



Título de la Ponencia:

CREACIÓN E IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA INDUSTRIA DEL LÁTEX. CASO MIL Y UN GLOBOS S.A. de C. V.

CREATION AND IMPORTANCE OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR INDUSTRY LATEX. CASE MIL Y UN GLOBOS S.A. DE C.V.

Subtema: Competencias relativas a la Formación en Gestión de Innovación.

Autores:

Lic. Jazmin Elizabeth García Gamboa

Tel.: 55 36599131

E-mail: jazmin-192@hotmail.com

Lic. Lucrecia Flores Rosete

Tel.:55 56242000 ext. 70112

E- mail: floresrosete@hotmail.com

M. en C. Ma. Amalia Clara Torres Márquez

Tel.: 55 56242000 ext. 70100

e-mail: clarita_tm@hotmail.co

RESUMEN

En la industria principalmente, cada vez son más las exigencias que se presentan en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye un buena ventaja competitiva en medio de todo el mundo de hoy en día globalizador.

La gerencia moderna está muy comprometida en responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible por lo cual se hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas.

En el caso particular de la empresa un y mil globos la gestión de la calidad se está siendo enfocada al mejoramiento continuo de los procesos y actividades de para elaboración de productos y prestar servicios que cumplan con las expectativas y requerimientos de calidad los clientes. La gestión de la calidad se verá enfocada en el sistema de gestión de la calidad propuesto para tal fin, basado en los procesos y enfocado en el cliente de acuerdo a los requisitos exigidos en la Norma Internacional ISO 9001:2008.

CREACIÓN E IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA INDUSTRIA DEL LÁTEX. CASO MIL Y UN GLOBOS S.A. de C. V.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la calidad es un fin que toda organización y toda persona persigue para la mejora de sus gestiones independiente mente de si su enfoque final es el bienestar del cliente, puesto que el bien ser, hacer y servir debería estar ligado al ser humano de una forma inseparable.

En la actualidad las empresas están tomando una notable conciencia acerca de la importancia que tiene calidad para el cliente y su relación con el entorno interno y externo en una compañía y la armonía que debe existir en todos los procesos que se realicen en función de ellos, por tal motivo las compañías desde las más pequeñas hasta las más grandes luchan por conseguir la “certificación” que les permita consolidarse como una empresa líder en su gestión y en la calidad tanto de sus productos como de sus servicios, independiente mente de que se dediquen a la venta de productos tangibles o intangibles.

Cada vez más se incrementa el número de directivos de empresas y organizaciones que están cada vez más convencidos de las ventajas que produce trabajar desde la perspectiva de la calidad, explicado principalmente por tres aspectos. En primer lugar, la calidad genera productos y servicios mejorados, tiene como meta la disminución de los costos de producción y por lo tanto persigue aumentar la rentabilidad financiera de la organización. En segundo lugar, es un factor de motivación y de integración de los trabajadores, ya que los procesos de calidad involucran a todos y cada uno de los miembros de una empresa.

Una empresa dedicada bien sea a la producción de bienes o de servicios, debes regirse por un sistema integrado el cual hace de ella un “todo” para que todas las áreas y procesos establezcan un punto de engranaje que hace que cada cosa funcione bien con el apoyo de las demás, es por eso que para implementar un sistema de gestión de Calidad es necesario tomar en cuenta cada una de las partes que integran la empresa, sin exclusiones. Además existen estas normas establecidas para la creación de estos sistemas de calidad.

OBJETIVO

Proponer un Modelo de Gestión de Calidad para mejorar las operaciones de gestión en la elaboración de impresos en globos de látex y metálicos, mediante el análisis documental.

MATERIALES Y MÉTODOS

La técnica de investigación utilizada fue la documental y de campo, debido a que este trabajo está basado en las normas ISO 9001:2008 SGC e ISO 10013, manuales de calidad, así como los documentos con los que cuenta la empresa estudiada, entrevistas al personal administrativo y operativo.

MARCO DE DESARROLLO

CREACIÓN E IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA INDUSTRIA DEL LÁTEX. CASO MIL Y UN GLOBOS S.A. de C. V.

Las empresas de látex en el siglo XX

El látex, también llamado hule o caucho, se obtiene **a partir de la savia lechosa del árbol del caucho** -*Hevea brasiliensis*-, originario de los bosques tropicales de Centroamérica y América del Sur. En el siglo XIX, los españoles descubrieron que el caucho natural estaba compuesto por cadenas de hidrocarburos. Durante la I Guerra Mundial, químicos alemanes comenzaron a fabricarlo de forma sintética a partir de productos derivados del petróleo, que desde entonces se convirtió en la principal materia prima para la obtención del caucho, lo cual llevo a la creación de una industria enfocada al hule en todo el mundo.

La piedra angular de nuestra industria hulera ha sido más empírica que científica; de las vicisitudes y problemas que han tenido que superar nuestros empresarios a base de trabajo, constancia y una voluntad inquebrantable se ha podido desarrollar nuestra industria. Gracias al esfuerzo de estos hombres que han concurrido a su desarrollo estamos mejor preparados para resolver, los problemas que constantemente se presentan, para trabajar en mejores condiciones y un sano desarrollo.

La industria se crea a principios del siglo XX. A finales de los 90's, existían alrededor de 1780 empresas transformadoras de hule en el país, proveedoras de empresas armadoras de automóviles, proveedoras de empresas fabricantes de electrodomésticos, etc.

El problema al que se enfrenta este sector es la falta de personal capacitado en todos sus niveles, las únicas empresas que se salvan, son las empresas grandes y medianas, que cuentan con los recursos financieros pertinentes para el caso. Como resultado nuestra industria no es competitiva en un mercado globalizado, aunado a este se presenta el lastre de un contrato Ley de Trabajo, que no ha permitido el desarrollo de la industria y sí ha provocado el cierre de muchas.

En palabras de los dirigentes de la Cámara Nacional de la Industria Hulera; en los últimos años la industria hulera se ha visto en la necesidad de cerrar empresas, perder empleos y competitividad, debido a la intransigencia de sus sindicatos, al contrabando y la importación desmedida de llantas

El comportamiento de la industria en el siglo XX ha sido el siguiente:

En 1939, por este año el Sr. Gildardo López estableció una fábrica en las calles de Tokio en Portales, llamada "La Universal" donde se fabricaban llantas.

1940 La "Cía. Hulera el Centenario" se pasó a las calles de Mariano Escobedo, y se asocia con la Cía. Firestone, nace la llantera "Cia. Hulera Firestone Centenario"

CREACIÓN E IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA INDUSTRIA DEL LÁTEX. CASO MIL Y UN GLOBOS S.A. de C. V.

Los años 50's y 60's son prolíferos para la industria hulera, se da un crecimiento bastante considerable de pequeñas y medianas empresas, la principal zona se ubica en la colonia Anáhuac.

Los desarrollos tecnológicos provocan cambios pero también una conciencia de equilibrio para el cuidado y protección ambiental, en nuestro país se desarrolla la regeneración y recuperación de hule, el principal insumo (hule de desperdicio) se obtiene de los desperdicios de las Industrias llanteras. El pionero en este rubro se da con Don Raúl González, en los años 30's. No es sino hasta finales de los años 40's cuando aparece la "Cía. Regeneradora de hule, S.A" se dedica exclusivamente a la recuperación y regeneración de hule.

El los 50's compañías como Eternolita, Hulera Joyma y Flex-Coda, utilizan hules recuperados y regenerados respectivamente, en sus formulaciones. Flex – Coda del Sr. Luís Coda Barbe desarrolla y mejora el proceso de regeneración, de esta saldrán técnicos que desarrollarán el proceso de utilizar materiales recuperados y que a la postre darán vida a las empresas ubicadas en la colonia Anáhuac. Empresas como Hulera Moctezuma, Hulera Continental, Hulera La Nave, en sus locales los Sres. Romero, Pucheta, Bustamante, García entre otros; fabricarán regatones, topes, ruedas, destapa caños, etc., con materiales recuperados.

A finales de los 50's principios de los 60's la empresa "Hulera Mors, S.A" de Don José Eduardo Morales Flores, desarrolla técnicas para la recuperación y reciclado de desperdicios de hule, estos desarrollos servirán de base para la fabricación de productos como botas de hule, mangueras, loderas, suelas y tacones entre otros productos. Esta empresa a la postre desarrollará trabajos de investigación y desarrollo, generará una tecnología propia que dará vida a otras empresas como Maquiladora Morales, S.A., dirigida por el Ing. J. Eduardo Morales Méndez, la empresa tendrá como objetivo el desarrollar tecnologías de recuperación y regeneración de hules y plásticos. En esta época existían cerca de 2500 empresas.

En los 90's, la industria está representada por alrededor de 1,738 empresas de las cuales el 70% se encuentran en cuatro Entidades Federativas: Guanajuato (30.1%), Distrito Federal (15.4%), Jalisco (14.4%) y Edo. de México (12.5%). Le siguen en importancia nuevo León y Puebla que sumadas significan el 8.7% de las unidades económicas del país. En el ramo de la industria de productos de hule hay una importante presencia de micro negocios que representa el 60.2% de los establecimientos. Las actividades más dinámicas en 1999 fueron: Fabricación de Artículos de Hule Natural o Sintético con 17.5 %; Revitalizado de llantas y Cámaras con 15.1 % y Fabricación de Llantas y Cámaras con 13.3 %. Dentro de este sector la fabricación de artículos de hule natural y sintético ha ganado en participación. En cambio, las otras clases de actividades vieron disminuir su participación relativa sobresaliendo el revitalizado de llantas y cámaras que paso del 14.8% en 1994 a 13.6% del total de establecimientos del ramo en 1999.

CREACIÓN E IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA INDUSTRIA DEL LÁTEX. CASO MIL Y UN GLOBOS S.A. de C. V.

Entre 1994 y 1999 el número de establecimientos en el Sector Manufacturero se incrementó a una tasa promedio anual de 6.4 %; en ese mismo periodo el ramo de la Industria de Productos de Hule pasó de 792 a 1,738 unidades económicas, lo que representa un incremento promedio anual del 17 %.

El personal ocupado en esta industria paso de 36, 198 en 1997 a 31, 757 para el 2002. Generando remuneraciones, en los mismos períodos de \$ 73, 232.00 a \$101, 183 pesos corrientes por persona en el año.

La industria transformadora de hules, es predominantemente intensiva en tecnología, aunque existen segmentos que necesitan de una participación considerable de mano de obra. La dependencia creciente de productos de hule sintético ha requerido de inversiones concertadas en capacitación y constante mejora de procesos, así como en infraestructura. Aunque México ha destinado grandes inversiones de capital a este sector, generalmente no es considerado como un innovador global de artículos de hule; sólo en segmentos específicos, como en bandas para automóviles y algunas otras partes automotrices, tiene ventajas en calidad y alta capacidad de innovación.

Los avances técnicos que implican equipos y procesos novedosos de producción son desarrollados generalmente por las grandes empresas transnacionales. México ha importado tecnología mediante alianzas entre empresas o por compra directa; sin embargo, lo más importante es que la mayor parte de las empresas ha tenido que diversificar los usos de la tecnología adquirida y adecuar sus plantas a sus necesidades. Sólo empresas grandes como Negromex, Goodyear, Dupont, entre otros tienen centros propios de investigación.

A lo largo de la historia podemos observar un concepto de vital importancia para el crecimiento de esta industria y su desarrollo en todo el mundo, la calidad.

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc.

Algunos consumidores podrían preferir algunas propiedades o características, mientras que otros podrían preferir otras, pero en ocasiones existen ciertas propiedades o características que siempre deben ser satisfechas para que un producto o servicio pueda ser considerado de calidad. Por ejemplo, en un restaurante, por más exquisita que sea la comida, si la atención es mala o lenta, difícilmente habrá algún consumidor que considere al restaurante como de calidad.

En general, podríamos decir que un producto o servicio es de calidad cuando cuenta con insumos de primera, cuenta con un diseño atractivo, cuenta con una buena presentación, es durable en el tiempo, y está acompañado de un buen servicio al

CREACIÓN E IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA INDUSTRIA DEL LÁTEX. CASO MIL Y UN GLOBOS S.A. de C. V.

cliente, a tal grado que satisface necesidades, gustos y preferencias, y cumple o sobrepasa expectativas en el consumidor.

Es por ello que surge el concepto de calidad total, también conocida como gestión de la calidad total (TQM por sus siglas en inglés), es una filosofía, cultura o estilo de gerencia que involucra a todos los miembros de una organización, los cuales buscan mejorar continuamente la calidad no sólo en los productos, sino también en todos los aspectos de la empresa como, por ejemplo, en los trabajadores (por ejemplo, al estar bien calificados), en los insumos (por ejemplo, al ser de primera), en los procesos (por ejemplo, al evitar desperdicios), en la atención al cliente (por ejemplo, al brindar una rápida atención).

La filosofía de calidad total, también conocida como filosofía de mejora continua, es una filosofía que señala que la calidad se debe “respirar”, y que se debe buscar siempre su mejora de manera continua y gradual por parte de todos los miembros de la organización. La filosofía de calidad total deriva del término japonés *Kaisen* que significa “mejoramiento continuo”.

La gestión de la calidad nos permite asegurar que se cumple con la calidad que se requiere y espera mediante un conjunto de acciones que tienen como objetivo asegurar o garantizar que el producto o servicio cumpla con determinadas especificaciones o requisitos de calidad (y de ese modo prevenir que luego se descubran fallos que luego tengan que ser corregidos), así como asegurar o garantizar el cumplimiento de normas o estándares de calidad.

Otro de los puntos importantes dentro de la gestión de la calidad es el control que se lleva a cabo por medio de un conjunto de acciones o medidas que tienen como objetivo comprobar o verificar que el producto o servicio haya cumplido con determinadas especificaciones o requisitos de calidad, así como comprobar o verificar que se haya cumplido con las normas o estándares de calidad previamente establecidas, como pueden ser las **normas ISO 9000, que son un conjunto de normas y estándares internacionales que ayudan a una organización con la gestión, el aseguramiento y el control de la calidad.** La familia ISO 9000 se compone básicamente de tres normas: la norma ISO 9000 que es como un diccionario de calidad que define términos del vocabulario ISO, la norma ISO 9001 que se encarga de certificar la calidad de los productos, servicios y procesos de una empresa, y la norma ISO 9004 que brinda a las empresas una serie de directrices de calidad para la mejora de sus procesos.

Un **sistema de gestión de la calidad** es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

CREACIÓN E IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA INDUSTRIA DEL LÁTEX. CASO MIL Y UN GLOBOS S.A. de C. V.

En otras palabras, un Sistema de Gestión de la Calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.

RESULTADOS

Caso de la empresa MIL Y UN GLOBOS

Mil y Un Globos S.A. de C. V es una empresa 100% mexicana y familiar, altamente profesional en la impresión de globos látex y metalizados, contando con alta productividad brindando servicio rápido y de calidad, con precios accesibles a cualquier presupuesto.

La empresa al trabajar con agencias publicitarias quienes ofrecen los globos a marcas internacionales, se ve con la necesidad de exportar sus productos. Mil y Un Globos no cuentan con ninguna certificación internacional que avale la calidad de los productos. La certificación de calidad ha sido un requisito para exportar a otros países. Debido a su crecimiento y expansión buscan una certificación para poder exportar sus productos.

Sus clientes la han posicionado en el mercado de la publicidad como una empresa líder por la alta productividad con que cuenta (150,000 impresiones diarios) en látex.

El proyecto propuesto no solo servirá para poder obtener la certificación, sino que también tendrá consecuencias positivas en la administración de la empresa, ya que el modelo de gestión es integral y aporta recursos de información para la realización del producto, la gestión de los recursos, materiales, financieros y de personal, también involucra a la alta dirección y ayuda a la medición, análisis y mejora del producto y del servicio ofrecido a la venta.

Así mismo la implementación del modelo de gestión de calidad implica la participación de toda la empresa, ya que los rubros a gestionar son todos aquellos que estén relacionados con la parte interesada a certificar, en este caso a la impresión de globos en látex y metálicos.

Los beneficios que se obtienen se pueden expresar en el aumento de la productibilidad ya que se alcanza tras evaluaciones y la consiguiente mejora de los procesos que se produce durante su implementación, así como también de la mejora de la capacitación y calificación de los empleados. Al disponer de mejor documentación o de un control de los proceso, es posible alcanzar una estabilidad en el desempeño, reducir la cantidad de desperdicio y evitar la repetición del trabajo, el personal se encuentra con mayor información para resolver los problemas.

CREACIÓN E IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA INDUSTRIA DEL LÁTEX. CASO MIL Y UN GLOBOS S.A. de C. V.

Es por ello que la siguiente propuesta es la implantación de un sistema de gestión de la calidad para su posible certificación en ISO 9001/2008, brindándole a la empresa una solución vanguardista y actual para la exportación de sus productos. La certificación además nos brindará una apertura a la exportación del producto. También le permitirá a la empresa resolver otros aspectos internos relacionados con el producto no conforme y la calidad.

La calidad es un factor elemental en la realización de los productos, requiere de supervisión y seguimiento, es por ello que una trazabilidad documental será de apoyo para la solución de diversos problemas de producción, desde la adquisición de materia prima, hasta la entrega del producto al cliente.

PROPUESTA

La elaboración del SGC se tendrá en la empresa Mil y Un Globos en el proceso de "Impresión en Globos", en el proceso de "Impresión de Malla", para ello se cuenta con la información de la empresa, con la accesibilidad que nos brindan.

Se escogió la impresión de malla, ya que la mayor producción se hace en la impresión de globos y la impresión de malla es importante en éste proceso.

Mejora continúa del SGC

CREACIÓN E IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA INDUSTRIA DEL LÁTEX. CASO MIL Y UN GLOBOS S.A. de C. V.



Fuente propia

Concientización del personal directivo

Se realizaron pláticas informativas sobre la ISO9001/2008, tratando de igual manera como es que surge una ISO y hablando sobre la entidad certificadora, así como certificadoras reconocidas. También se hace mención de los documentos en los cuales se vale y respalda la ISO como la ley de Metrología y del reglamento interior de la Secretaría de Economía.

Compaginamos que la empresa está en crecimiento y en momento de reorganización, así que fue importante explicar que la implantación de un sistema de gestión es clave para la administración de la empresa, es por ello que nos daremos a la tarea de preparar el terreno para la implantación de la ISO 9001/2008.

Diseño de trípticos y carteles para la sensibilización

Se realizó un tríptico donde se explica el concepto de calidad, que es un sistema de gestión de calidad, se anexaron los documentos que marcan la norma y los 8 principios de calidad.

Los 8 principios de ISO 9001:2008

CREACIÓN E IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA INDUSTRIA DEL LÁTEX. CASO MIL Y UN GLOBOS S.A. de C. V.



A continuación, se muestran ejemplos del despliegue de este principio a través de los distintos elementos de la norma ISO 9001.

- ✓ Enfoque al cliente
- ✓ Procesos relacionados con el cliente
- ✓ Determinación de requisitos relacionados con el producto
- ✓ Revisión de los requisitos
- ✓ Comunicación con el cliente
- ✓ Los bienes del cliente
- ✓ Medición de la satisfacción del cliente

Liderazgo

Los líderes son los responsables de crear un entorno que propicie que la organización proporcione productos de calidad y a su vez deben construir crecimiento y mejoramiento de la misma.

- ✓ Compromiso de la dirección
- ✓ Política de calidad
- ✓ Objetivos de calidad
- ✓ Planificación del sistema de gestión de calidad
- ✓ Responsabilidad y autoridad
- ✓ Comunicación interna
- ✓ Revisión de la dirección

CREACIÓN E IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA INDUSTRIA DEL LÁTEX. CASO MIL Y UN GLOBOS S.A. de C. V.

- ✓ Provisión de los recursos

Participación del personal

El involucramiento del personal es indispensable para el logro de los objetivos de calidad. En algunos lugares se piensa que algunas actividades dentro de la organización quedan fuera del sistema de calidad, lo cual es completamente “falso”, en un sistema de calidad nadie puede “escondarse”.

- ✓ Comunicación interna
- ✓ Recursos humanos
- ✓ Infraestructura
- ✓ Ambiente de trabajo.

Enfoque con base en los procesos

La mejor manera de producir los resultados deseados es plantear las actividades como un proceso. Deben entenderse para crear el sistema y considerar los aspectos que se describen en cada uno de ellos.

- ✓ Requisitos generales del sistema de calidad
- ✓ Planificación del producto

Enfoque del sistema para la gestión

La organización es un conjunto de procesos que se relacionan como un sistema constituido por actividad, personal y recursos.

- ✓ Requisitos generales del sistema de calidad
- ✓ Manual de calidad
- ✓ Planificación del sistema de gestión de calidad

Mejora continua

La mejora continua permite sobrevivir en el mercado, se produce al comparar el desempeño de la organización a través del tiempo con el de los competidores.

- ✓ Generalidades de medición, análisis y mejora.
 - Satisfacción del cliente.
 - Auditorías internas.
- ✓ Acciones controladas y la mejora continua.
 - Acciones correctivas.
 - Acciones preventivas.

CREACIÓN E IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA INDUSTRIA DEL LÁTEX. CASO MIL Y UN GLOBOS S.A. de C. V.

Enfoque que se basa en hechos para la toma de decisiones

La toma de decisiones se basa en un análisis de los datos y la información disponibles; no deben basarse en estados de ánimo.

- ✓ Análisis de datos

Relaciones recíprocas beneficiosas con el proveedor

- ✓ Compras.
- ✓ Proceso de compras.
- ✓ Información de las compras.
- ✓ Verificación de los productos comprados.

Comunicación interna

Dentro del sistema de calidad se ha determinado que la comunicación interna se lleva a cabo a través del correo electrónico, en esta última se manejarán todo tipo de avisos al personal relacionados con el sistema de calidad y con la operación de la planta.

**CREACIÓN E IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PARA LA INDUSTRIA DEL LÁTEX. CASO MIL Y UN GLOBOS S.A. de C. V.**

Objetivos de Calidad

Misión	Visión	Política de calidad	Directrices	Objetivos Estratégicos
<p>En Mil y Un Globos apoyamos el desarrollo de nuestros clientes proporcionando impresión en globos de látex para publicidad, satisfaciendo necesidades y superando expectativas con productos y servicios de calidad trabajando constantemente para lograr ser empresa líder en impresión de globos.</p>	<p>Ser líder en impresión de globos de látex para publicidad ofreciendo productos de alta calidad y brindando un excelente servicios a nuestros clientes, superando sus expectativas con compromiso y entrega.</p>	<p>“En Un y Mil Globos estamos comprometidos a cumplir con altos estándares de calidad y productividad en la impresión en globos de látex para mantener relaciones satisfactorias con nuestros clientes y seguir con una Mejora Continua” .</p>	<p>Maximizar la Rentabilidad</p> <p>Aumentar ventas</p> <p>Implementar el sistema de calidad</p> <p>Preparar equipo humano para el crecimiento</p>	<p>Tener más participación de mercado y aumentar los recursos financieros, llegando a la meta de ventas en un 25% o superiores anual en 2012</p> <p>Promover una cultura de calidad hacia el interior de la organización, teniendo un porcentaje de reclamación menor al 1 %</p> <p>Lograr un equipo humano capaz y comprometido con la organización, capacitando a todos los empleados en su función para el 2012</p>

CREACIÓN E IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA INDUSTRIA DEL LÁTEX. CASO MIL Y UN GLOBOS S.A. de C. V.

CONCLUSIONES

En lo anterior podemos decir que la calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

El aseguramiento de la calidad en los procesos de producción se lleva a cabo mediante la realización de las actividades necesarias para asegurar que se obtiene y mantiene la calidad requerida, desde que el diseño del producto es llevado a fábrica, hasta que el producto es entregado al cliente para su utilización. Los objetivos principales del aseguramiento de la calidad en la producción son:

- Minimizar costos.
- Maximizar la satisfacción del cliente.

La implementación de un sistema de gestión de calidad proporcionará a la empresa grandes beneficios que le permitirán desarrollarse en ambientes internacionales y/o nacionales ya que permitirán la alta competitividad en el mercado.

El presente trabajo se deriva de un trabajo profesional de tesis.

**CREACIÓN E IMPORTANCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PARA LA INDUSTRIA DEL LÁTEX. CASO MIL Y UN GLOBOS S.A. de C. V.**

BIBLIOGRAFÍA:

Libros:

1. Cantú, Alberto (2011). Desarrollo de una cultura de la calidad. Edit. MC Graw Hill: México
2. Normas ISO 9001
3. Prokopenko, Joshep (1991). La gestión de la productividad. Edit. Limusa: México
4. Summers, Donna (2006). Administración de la Calidad. Edit Pearson Education: México

Consultas en Internet:

1. Biblioteca Premium Microsoft Encarta 2006, *Látex*
2. Historia de la industria hulera [versión electrónica]. Recuperado el 03/03/13 de <http://www.cnih.com.mx/Historia.html>
3. Revista Tecnológica (2010). La Industria de los Hules en México [versión electrónica]. Recuperado el 03/03/13 de <http://hulesyplasticosdemexico.es.tl/La-Industria-de-los-Hules-en-M-e2-xico.htm>