

CAPITULO I.

INTRODUCCION

Hoy en día nuestro país al estar dentro de los tratados de libre comercio que se han firmado con diferentes países y de estar a la vez inmerso en la globalización, ha tenido la necesidad de ser mas competitivo por lo que para lograr que se de esto dentro de las Empresas, se ha buscado la forma de estimularlas por lo que ha sido necesario premiar a todas aquellas empresas que cumplan con los requisitos de Calidad y para ello ha creado el Premio Nacional de Calidad.

Dicho Premio estimula los procesos integrales de calidad, lo mismo que la productividad en los servicios y procesos, fomentando las exportaciones basándose en la calidad de productos terminados, logrando con esto que las empresas se comparen con organizaciones a nivel mundial, y pudiendo con esto participar en eventos de calidad.

En nuestro país es la SECOFI, quien se encarga de llevar a cabo el proceso de selección a toda aquella empresa que cumpla con dichos requisitos, otorgando a las empresas acreditadas dicho Premio a través del Presidente de la Republica Mexicana.

Por lo que nos proponemos a realizar un modelo que coadyuve con el Premio Nacional de Calidad, dando con ello primero a lo que es dicho premio, y con esto determinar un Modelo que lo compare con el Premio Malcom Baldrige, que es el Premio que se otorga a las empresas en Estado Unidos y al entender del gran compromiso que hay entre estos dos países que es el de México y el de Norte América es importante considerar lo que se hace en el vecino país al nuestro debido al Tratado de Libre Comercio que existe entre los dos.

Por ello al determinar un modelo de los dos premios este será de gran importancia para Nuestro país ya que se podrán evaluar a las empresas tomando como propósito, la naturaleza, evaluación, criterios de asignación y el periodo de ciclo que nos permita moldear al que rige la actualidad al de México. Todo esto a través de metodologías que hagan fundamenta todos los conceptos y que se pueda aplicar en el plan que ya se conoce.

1.1.- ANTECEDENTES

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 refiriéndose al rompimiento de estructuras convencionales y de las estrategias tradicionales de administración de las empresas, adaptándolas a las nuevas condiciones del mercado.

Antes de la etapa industrial, los juicios emitidos giraban en torno al aspecto estético y prestigio de los artesanos que fabricaban un producto o brindaban un servicio. Con la llegada de la Revolución Industrial, los talleres se transformaron en pequeños centros de producción masiva, mismos que modificaron los procedimientos específicos para valorar y atender la calidad de los productos terminados, mismos que presentaban variaciones en las características de los productos finales y se trataron de solucionar estas variaciones. El remedio se encontró en el nacimiento de la primera generación de los procesos de calidad, denominada “Calidad por inspección”.

A partir de esto se localizan las distintas etapas del desarrollo de la calidad de la manera en que lo entendemos ahora:

Primera Generación: 1800`s	Control de la Calidad por inspección: “La calidad se orienta al producto terminado”
Segunda Generación: 1950`s	Aseguramiento de la Calidad “La calidad se enfoca a los procesos productivos que garanticen consistentemente que los productos cumplan con las especificaciones predeterminadas”
Tercera Generación: 1960`s	Calidad Total “ La calidad se orienta al cliente “
Cuarta Generación: 1980`s	Procesos de Mejora “La calidad procura mejorar continuamente y optimizar todas las

	actividades de la empresa hacia el cliente externo”
Quinta Generación: 1990`s	Reingeniería y Calidad Total “La calidad se preocupa por rediseñar la empresa con procesos completos con valor hacia el cliente”

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.

“Practicar la calidades, diseñar desarrollar, manufacturar un producto que sea el mas útil y siempre satisfactorio para el consumidor, brindando siempre un servicio excepcional”.

Para lograr esta meta, es necesario adecuar los sistemas y procedimientos administrativos para que todos los integrantes de un negocio participen en la calidad. Esta va desde el diseño del producto, hasta el control en el mercado y al dar un servicio pos venta, para asegurar la satisfacción del consumidor; pues el propósito de la calidad es el de elaborar productos y servicios que cumplan los requisitos del cliente, pues es éste quien orienta la calidad.

Existen varios sistemas que son reconocidos mundialmente con respecto a la importancia que se le ha tomado al término de Calidad y/o Calidad Total, que son sistemas como el estadounidense y el japonés.

Hemos de recordar que el padre de la administración científica en los Estados Unidos de América es Frederick W. Taylor. En 1881 cuando aplicó por primera vez el conocimiento al estudio del trabajo. Taylor publicó en 1903 “Los principios de la administración científica”, siendo uno de los pioneros en la investigación e implementación de nuevos enfoques para mejorar métodos de trabajo. También recordemos que fue el creador del estudio de tiempos y movimientos.

En el sistema japonés uno de sus máximos expositores y difusores de la adaptación y evolución del Control de la calidad Total en Japón es Kaoru Ishikawa, nacido en Tokio en 1915.

El sistema japonés es un sistema que permite resolver problemas y estimula la participación y la creatividad, donde el control de calidad es llevado por los trabajadores.

Siendo estos dos sistemas los mas conocidos en los avances de las estrategias de calidad, nuestro país hace constantes esfuerzos por ser más competitivo en todas las ramas empresariales e industriales debido a la globalización de los mercados y la creciente competencia en los mercados internacionales, han propiciado el desarrollo de estándares de calidad que sean ventajosos para la economía y para la sociedad en su conjunto.

En México la normalización es reconocida y demandada debido a la competencia económica. La actividad normalizadora tiene su origen en la “Ley sobre pesas y medidas”, publicada el 14 de junio de 1928. El 11 de febrero de 1946 se publica la primera “Ley sobre normas industriales”.

Las normas mexicanas fueron y son elaboradas en el organismo nacional de normalización, o la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial en términos de lo dispuesto por la LFMN. Su observancia no es de carácter obligatorio, salvo en los siguientes casos:

a.- Cuando los particulares manifiesten que sus productos, procesos o servicios son conformes con las mismas.

b.- Cuando en una norma oficial mexicana, se requiera la observancia de una norma mexicana para fines determinados

c.- Respecto de los bienes o servicios que adquieran, arrienden o contraten las dependencias o entidades de la administración pública federal, cuando estas sean aplicables y en forma supletoria a las normas oficiales mexicanas.

En 1986 se crea el Premio Nacional en el que premiaban a los productores que cumplían con las normas oficiales mexicanas (NOM).

Y en 1989 a instancias de la Fundación Mexicana para la Calidad Total (FUNDAMECA) se crea el Premio Nacional de Calidad, el cuál utiliza un Modelo de Calidad Total que tiene como objetivo que una organización integrara todos sus sistemas para satisfacer y exceder las necesidades de los clientes.

Ante este bosquejo de los antecedentes que hay sobre la Calidad, y platicando sobre el tema mi con asesora MA LETICIA MARIA GONZALEZ VELAZQUEZ fue quien me estimuló para hacer una revisión al

Premio Nacional de Calidad que se otorga en México a través de la Secofi, vimos que podremos hacer un Modelo donde apliquemos la evaluación de la calidad de una empresa, utilizando los criterios del Premio Baldrige, mismo que pueda servir de apoyo a los lineamientos al Modelo que aplica Secofi y así mejorar los criterios para una buena evaluación de las empresas en general en nuestro país y pueda aplicarse de manera generalizada en nuestro universo que es México.

1.2.- DEFINICIÓN DEL PROBLEMA:

Analizando que el Modelo de Dirección por Calidad 1996 – 1999 tiene la característica de ser “no prescriptivo”, lo cual hace posible emplear cualquier práctica o herramienta que se considere adecuada para el tipo de producto, servicio o mercado al que sirve, ya que no pretende imponer ni “recetar” metodologías (los comos), sino asegurar que el énfasis este en los aspectos estratégicos de la organización (los qués).

Y como el modelo está desarrollado con el objeto de permitir que las organizaciones que lo utilicen estén en posibilidades de elegir las prácticas de calidad más adecuadas en cada uno de los criterios, según el tipo de producto, servicio o entorno en el que se desempeñe e integrado por ocho criterios básicos que constituyen un sistema moderno de gestión de negocios para cualquier tipo de organización, independientemente de su giro o tamaño. Además estos criterios se dividen en subcriterios que incluyen de manera más específica los aspectos de calidad que deben considerarse en cualquier organización. Cada subcriterio está estructurado de manera que su desarrollo completo implique un ciclo de mejora continua; donde contempla los siguientes elementos:

- El diseño o enfoque de los sistemas, procesos o metodologías
- Los indicadores que permiten conocer el grado de efectividad de los sistemas y de su implantación
- El grado de implantación de los sistemas, así como los resultados de dicha implantación.
- Los tipos de comparaciones referenciales de la empresa contra sus competidores, contra los mejores en el sector en el que opera, y contra las mejores prácticas de operación, a nivel nacional o internacional
- Los mecanismos de retroalimentación, así como los ciclos de mejora que se ha completado para las acciones de cada subcriterio.

Actualmente este modelo es empleado por un gran número de empresas en México para dirigir sus esfuerzos de calidad y por lo tanto su negocio o institución. Y va mucho más allá del aseguramiento de la calidad del producto o servicio, o de únicamente la satisfacción de los clientes, que antes se consideraba como lo más adecuado, ya que se permite la medición de los avances en la implantación de los sistemas y la mejora continua, lo cual no es posible hacer con otros modelos.

Ante estos fundamentos desde el punto de vista de que este modelo no es prescriptivo, y hace posible emplear cualquier práctica o herramienta que se considere adecuada para cualquier tipo de producto puedo definir el problema como una aplicación de la calidad para las empresas mexicanas, de como mejorar el Premio Nacional de Calidad, de tal forma que podamos coadyuvar a la Secofi en nuestro país a ser un mejor proceso en las evaluaciones que se llevan a cabo, de tal forma que el modelo que presente sirva como aplicación universal.

1.3.- JUSTIFICACIÓN

De acuerdo a la definición del problema mi justificación está basada en los siguientes aspectos:

A raíz de la firma del acuerdo que se firmó el 17 de diciembre de 1992 y que entrara en vigor el 1 de enero de 1994 sobre el tratado de libre comercio misma que la integración de dos economías industrializadas con un país desarrollado hace con ello el compromiso de cumplir exigencias rigurosas al entrar a la estrategia de la globalización de la producción, a los desafíos del Mercado Unico Europeo, a la formación de áreas de libre comercio en la Cuenca del Pacífico, entre otras. De donde representa a largo plazo, para los tres países involucrados como son Estados Unidos, Canadá y México en este tratado, serían mejores posibilidades de acceso a mercados e inversiones que contribuirían a aumentar la cooperación ínter empresarial y las corrientes de información. Ya que estos factores son determinantes, porque el libre comercio se ha

constituido en uno de los parámetros más importantes para evaluar la efectividad de los distintos gobiernos en el aspecto económico.

Y de acuerdo a la estructura política internacional de hoy, habiendo un solo competidor, el principal desafío para los países en desarrollo es como influir en la formación de la agenda de los nuevos asuntos globales. Sabedores de que América Latina necesita participar y hacer valer su propio punto de vista en la formulación de estos acuerdos. Los países deben concentrar sus esfuerzos en examinar a fondo su contenido y sus repercusiones para sus economías a fin de maximizar así los beneficios y minimizar los costos de este proceso, ya que vivimos en un mundo en que por ahora, el regionalismo es un hecho. Este fue uno de los principales motivos por el cual México decidió suscribir un acuerdo de esta naturaleza con sus vecinos del norte.

Este tipo de acuerdo se consideró como acuerdo de “nueva generación”, ya que abarca un ámbito mas amplio que el del comercio de bienes, a servido de referencia esencial para los acuerdos formalizados posteriormente por México con el grupo de los tres y por Chile en sus propios acuerdos bilaterales.

Ante este compromiso que México ha adquirido se empezaron a diseñar normas de regulaciones para obtener las industrias productos de calidad, donde se tiene como primer punto la estimulación para todas las empresas mexicanas el otorgamiento del Premio Nacional de Calidad misma que tiene la misión de promover y estimular la adopción de procesos de calidad total en las organizaciones industriales, comerciales y de servicio, instituciones educativas, en el Gobierno Federal y Gobiernos estatales, con base en el Modelo de dirección por Calidad del Premio; así como reconocer a las empresas e instituciones que se destacan por la calidad de sus productos, servicios y procesos con la finalidad de que sirvan como modelos a otras empresas mexicanas.

Es por eso que vale la pena realizar este estudio porque como se comentó anteriormente al no ser prescriptivo podrán hacer propuestas nuevas utilizando como herramienta el premio nacional baldrige, que viene siendo un catalizador importante para transformar los negocios mas que ninguna otra iniciativa, pública o privada, que ha modificado la manera de pensar y el comportamiento de los directores.

Ahora las implicaciones que pueden tener los resultados es que serán beneficiadas todas aquellas empresas que producen productos para su venta en el país y quienes exportan.

Mismas que al concursar por el premio nacional de calidad reciben su estímulo y esto los hace que sean ejemplo a otras.

Los beneficiados serán todas las empresas mexicanas que están dentro de este gran proceso.

1.4.- DEFINICIONES

Estas son las definiciones que estaré aplicando durante el desarrollo del presente trabajo.

LFMN significa “Ley Federal sobre Metrología y Normalización”

NOM significa “Normas Oficiales Mexicanas”

Secofi significa “Secretaría de Comercio y Fomento Industrial”

FUNDAMECA significa “Fundación Mexicana para la Calidad Total”

METROLOGIA significa “Ciencia que estudia los sistemas de pesas y medidas”

PREMIO NACIONAL BALDRIGE significa “Promover el conocimiento de calidad, reconocer la realización de la calidad en compañías norteamericanas y pública las exitosas estrategias de calidad.

PREMIO NACIONAL DE CALIDAD significa La promoción y estimulación la adopción al proceso de Calidad Total en las organizaciones industriales, comerciales y de servicio, Instituciones educativas, en el Gobierno Federal y Gobiernos Estatales

1.5.- OBJETIVO

El objetivo del presente trabajo lleva como premisa el realizar un modelo que coadyuve con el Premio Nacional de Calidad que se lleva a cabo en nuestro país para :

- Estimular el establecimiento de procesos integrales de calidad
- Promover la productividad y la calidad en productos, servicios y procesos
- Fomentar las exportaciones con base en la calidad
- Promover la utilización del Modelo de Dirección por Calidad en las organizaciones mexicanas

Teniendo con ello los siguientes beneficios

- Al participar la empresa le permite compararse con organizaciones de clase mundial

- Al recibir retroalimentación de las áreas de oportunidad de su organización, se apoya la realización de un autodiagnóstico
- Recibir con organizaciones de clase mundial
- Compararse con organizaciones de evaluadores expertos en el área
- Apoyo para promoción nacional e internacional
- Crear un Modelo de Calidad propio
- Autodiagnóstico de la organización
- Documentar procesos y sistemas
- Participar en eventos de calidad
- Facilidad para el uso de programas de apoyo de la SECOFI y de otras dependencias
- Información mensual especializada en el área de Calidad Total

Actualmente toda aquella empresa que ha logrado este Premio Nacional de Calidad, ha recibido por parte del Presidente de la república una paloma estilizada en plata sterling 0.925 ley con una dimensión de 26 cm. de alto por 30 cm. de ancho.

Daré a conocer lo que es en la actualidad dicho premio y comparé con el premio Malcom Baldrige y con ello se determinará un modelo que evaluará a las empresas tomando en cuenta los propósitos, naturaleza, evaluación, criterios de evaluación, asignación y periodo de ciclo que nos permita moldear al que se rige en la actualidad en nuestro país. A través de una metodología que haga fundamentar todos estos conceptos y poderse aplicar en el plan ya conocido.

1.6 HIPOTESIS Mediante los procesos que se llevan a cabo para otorgar en México el Premio Nacional de Calidad, se hará un estudio comparativo con el Premio Malcom Baldrige que es el premio que se otorga a las empresas en Estados Unidos, para determinar un Modelo de Aplicación de los criterios que se emplean en el Premio Baldrige para aplicarse al Premio Nacional de Calidad y establecer con ello criterios comunes para un otorgamiento homogéneo entre los dos países, y así poder llegar a que empresas de ambos países puedan participar en la obtención de dichos premios.

