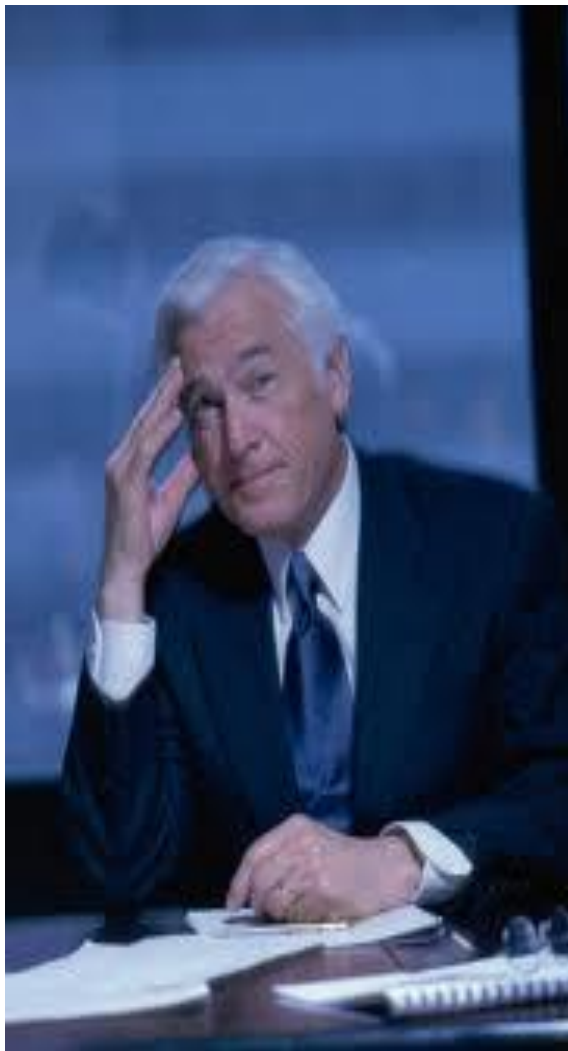
The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

## Reglas para manejo de Tendencias...





# Lima, Perú

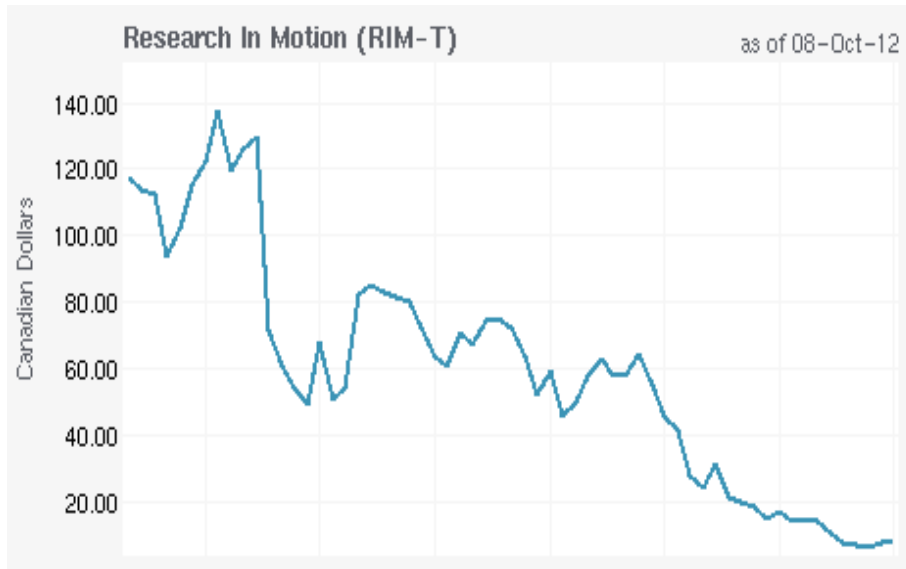
Local Member Community

The Global Voice of Quality™



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

# Tendencias ..



## A Brief History

### Web 1.0

Keywords, Portals, Favorites, Bookmarks

- ▶ Static HTML
- ▶ Email
- ▶ Forums
- ▶ Chat
- ▶ Low Bandwidth
- ▶ Limited Hardware



### Web 2.0

Search Engine Dominance, Social Media

- ▶ Dynamic HTML, Wikis
- ▶ Really Simple Syndication
- ▶ Podcasting, Video Podcasting
- ▶ Blogging, Micro-Blogging
- ▶ Social Networking
- ▶ Video
- ▶ High Bandwidth
- ▶ Cheap Computing




### Web 3.0?

Your List!

- ▶ Semantic Web
- ▶ Communal
- ▶ Micro-Networks
- ▶ Cloud Computing




The Marketing Technology Blog  
The Marketing Technology Blog

<http://www.douglaskarr.com>  
<http://www.douglaskarr.com>



Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

## Ideas de apps...

### ▶ Red Tomato Pizza y su imán de nevera



### ▶ Play & Connect de Babolat





# Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ







Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

# APRENDER Y HACER



ASQ®

The Global Voice of Quality™



CORPORACIÓN 3D  
Decisión, Dedicación y Disciplina





Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™

- Aunque tuviera el don de profecía, penetrara todos los misterios, poseyera toda la ciencia y mi fe fuera tan grande como para cambiar de sitio las montañas, si no tengo amor, nada soy



Corintios 1, 13



César Díaz Guevara



The Global Voice of Quality™



Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™

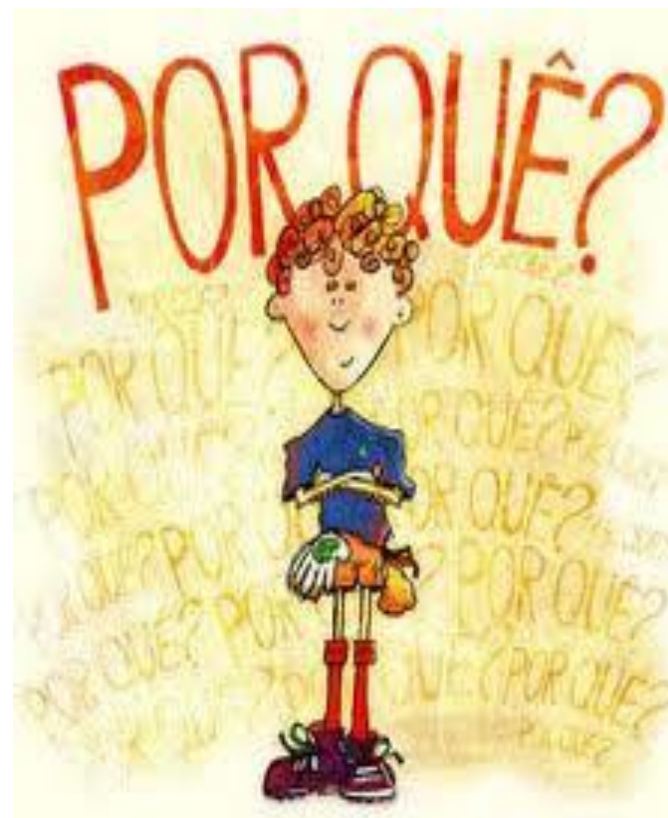


PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

**Siempre que en nuestra vida  
tenemos un “por qué” en  
nuestra mente aparecerá el  
“cómo” !!**



ASQ®

The Global Voice of Quality™



CORPORACIÓN 3D  
Decisión, Dedicación y Disciplina



Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

La única manera segura de  
adivinar el futuro es crearlo !!!



Gracias



INSTITUTO PARA LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ



www.starjotas.com



www.starjotas.com



Lima, Perú

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

# GRACIAS!!

email:

[cesardiaz@corporacion3d.com](mailto:cesardiaz@corporacion3d.com)

<http://calidadyactitud.blogspot.com/>

# SEGUNDO CONGRESO INTERNACIONAL DE LA CALIDAD PUCP-ASQ



“Change Management  
for Organizational  
Performance Excellence”

**innovar para  
competir**



**Lima, Perú**

Local Member Community

The Global Voice of Quality™



INSTITUTO PARA  
LA CALIDAD

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ