

CAPITULO I

INTRODUCCION

La globalización es un fenómeno que genera dependencia de los países pobres hacia los grandes bloques o agrupaciones mundiales, lo que ocasiona las diferencias económicas entre ellos. El desafío de la competencia global, obliga a las organizaciones a evolucionar y adaptarse para responder a cambios en el medio ambiente.

La innovación tecnológica y la gran velocidad con que se propaga la información provocan los múltiples cambios que se dan dentro de la administración en todo tipo de organizaciones. La globalización de los mercados induce a que los países busquen posibilidades de crecimiento en su mercado nacional y en su capacidad para competir con los mercados extranjeros.

El término “calidad” ha marcado la pauta en la manera de hacer negocios en todas las organizaciones empresariales e industriales. Hoy en día, la calidad tiene como objetivo superar las expectativas de los clientes así como generar confianza entre ellos y se refiere al rompimiento de las estructuras convencionales y de las estrategias tradicionales de administración de las empresas, adaptándolas a las nuevas condiciones del mercado.

Las grandes empresas buscan consolidar su participación en el mercado y facilitar la entrada a nuevos mercados así como enfrentar a la competencia adoptando distintos modelos de calidad, entre los que se encuentran la certificación en sistema de gestión de la calidad ISO 9001 internacional.

La gestión de la calidad es una función clave interdisciplinaria que conlleva la conquista de la calidad total de una organización en todos sus aspectos y se refleja, como un resultado global de todas las actividades que se realizan en cada proceso de un producto incluyendo los servicios de post-venta. Una de las tareas principales de la gestión de la calidad es asegurar el cumplimiento de los requisitos de acuerdo a los principales estándares de calidad considerados dentro de la norma ISO 9001.

Entre los beneficios de adoptar un sistema de gestión de calidad en una empresa se encuentran el que la organización oriente sus esfuerzos hacia la búsqueda de la excelencia y aumente la certidumbre de los inversionistas sobre la credibilidad del negocio.

En este trabajo se pretende evaluar el impacto que ha tenido la certificación ISO 9001 tanto a nivel nacional como internacional en una empresa manufacturera transnacional como es el caso de SKF.

En el capítulo II se introducen los conceptos fundamentales sobre calidad y la norma ISO 9001.

El capítulo III trata sobre la metodología utilizada para evaluar el impacto que ha tenido la certificación ISO 9000 tanto a nivel nacional como internacional en una empresa manufacturera transnacional para lo cual se abordaron los siguientes puntos:

- Identificar los procesos de certificación realizados por la empresa.
- Analizar la situación en la organización anterior a la certificación.
- Analizar el impacto al interior de la organización.
- Analizar el impacto a nivel nacional, por la obtención de la certificación.
- Analizar el impacto a nivel internacional, por la obtención de la certificación.

En el capítulo IV se introduce la empresa que fue utilizada como modelo; la empresa manufacturera transnacional SKF, se eligió esta empresa ya que esta ha podido adoptar con éxito estas certificaciones.

En el capítulo V se realiza el estudio. Como resultado de la realización del análisis sobre la situación de la empresa antes y después de la certificación se identificaran los beneficios que se han conseguido.

Entre los beneficios tangibles que se esperan encontrar como resultado del estudio se encuentran:

- Mejor diseño del producto.
- Mejor calidad del producto.
- Reducción de desechos, rectificaciones y quejas de los clientes.
- Eficaz utilización de hombres, máquinas y materiales con el resultado de una mayor productividad.
- Eliminación de cuellos de botella en la producción y creación de un clima de trabajo agradable.
- Creación de una conciencia respecto a la calidad y mayor satisfacción de los empleados en el trabajo, mejorando la cultura de la calidad de la empresa.
- Mejora de la confianza entre los clientes.
- Mejora de la imagen y credibilidad de la empresa en los mercados internacionales, lo cual, es esencial para el éxito en la actividad exportadora.

La expectativa de este trabajo es que, los resultados que se obtengan de la investigación, aporten información tal que sirva como referencia para aplicar en una organización que pretenda garantizar sus sistemas de calidad, con el propósito de promover mayor eficiencia en el sistema de gestión de calidad que actualmente se utiliza.

1.1 OBJETIVO GENERAL

Medir el impacto que se tiene en una organización transnacional al adoptar una cultura de calidad, como herramienta para ser competitiva dentro de un ambiente globalizado.

1.2 OBJETIVO ESPECIFICO

Determinar a través de un caso de estudio el impacto que se tiene dentro de la empresa después de adoptar la certificación en el sistema de gestión de la calidad ISO 9001 internacional entre los que se encuentran los siguientes:

- Mejora de calidad en el producto.
- Satisfacción del cliente.
- Costos.

1.3 ALCANCES

El presente estudio es valido para una industria manufacturera de rodamientos en la ciudad de Puebla y al desempeño de los últimos años.

- Al concluir el proyecto de tesis se espera obtener y presentar como producto final el resultado de la evaluación del impacto que ha tenido la certificación ISO 9001 en la empresa manufacturera transnacional SKF de México, en lo que respecta a productos fabricados en nuestro país.
- Los clientes se considerarán como distribuidores.

1.4 LIMITACIONES

1. Veracidad de la información proporcionada por la empresa.
2. Disposición de los distribuidores a proporcionar la información solicitada.
3. Los clientes se considerarán como distribuidores.

1.5 JUSTIFICACION

Actualmente se vive en un periodo de transformación, el cual, no se limita a la sociedad o a la historia, sino que se aplica al mundo en general.

La innovación tecnológica y la gran velocidad con que se propaga la información provocan los múltiples cambios que se dan dentro de la administración en todo tipo de organizaciones. La globalización de los mercados induce a que los países busquen posibilidades de crecimiento en su mercado nacional y en su capacidad para competir con los mercados extranjeros.

Las grandes empresas buscan consolidar su participación en el mercado y enfrentar a la competencia adoptando distintos modelos de calidad, entre los que se encuentran la certificación ISO 9001.

En este trabajo se pretende utilizar como modelo la empresa manufacturera transnacional SKF ya que ha podido adoptar con éxito estas normas. Como resultado de la realización del análisis sobre la situación de la empresa antes y después de la certificación se espera identificar los beneficios de la certificación.