

I. INTRODUCCIÓN

1.1 PROBLEMA

El problema de contar con una Gestión de la Calidad-totalmente empírica-está en las consecuencias que ésta práctica provoca, y que se reflejan en la deficiente calidad del producto ó servicio.

Entre las principales consecuencias se tienen:

- Ausencia de objetivos empresariales,
- Insatisfacción del personal,
- Deterioro constante del producto o servicio,
- Disminución progresiva de los clientes.

El interés de este estudio pretende responder a la interrogante:

¿ Cómo implantar un Sistema de Gestión de Calidad

ISO 9001:2000 ?

1.2 JUSTIFICACION

La Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es necesaria para lograr el buen desempeño de los trabajadores, mejorar el producto o servicio y asegurar la permanencia y el desarrollo de la Empresa en el Mercado al corto, mediano y largo plazo.

*Solamente permanecerán en el Mercado las Empresas
que satisfagan las expectativas de sus clientes”*

1.3 OBJETIVO GENERAL

Describir y analizar la Situación Actual de la Gestión en la Empresa, utilizando el análisis comparativo y tomando como referencia el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000, con la finalidad de identificar las carencias y deficiencias de la Gestión actual, a fin de proponer una Metodología Integral para la Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer lineamientos para la Propuesta Técnica y Económica.
- Exponer el Diagnóstico Situacional de la Empresa en base a la ISO 9001:2000.
- Presentar el Cronograma de Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad.
- Presentar una Metodología de Implantación del SGC ISO 9001.
- Demostrar la aplicabilidad metodológica a través de Resultados.