Análisis de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y su efecto en el Desempeño Organizacional

Ramiro Esqueda Walle
Jesús Marmolejo Rodríguez
Angélica De la Cruz Coronado
Karla González Torres
Universidad Autónoma de Tamaulipas[1]
resquedaw@uat.edu.mx

Resumen
Se analiza la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la empresa ADJ-RB localizada en la ciudad de Río Bravo, Tamaulipas (México), la cual brinda soporte en materia de recursos humanos. El estudio está basado en la norma ISO 9001:2008 que se enfoca en los requerimientos de este tipo de sistemas. Se exponen los principios de gestión de calidad y los cinco requisitos de la normativa; establecidos en requisitos generales y requisitos de documentación para un SGC versión 2008 y, se realiza una evaluación de su proceso de implementación en la empresa referida. Para verificar la efectividad que tiene dicha certificación a partir de la percepción de sus empleados, se aplicó una encuesta. Los datos arrojados por el modelo de estudio utilizado, muestran que la empresa cumple en gran medida con las especificaciones que el consumidor solicita. De igual manera, los empleados manifiestan sentirse respaldados, lo que sin lugar a dudas es un elemento fundamental para el desarrollo y estabilidad organizacional. En cuanto a la calidad del servicio brindado por parte de la empresa, se identificó que ésta es satisfactoria. Respecto al desempeño organizacional, algunos de los hallazgos más destacados denotan que los empleados están muy satisfechos con el reconocimiento que tiene la compañía y que existe un ambiente propicio para laborar.

Palabras clave: Sistema de Gestión de la Calidad, calidad, norma ISO 9001:2008, desempeño organizacional, calidad en el servicio.

[1]Campus UAMRB, Avenida República Mexicana N°1000, Col. Villahermosa, C.P.88925, Río Bravo, Tamaulipas, México. Telf. +52 (899) 9213300 Ext. 8704.

© 2016 Los autore(s). Publicado por C.E., grupo EUMED, Universidad de Málaga.

Abstract
This work analyzes implementation of a Quality Management System (QMS) in the company ADJ-RB (Río Bravo, Tamaulipas, Mexico) that provides staff support to other companies. The research is focused on ISO 9001:2008 which establishes requirements for Quality Management Systems. The principles of quality management and all five regulatory requirements are exposed which in turn are described in general requirements and documentation requirements section for QMS version 2008. Either an evaluation of implementation process is performed. For this purpose, a survey was applied to check the effectiveness off certification standards from employees' perceptions. Data collected from the model used, showed that the company largely complies with consumers' requests. Similarly, employees report feeling supported, which undoubtedly is central for development and stability of the company. As for the quality of service provided by the company, it was identified that this is satisfactory. For organizational performance, some of the most important findings revealed that employees are very satisfied with the good recognition of the company. Also, a "very good" and stable environment is perceived to promote an appropriate working environment.

Key words: *Quality Management System, quality, ISO standards 9001:2008, organizational performance, quality of service.*

---

1. Introducción

La gestión de la calidad, comprende un conjunto de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre una serie de elementos con el fin de lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, dándole seguimiento a dicho propósito constantemente, la cual tiene cierto apoyo en vincular las relaciones que están fueran de su alcance para así ser una organización mejor establecida (Serna, 1998).

Es importante resaltar la importancia que el término "calidad" ha tomado en la actualidad, de hecho, hay quienes han enfatizado (i.e. Gutiérrez, 2014) que ésta tiene impacto en el manejo interno de una organización, así como en el desempeño organizacional y la mejora continua del producto o servicio que se ofrece, sobre todo, posterior a la aprobación de la norma ISO 9001:2008.

El sistema de Gestión de Calidad puede contribuir a resolver distintas problemáticas en las empresas que deciden implementarlo, ya que es un conjunto de elementos que le permiten a la organización el cumplimiento de algunos objetivos y requisitos que son planteados por el cliente, la empresa y los órganos gubernamentales aplicables.

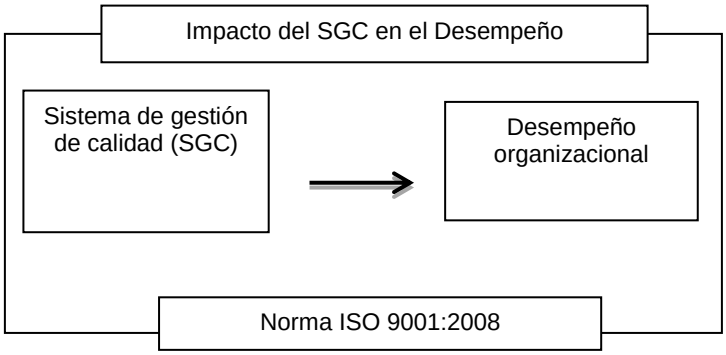
Se plantea teóricamente que la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC en adelante), garantiza —o por lo menos asegura en un alto porcentaje—, que las características del producto o servicio cumplen con los requisitos del cliente, lo que permite satisfacer sus necesidades, expectativas y mejorar el desempeño organizacional. La figura 1, es una manera simplificada de mostrar cómo se espera que el SGC impulse el desempeño organizacional de acuerdo a la norma ISO 9001:2008.

La presente investigación es un estudio de caso, centrado en la empresa ADJ de Río Bravo, Tamaulipas. El enfoque es de tipo descriptivo con alcance explicativo. Es descriptivo ya que como establecen Hernández, Fernández y Baptista (2014), esta gama de trabajos busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas,

grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. De igual forma, tiene carácter explicativo porque busca analizar si la implementación del SGC impacta en el desempeño de la organización.

Podría clasificarse como un estudio de campo también, ya que éstos "…son estudios que se realizan en el medio donde se desarrolla el problema" (Münch y Ángeles, 2014, p.29). Concretamente, se realizaron encuestas en la citada empresa para obtener las percepciones de los empleados respecto al SGC basado en la norma ISO 9001:2008 y el desempeño de la organización. El estudio se desarrolló en un lapso de tiempo no mayor a un año. Las variables estudiadas fueron; la calidad por medio de la implementación del SGC; el desempeño de la empresa y los cambios que presenta desde entonces. Cabe añadir que toma como ejemplo el alcance de otros estudios prácticos y teóricos dedicados a casos de Latino América y Estados Unidos.

Figura 1. Relación operacional entre las dimensiones temáticas del estudio



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presentan las preguntas de investigación que se buscó responder:

- ¿Existe un impacto positivo en el desempeño organizacional a raíz de la certificación y aplicación del SGC basado en la norma ISO 9001:2008?
- ¿Qué percepción tiene el personal sobre las mejoras que presenta la organización certificada bajo la norma ISO 9001:2008?

El principal objetivo de este estudio es evaluar el impacto que tiene la implementación de un sistema de gestión de la calidad en el marco de la norma ISO 9001:2008 y analizar si los integrantes de la empresa (organización) perciben mejor funcionamiento y mejor desempeño con su implementación. En suma, se pretende identificar si la aplicación de la norma ISO 9001:2008, tiene impacto en el desempeño organizacional. Este tipo de investigaciones se considera muy relevante, ya que se pueden derivar propuestas de mejora en aspectos beneficios tanto para la empresa como para los clientes. Se considera de importancia ya que no existen otros trabajos sobre el mismo caso de estudio y porque se puede identificar, si en verdad mejora el desempeño en la empresa después de la certificación y del manejo de SGC, a sabiendas de que cada empresa tiene diferentes ámbitos de elaboración de algún producto o brindan algún servicio, pero la certificación tiene un conjunto de normas más establecidas que a su vez

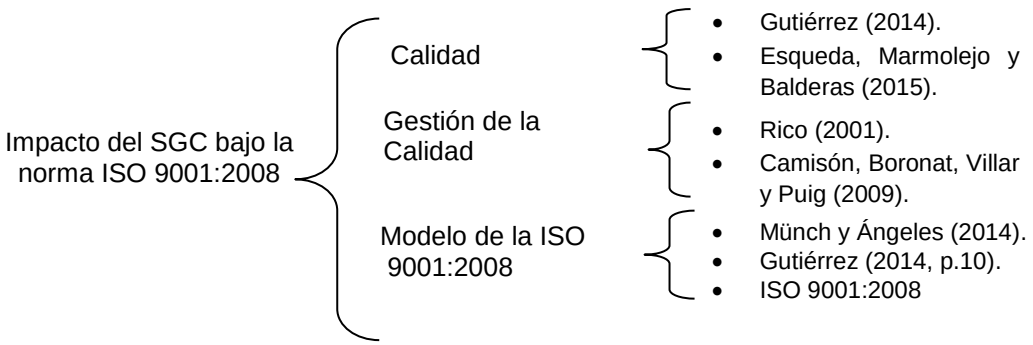
son reconocidas a un nivel internacional. Se asume que tal certificación genera un impacto positivo al funcionamiento cotidiano de una organización. Por lo tanto, ayudar*á* al desempeño de la calidad del producto o servicio brindado.

Los negocios que cuentan con Sistema de Gestión de la Calidad implementado de forma eficiente buscan la manera de sobresalir ante el mercado de manera exitosa, es decir, pretende mejorar de manera constante, recurre a lo que se conoce como mejora continua. Asimismo, Gutiérrez (2014, p.10) menciona que "la búsqueda por hacer las cosas mejor, más rápidas y a menor costo, mediante los tres componentes de una estrategia de calidad: innovación, control y mejora también ha provocado un cambio continuo en los conceptos y métodos de la calidad". Lo cual hace referencia a que surge una mejora continua para poder seguir innovando y así tener un buen seguimiento en la organización, para no permanecer inmovilizado a los diferentes cambios que existen en la norma.

El marco conceptual del presente estudio, aborda algunas de las nociones más importantes en la materia como lo son; calidad, SGC, desempeño organizacional, mejora continua, entre otros. Según Münch y Ángeles (2014, p. 58), "el marco referencial es la exposición y análisis del contexto o situación en el que sucede el fenómeno investigado u objeto de la investigación". Por lo tanto, es muy importante porque no solamente se pone la información recopilada, si no que el interesado, debe detallar lo que se recopiló de información, de manera que el lector tenga un concepto más comprensible. Por lo anterior, se presenta el marco referencial de investigación (figura 2) basado en los aportes de diferentes referentes que estudian las variables en cuestión.

Se muestran diversos aspectos teóricos de lo que es la calidad, sistemas de calidad, mejoramiento continuo, elementos generales de un SGC y normas ISO 9001:2000. La referencia conceptual que se utiliza para dar sustento teórico al estudio, se centra primordialmente en la calidad y el desempeño organizacional, ya que la empresa los visualiza como rubros muy importantes de acuerdo a como internamente se hacen sus movimientos, por ello, este estudio busca analizar la mejora y lo que le hace falta para que tenga un lugar importante dentro de la dinámica del mercado. Por ende, si la empresa hace caso al SGC y a la mejora continua, sería una empresa con grandes posibilidades de operar de manera satisfactoria y con rentabilidad.

Figura 2. Marco referencial



Fuente: elaboración propia con base en Gutiérrez (2014), Esqueda, Marmolejo y Balderas (2015), Rico (2001), Camisón, Boronat, Villar y Puig (2009), Münch y Ángeles (2014) e ISO 9001:2008.

2. Antecedentes y características de la Calidad

La evolución del concepto de calidad mundialmente se comprende por la necesidad de ofrecer calidad del producto y servicio al cliente, convirtiéndose a su vez, en un factor estratégico para las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia. Cuando se crea un producto o servicio se hace para satisfacer las necesidades y demandas de los clientes, para tener excelentes rendimientos económicos y asegurar el futuro, las organizaciones deben establecer las garantías de los usuarios, compradores, trabajadores, directivos y accionistas; de tal manera surge la necesidad de normalizar la forma de asegurar la calidad (Esqueda, Marmolejo y Balderas, 2015, p.103). Como se ha mencionado, la calidad es un concepto principal para una empresa cuando se visualiza en la competencia, esto se debe a que cada organización debe de ser mejor que la otra para poder sobresalir en el mundo, mientras más innovadora sea la calidad en cuanto a las necesidades de las personas mejor progreso tendrá, no sin mencionar que debe de convertirse en el principal factor evolutivo de una empresa para que no se lleve a la ruina.

En la actualidad los directivos de toda organización, están preocupados por implementar procedimientos para mejorar la calidad en cada uno de sus procesos, lo cual les permitirá enfrentar la alta competencia. Por ende, la buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente. Comúnmente todas las empresas buscan mejorar su competitividad y se interesan en que los servicios brindados cumplan con la demanda del público. Sin embargo, debido a situaciones inadecuadas en la prestación del servicio, muchas de ellas no saben cómo establecer métodos para poder controlar la calidad, así mismo cumpliendo con las normas y reglas necesarias para satisfacer las diferentes necesidades del cliente.

Debido a que la calidad es un elemento primordial en las empresas y en la vida cotidiana; la sociedad se ha encargado de que ésta sea el enfoque para que una compañía genere utilidades satisfactorias. Cabe mencionar que, conforme al paso del tiempo, la calidad se visualiza de distintas formas. Las empresas buscan ciertos factores, ya sea reducir costos, mejorar ingresos, lo que se puede visualizar con mejor detalle más adelante.

Aunado a lo anterior es necesario que las empresas modernas tengan cierto conocimiento de lo que es el estudio de la calidad, es decir que dispongan de la noción para permanecer en los mercados y así mismo garantizar una buena participación, se debe tener presente que el estudio de la calidad actualmente es muy importante mantenerla bien controlada, es por ello que se involucran varios puntos fundamentales, como por ejemplo; que los resultados sean mejores relacionados con los clientes, también en la disminución de los tiempos muertos durante los procesos, inventarios más relacionados, menores tasas de devoluciones, mayor flujo de efectivo, costos menores, mayor uniformidad del producto, menores costos de asignación, menores problemas legales en cuanto a los productos, etcétera.

2.1 Evolución y diferentes conceptualizaciones sobre Calidad

El término calidad se ha introducido en el mundo de la empresa tanto industrial, como comercial y de servicios. Pero son muchas las empresas que no conocen o confunden el significado de este concepto, lo cual hacen mal uso de lo que se entiende como calidad en el producto o servicio brindado, sin embargo, se puede mencionar que es una mejora continua y no el estancamiento de innovación para estos mismos (Gutiérrez, 2014).

Las empresas creen que calidad es solamente cubrir las necesidades que la sociedad quiere, sin embargo, la calidad en si es un elemento primordial en producto o servicio que se ofrece, pero se trata de una mejora continua lo que implica que se siga actualizando a cada necesidad que requiera la sociedad, innovar cada idea que se presente, como también tomar en cuenta un sistema de gestión de la calidad para que dicha empresa no tenga un estancamiento y pueda seguir progresando.

A lo largo de la historia, el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto a su evolución, lo que implica tener diferentes criterios para su mejora. En el siguiente cuadro se describen brevemente cada una de las etapas de evolución de la calidad.

En correspondencia con esta evolución, han ido también progresando los mecanismos mediante los cuales las empresas han gestionado o administrado la calidad, por lo cual se toma en consideración las diversas etapas de evolución de la calidad, que a su vez implica mencionar varios conceptos en evolución (véase cuadro 1).

Cuadro 1. Etapas de evolución de la calidad

Criterios / Fecha de inicio	Inspección (1800)	Control estadístico (1930)	Aseguramiento de la calidad (1950)	Administración de la calidad (1980)	Calidad del siglo XXI (2010)
Preocupación principal	Detección	Control	Coordinación	Impacto estratégico	Presentan una ventaja competitiva
Como se ve:	Un problema a resolver	Un problema a resolver	El problema a resolver es atacado como forma preventiva	Una ventaja competitiva	Requiere de mejora y transformación de toda la organización
Énfasis	Uniformidad del producto	Uniformidad del producto en reducción de la inspección	Todas las etapas desde ventas hasta la contribución deben ser para prevenir fallas	Necesidades del cliente y mercado	Su principal enfoque es el cliente desde el método sencillo hasta en internet

Fuente: adaptación con base en Gutiérrez (2014).

En la actualidad las organizaciones buscan el enfoque centrado en el cliente y obtener una mejora constante que satisfaga las necesidades que día con día tiene la sociedad en el mundo actual, sin embargo, la tecnología juega un rol central para estos fines, ya que ésta puede servir para generar mayores utilidades. A mediados del siglo XX, sólo se mejoraban los productos para un uso preventivo, pero escasamente los clientes obtuvieron la satisfacción que deseaban.

Sin lugar a dudas, el concepto de Calidad es un factor que ha ido evolucionando en el tiempo, por eso conviene hacer un breve repaso a la historia y exponer las distintas etapas por las que ha ido pasando, así como los distintos puntos de vista que

dirigentes de empresas han ido adoptando como referencia para implantar un Sistema de Calidad (Rico, 2001). Se distinguen las siguientes etapas y sus características principales:

i. *Etapa Artesanal:* Realizar las cosas a cualquier costo.
ii. *Etapa de la Industrialización:* Realizar muchas cosas y muy de prisa sin importar la calidad.
iii. *Etapa de Control Final:* No tiene importancia la cantidad de producto si no el cumplimiento de las necesidades del cliente.
iv. *Etapa de Control en Proceso:* Los productos defectuosos, no solo se encuentran en la inspección final, sino que también eran provocados por la mala materia prima.
v. *Etapa de Control en Diseño:* Se tiene control del proceso con acciones preventivas que ya no dependen de la materia.
vi. *Mejora Continua:* Se dirige hacia la excelencia conforme el tiempo.

Independientemente del enfoque, se puede afirmar que la calidad es un elemento esencial para el desarrollo de las diversas organizaciones, que a su vez brinda una mayor posibilidad de que el producto o servicio sea adquirido, logrando así un alto porcentaje de ventas. La calidad no es algo complicado de comprender, sino algo con lo que la organización trabaja a diario. Claro está, si dicha empresa elabora productos con unas características que no tienen nada que ver con los requisitos del cliente, o sea, sin tener en cuenta las necesidades y expectativas de éste, estará muy lejos de fabricar productos de calidad y por consiguiente de venderlos. Pero si, por el contrario, toma como base para la preparación y elaboración del servicio y/o producto los requisitos del cliente los cuales debe conocer de antemano, estará generando cada vez mejor calidad, por lo tanto, fácilmente captará su interés y en consecuencia sus ingresos se incrementarán.

2.1.1 La Calidad y su importancia

Hoy en día los consumidores solicitan artículos o servicios con buena calidad, por tal motivo existe una buena demanda y así mismo, podrán elegir productos que cumplan con sus necesidades, es por eso que los fabricantes de dicho producto buscan marcar diferencia ante su competencia.

Al contar con un personal que se encuentre bien capacitado, es más fácil y sencillo poder llegar a las metas establecidas por la empresa. La calidad puede ser el principal objetivo para que una organización obtenga mayores utilidades. Aunado a lo anterior y de acuerdo a Horovitz (1995), la calidad "…es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave". El principal objetivo de una organización es poseer un alto nivel de ventas, lograr satisfacer a sus consumidores y así mismo ser una competencia para las diversas empresas que se encuentran a su alrededor, siendo así un elemento clave para la economía de la misma. La calidad también dispone de diferentes entendimientos, es por eso que se debe de tener en claro lo que se requiere para la empresa, hoy en día es muy común enfocarse solamente en comerciar el producto o servicio que se ofrece y de esta forma queda descartado tener buena calidad, una calidad que sea eficiente y buena para los consumidores, todo eso pasa por no disponer de interés y desempeño a lo que se está elaborando.

Por otra parte, la calidad total es otro concepto básico de esta misma es el seguimiento del proceso estratégico que sigue el desarrollo para la elaboración de producto o servicio brindado, ya que para su mejor realización, existe la mejora conti-

nua para poder seguir innovando el desempeño de este mismo y satisfacer las necesidades de los consumidores.

La calidad total es un elemento sumamente importante, tanto para la empresa como para los clientes es decir el servicio o producto que este brinda. Sin duda alguna se debe dar a conocer lo más sobresaliente que tiene cada organización en cuanto a lo que se está ofreciendo.

La mejora continua permite un crecimiento importante de la empresa que a su vez mejora el rendimiento de una forma significativa. Es fundamental dar seguimiento de forma constante a un mejoramiento para la organización y establecer un plan para ir incrementando las fortalezas y descender las debilidades, todo esto con el único fin de satisfacer las necesidades del cliente y así mismo no exista un estancamiento por parte de un mal servicio brindado.

Álvarez, Álvarez y Bullon (2006, p. 1) expresan que ¨La calidad se utiliza con frecuencia en cualquiera de los ámbitos de nuestra sociedad, sin importar el sector de que procede el comentario ni la vertiente hacia la que se dirige¨. En la actualidad los directivos de una organización, están preocupados por implementar técnicas para mejorar la calidad en cada uno de sus procesos. Esto a su vez les permitirá enfrentar la alta competencia en un nivel nacional como internacional. Es por eso que la calidad se ha convertido desde hace algunos años en una de las estrategias más importantes para las empresas, con el fin de seguir siendo competentes en el mercado.

De antemano se tiene conocimiento que la buena calidad, es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, así mismo cumpliendo con distintas normas y reglas necesarias, de igual manera para satisfacer las necesidades del cliente. Cabe mencionar que el término calidad es quizás una de las palabras más utilizadas en el mundo empresarial en los últimos años y que muchas veces no podemos definir con claridad.

Actualmente en el mundo competitivo, los consumidores tienen una fuerte demanda en los diferentes criterios específicos de desempeño de la calidad. Todos los elementos que componen un sistema de calidad son fundamentales, a su vez aseguran la mejora de los resultados empresariales, la gestión de la calidad que integra a la empresa y se sujeta en orientación al cliente, obtener una mejora continua, un enfoque en las personas y a su vez una visión global de la organización.

Como muestra de algunos estudios previos, está el que realizó Rico (2001), quien analizó la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente, lo anterior con el fin de evaluar si el consumidor está de acuerdo con el servicio que se brinda lo que según él, no solo permitió ver la calidad en el producto, sino también en algún servicio que se pretende brindar al consumidor; también el de Bitner y Hubert (1994) citados por Alén y Fraiz (2006), quienes establecen como conceptos claves, los juicios de satisfacción y percepciones de calidad que establece el consumidor, sin embargo, es lo primordial que una organización debe de tener en cuenta para su mejor existo como competencia.

En la parte interior de una organización, la calidad es y seguirá siendo un elemento muy significativo, por lo que causa gran satisfacción a sus clientes. En la actualidad está determinado llevar a cabo los esquemas de calidad para que la organización obtenga ciertos logros que son producto de una correcta administración. Así como también se debe tomar en cuenta que las diferentes áreas que componen una compañía deben indagar siempre la complacencia del comprador y por ende la mejoría constante de acuerdo a las metas establecidas.

De acuerdo a lo anterior, el concepto calidad es de suma importancia para una organización, de manera general es un elemento clave que permite ayudar para poder

progresar como empresa, seguido de las actividades planteadas, procesos y procedimientos, todo esto para tener como producto final el cumplimiento con los requerimientos que el cliente desee.

En resumen, para dimensionar la importancia que posee la calidad en las organizaciones, se debe entender que ésta es fundamental para que dichos productos o servicios tengan aceptación y éxito. Es fundamental tener en cuenta los conceptos emitidos por autores antes mencionados, los cuales brindan las bases para la construcción de los sistemas de gestión de la calidad.

2.1.2 Aproximación a la Gestión de la Calidad

Existen varias modificaciones sobre las que tienen que actuar las organizaciones para poder adaptarse al entorno en el que se está previamente sometido, esto a su vez ha provocado que las diversas empresas exploren algunos sistemas de calidad que tenga como fin ayudar a mejorar la gestión de ella.

De igual forma, la fuerte competencia ha servido como base para asentar estrategias de calidad y excelencia, sin embargo, existen diversos elementos que son claves para la diferenciación de productos y servicios.

Difícilmente igual que la competencia, obteniendo a través de ellas significativas ventajas, es decir se transforman en rendimientos positivos para la organización. Asimismo, la creciente integración de la economía mundial está obligando a los gestores de empresas a prestar mayor atención a los recursos humanos, a la calidad de bienes y servicios y a adaptarse al cambio, todo esto para tener como resultado una buena gestión de la calidad. Esto último se puede interpretar como una serie de diferentes propuestas para la elaboración de una buena calidad, sin embargo, en un corto tiempo no se obtienen resultados satisfactorios, ya que existen errores muy notorios, puesto que cada empresa no está acostumbrada a un mejoramiento constante en su organización, cabe añadir que la Gestión de la Calidad se puede definir como el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la Calidad deseada (Rico, 2001).

Aunado a lo anterior, un sistema de gestión de la calidad 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, se refiere a 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.

Para crear mejoras continuas que influyen en una mayor eficiencia, obtener reducción de costos, brindar una mayor satisfacción de acuerdo a las necesidades del consumidor, es necesaria la implementación de un sistema de gestión de la calidad, estos elementos pueden contribuir a la obtención de grandes beneficios para la empresa. En cambio, la implementación de un SGC puede traer grandes beneficios a una organización, los primordiales son el aumento de la satisfacción del cliente, reducir los costos y desperdicios y por supuesto, un mayor rendimiento. Sin embargo, un SGC simboliza una gran posibilidad de mejorar el funcionamiento que se tiene dentro de las empresas.

A lo largo del tiempo la calidad ha tomado una gran importancia en todas las organizaciones, por lo tanto, en el primer apartado se buscó llegar a una conceptualización aplicable al presente estudio, a raíz de que las empresas se concientizan de la importancia de la calidad se observa la necesidad de contar con un proceso de implementación de un sistema de gestión de la calidad. En la actualidad los clientes son más estrictos de acuerdo a su necesidad y en cuanto a calidad se trata, pero, se busca cum-

plir con todas las necesidades que el cliente posee. Es importante poder adaptarse al cambio constante ya que las necesidades de los clientes así lo asumen.

2.1.3 Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad

La gestión de la calidad se ocupa de coordinar, dirigir y controlar las actividades de la organización partiendo desde un enfoque en el que debe prevalecer una cultura y una orientación hacia la calidad y la mejora continua (Camisón, Boronat, Villar y Puig, 2009). Respecto a ello el sistema de calidad es un método planificado y sistemático que se utiliza para asegurar que los productos o servicios se ajusten a lo planeado, a su vez logrando la satisfacción del cliente.

De antemano, se tiene un cierto conocimiento sobre los sistemas de gestión de la calidad que, sin embargo, son herramientas que fomentan la eficacia para lograr una buena gestión empresarial. Es decir, la implementación de un SGC adecuado juega un papel importante y esencial para la organización, ya que tiene como resultado un buen funcionamiento.

Actualmente el mundo es de alta competencia, se encuentran diversas tecnologías que cada vez son más modernas, mientras tanto los clientes toman consciente o inconscientemente aumentan más y más sus expectativas, creando así niveles de satisfacción más complejos de alcanzar. Esto deriva en la imperiosa necesidad de implementar un sistema que coadyuve en la gestión de estos objetivos.

2.2 Principales características de la norma ISO 9001:2008

Cada norma ISO cuenta con un propósito o énfasis, sin embargo, la base en todas estas normas es la 9000 que se centra en los fundamentos y el vocabulario del sistema de gestión de la calidad. Para obtener certificaciones en materia de calidad, es necesaria la observancia de dicha norma dado que de ahí parten todas las demás. Para la realización de este estudio, se toma en cuenta la norma ISO 9001:2008, ya que establece los requisitos fundamentales para poder certificar el SGC de una organización, no obstante, esta norma solo tiene ese enfoque al igual que cada una de las normas tienen su función y objetivo que de ser cumplido, contribuirá para un mejor funcionamiento organizacional.

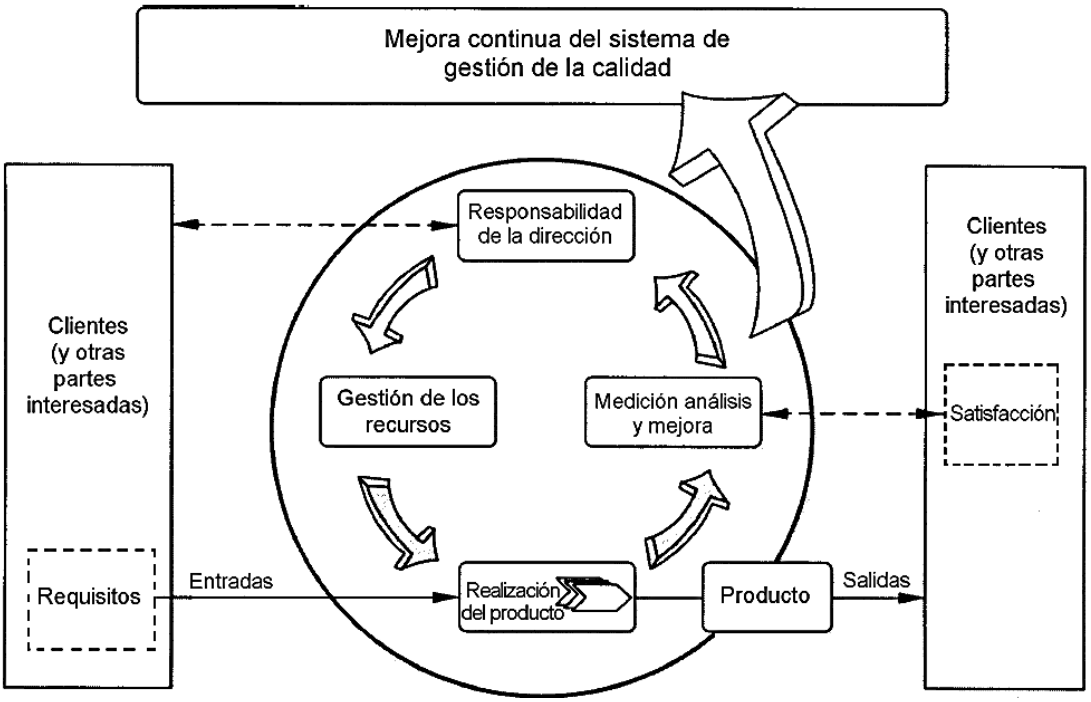
2.2.1 Estructura de la norma ISO 9001:2008

La empresa objeto de estudio cuenta con un sistema de gestión de la calidad que como se mencionó anteriormente, la distingue como una organización que aspira a desempeñarse en un entorno de mejora continua. Sin embargo, no todas las organizaciones cuentan con mejora continua por lo se quedan estancadas con lo mismo, por eso los clientes buscan otros servicios u otros productos de mejor precio y que cumplan con sus necesidades. La norma ISO 900:2008 cuenta con una de serie requisitos, en los que debe basarse el desempeño de la empresa con el fin de actuar conforme a la Organización Internacional de Estandarización como se puede observar en la figura 3, que debido a su estructura implementa un mejor seguimiento al desarrollo primordial de la organización, empero, no todas las instituciones que brindan servicios o productos no cuentan con una certificación ni con una estructura estable del sistema de gestión de la calidad (Gutiérrez, 2014).

Es oportuno destacar que los requisitos de esta norma son aplicables a todas las organizaciones, sin importar el número de empleados, ni el servicio o producto que ofrecen y si cada requisito establecido se cubre y establece de manera exitosa, la empresa tendrá un mejor manejo; si algún requisito establecido no se aplica, se puede considerar como exclusión y no se podrá contar con conformidad.

Al respecto se puede visualizar que los requisitos a cumplir son esenciales para poder tener un buen manejo de dicha norma, si alguno de estos no cumple con lo establecido, se puede dejar a un lado, ya que se debe dar la razón por la cual no puede llevarlo, si no se da una explicación de por qué el producto o servicio no lo lleva no tendrá validez para seguir con su proceso.

Figura 3. Estructura del modelo para el Sistema de Gestión de la Calidad



Fuente: Norma Mexicana del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (2008).

La norma ISO 9001:2008 corresponde a una jerarquía de varios elementos establecidos para generar un mejor funcionamiento en una organización y se deben seguir en un orden continuo como lo muestra la figura 3. Cuenta con la responsabilidad de la dirección, ya que desde ahí se pone en marcha la mejora continua para la realización del producto o servicio que debe de cumplir con los requisitos que son de los clientes o las personas interesadas (atendiendo al concepto de calidad). Lo siguiente es la gestión de los recursos y de ahí prosigue la elaboración del producto o servicio que a su vez debe cumplir con lo que el cliente demanda para así obtener su satisfacción, que es la salida que tiene el producto o servicio. Sin lugar a dudas, para todo sistema de mejora continua, resulta necesario comprender que día con día los clientes se vuelven más exigentes, por lo tanto, para lograr su satisfacción, las organizaciones deben de un asumir un compromiso sólido por la calidad, la evaluación constante y dedicar esfuerzos y recursos en ese sentido.

En suma, esta norma delimita los requisitos de un sistema de gestión de la calidad. No incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión financiera, de riesgos o seguridad, permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados (Mesquida, Amengual y Cabestrero, 2010).

3. Materiales y método utilizado

Tomando en cuenta que se busca identificar si en la organización explorada, existe un impacto (que se esperaría que fuera positivo) al aplicar un SGC soportado en la norma ISO 9001:2008; esto implica que como supuesto que existe el compromiso a mejorar el desempeño organizacional para asegurar que se cumpla con las características o requisitos del cliente, sin dejar de observar la competencia, ya que también busca sobresalir, se tiende a mejorar las operaciones, lo que debe desembocar en mejores utilidades económicas y mayores beneficios ante la sociedad.

Se emplean datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) para contextualizar la investigación en términos demográficos y económicos respecto al entorno en el que se encuentra ADJ-RB.

De forma más clara y de acuerdo con lo establecido en el planteamiento del problema, el estudio se enfoca en realizar un análisis del impacto en el desempeño organizacional percibido por los empleados respecto de la implementación de un sistema de gestión de la calidad en la empresa referida, de la que se pueden obtener datos primarios, por lo que se utiliza un instrumento de recolección con los trabajadores de la empresa en la que se pretende desarrollar el análisis. La estructura de esta herramienta se basó en un estudio realizado por Morris, Rodríguez, Vizán, Martínez y Gil (2013), en el que se busca estudiar con el mismo enfoque, diversas variables referentes al desempeño organizacional. La decisión de tomar la herramienta diseñada y perfeccionada por dichos autores, está basada en la similitud con la disertación que se hace.

3.1 Entorno interno y externo de la unidad de estudio

La empresa ADJ-RB se encuentra ubicada en el municipio de Río Bravo, Tamaulipas. Cabe precisar que Tamaulipas cuenta con infraestructura que le permite participar activamente en el comercio internacional, específicamente: 17 cruces fronterizos, 2 puertos marítimos de altura, 5 aeropuertos internacionales, más de 13 mil kilómetros (km) de carreteras asfaltadas y 947 km de vías férreas y conforme al censo de 2010, Tamaulipas fue el decimotercero por tamaño poblacional (3,268,554 habitantes) con 2.9 por ciento del total nacional. Su contribución a la actividad económica es mayor a su contribución demográfica, ya que representa 3 por ciento de la población ocupada y genera 3.3% del producto interno bruto (PIB) nacional (Esqueda y Trejo, 2014). Cuenta con una PEA de 1,609,210 que es un poco más elevado que la PEI que es de 1,029,397. Dentro del primer contingente, un 95% se encuentra ocupado y el resto desocupados ("en paro"). De los trabajadores activos, se pueden distinguir los siguientes grupos; asalariados, es decir, los ocupados en alguna organización que ascienden a 1,101,555; por otra parte, los que trabajan por cuenta propia que son 301,614; los empleadores que representan 56,327 y los que no cuentan con un empleo fijo con algún contrato en alguna institución (70,316), todos éstos de alguna u otra forma ejercen una ocupación temporal.

Por otra parte, el municipio Río Bravo ésta ubicado en la parte noreste del estado de Tamaulipas y pertenece a la Subregión Reynosa No. 2. Forma parte del sistema regional de la cuenca del Río Bravo y posee una extensión territorial de 1,562.94 Km² que representa el 2.68% del total Estatal. Colinda al Norte con los Estados Unidos de Norteamérica por medio del Río Bravo, al Sur, con los Municipios de San Fernando y Méndez, al Oriente, con los Municipios de Valle Hermoso y Matamoros, y al Poniente con el Municipio de Reynosa. La cabecera municipal, situada en la ciudad de Río Bravo, se localiza a los 25º 59′ de latitud norte y a los 98º 06′ de longitud oeste, a una altitud de 139 metros sobre el nivel del mar. Cuenta con 118,259 habitantes de los cuales, una población total de 95,647 (80.9%) se localiza en la cabecera municipal que lleva el mismo nombre, de los cuales; 47,631 (49.8%) corresponden al género masculino y 48,016 (50.2%) al femenino (INEGI, 2015).

De acuerdo al Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (INEGI, 2013), la empresa ADJ-RB es una organización de servicios de empleo, ya que brindan personal a otras instituciones que lo requieren, y, por otra parte, también es una agencia de colocación y reclutamiento de personal. Esto corresponde a lo descrito en el apartado 561310, ya que se encarga de enviar personal a diferentes instituciones para brindar apoyo y colaborar en las diferentes actividades que éstas realizan.

También se ubica en el sector servicios y de acuerdo con el Diario Oficial de la Federación (2009); ADJ-RB se puede considerar una empresa mediana, aun y cuando no facilitó información sobre sus ingresos, se sabe que cuenta con un rango de entre 51 a 100 empleados, dicha cifra varía, puesto que cada persona tiene un contrato establecido en dicha organización, sin embargo, éste tiene una fecha de emisión, si su desempeño es muy bueno, la empresa considera una nueva oferta de trabajo. Se hace referencia a que es una organización de tamaño mediano, ya que por su número de empleados a esa categoría corresponde (véase cuadro 2).

Cuadro 2. Clasificación oficial empresarial mexicana

Estratificación				
Tamaño	**Sector**	**Rango de número de trabajadores**	**Rango de monto de ventas anuales (mdp)**	**Tope máximo combinado***
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta $4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde $4.01 hasta $100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde $4.01 hasta $100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde $100.01 hasta $250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde $100.01 hasta $250	250

Fuente: Diario Oficial de la Federación (2009).

Como se muestra en el cuadro 2, cada clasificación está en función del rango de personal, monto de ventas y sector económico de pertenencia. ADJ-RB cuenta con un propósito de mantenerse como líder en su ramo mediante la búsqueda de la mejora con-

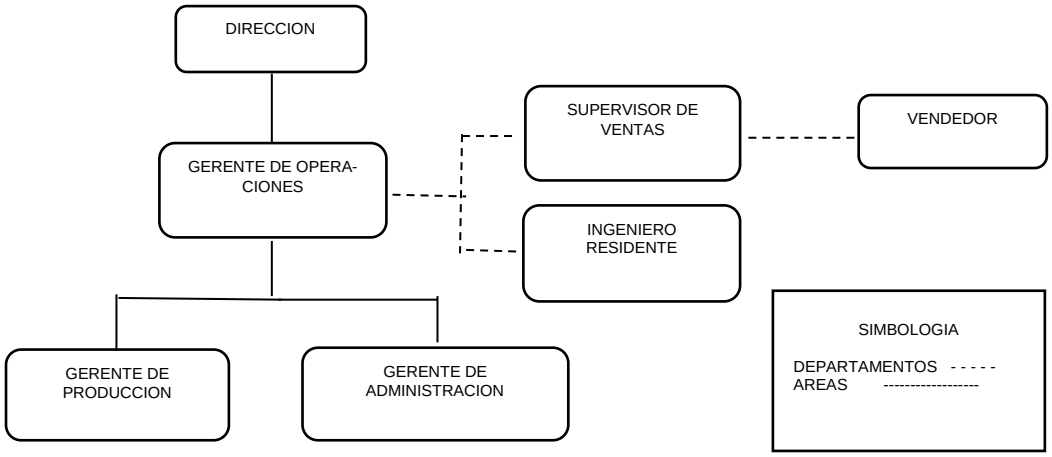
tinua a través de la formación de personas con la finalidad de garantizar a los clientes con el cumplimiento de lo que necesitan, sin embargo, su visión es ser parte de la solución a los problemas de la industria manufacturera, ofreciendo servicios con honestidad y calidad, trabajando en equipo sin afectar al medio ambiente, puesto que eso es a lo que lleva a la empresa a una mejor posición frente a otras organizaciones.

La estructura de una organización, puede mostrarse visualmente en un organigrama, lo que tiene muchos propósitos. Cuando los gerentes crean o cambian la estructura, se involucran en el diseño organizacional, un proceso que implica decisiones con respecto a seis elementos clave: especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, tramo de control, centralización y descentralización, y formalización. Por otro lado, en el área de administración cuenta con dos departamentos que es el de supervisor de finanzas que el servicio es temporal debido a contrato establecido y el de supervisor administrativo que cuenta con un subalterno que es el o la recepcionista (Robbins y Coulter, 2010).

La organización cuenta con dos áreas, las cuales son las más importantes, ya que es la de producción y la de administración, sin dejar atrás la de operación. Para su funcionamiento, la empresa cuenta con varios departamentos en dichas áreas.

Como se muestra en la figura 4 más detalladamente, las áreas y departamentos que contiene la empresa, cada una de estas tiene diferentes secciones como en producción existe: ingeniero industrial, supervisor de producción este a su vez tiene departamentos individualmente para sí mismo como el de coordinador de materiales y embarques, chofer, líder de grupo, el líder de grupo tiene a su cargo operador de inspectores que le informa de su manejo para mejor manejo y entendimiento para dicho líder, de esta misma área se desglosa el departamento de clientes y supervisor de mantenimiento que su subalterno es el personal de limpieza que también le ofrece apoyo para mejor entendimiento.

Figura 4. Organigrama general de la empresa ADJ-RB



Fuente: Manual de la calidad de la empresa ADJ-RB.

Cada apartado de dicho organigrama se basa en la cadena de mando que se empieza por los altos puestos y de ahí los subalternos lo que conlleva a la departamentalización, para su mejor manejo en la empresa este es un medio sumamente importante en caso de que se decida tomar decisiones en algún departamento o un

reacomodo de planeación para el personal de acuerdo a su labor en la institución dependiendo a lo que se dedique cada uno de ellos.

La empresa ADJ-RB les ofrece a sus clientes el servicio como manufactura de: ensambles, sorteo y re-trabajo de componentes plásticos y metálicos, eléctricos, electrónicos y automotrices, manual y con maquina fresadora o torno, manejo de cortadoras, depiladoras de cable, automático y manual, estaño de circuitos, producción artesanal de componentes y etiquetado de empaques. Todo esto conlleva a que para tener mayor número de clientes debe de seguir con su calidad y una mejora continua para seguir brindando un excelente servicio.

Los principales clientes que cuenta la organización se pueden mencionar los siguientes:

- VALEO SISTEMAS ELECTRONICOS
- TRW VSS REYNOSA (desde 2003)
- TRW ELECTRONICA REY (desde 2009)
- DURO BAG MX (desde 2003)
- SANMINA REYNOSA (desde 2010)
- KIMBALL ELECTRONICS
- JOHNSON CONTROLS DE REYNOSA
- ALCOM REYNOSA-USA
- EATON REYNOSA
- TRW DIRECCIONES QUERETARO (2009-2010)
- PENTAIR WEATHER REYNOSA.

La empresa cuenta con una certificación de la norma ISO 9001:2008 cuya primera emisión fue el 21 de julio del 2014 y cuenta con una vigencia actual de 3 años, la cual expira el 20 de julio del 2017. La organización es un buen caso de estudio debido a que posee esta certificación lo que permite contrastar el sistema de la calidad para verificar si dicha certificación incide en su desempeño organizacional.

La compañía considera los siguientes objetivos como los más destacados:

- Obtener como nivel de satisfacción una calificación de 8/10 por parte de los clientes.
- Proporcionar una hora de formación personal basada en la asistencia mensual.
- Aumentar anualmente un 10% las ventas totales de la organización.
- Aumentar un 20% la cotización en el área de ventas.
- Cero quejas de los clientes.

Sin embargo, toda organización tiene que desempeñarse de manera satisfactoria, ya que para obtener cero quejas y una buena calificación debe de tenerse en forma todas las certificaciones y mejoras continuas que se consideran para su mejor bienestar.

ADJ-RB asegura que los objetivos de calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir con el producto, se establece en las funciones y niveles pertinentes lo que se lleva a cabo que dichos objetivos mencionados se pueden medir y saber que se puede corregir y que es lo que hace falta para ser una empresa líder que otras no.

3.2 Determinación de la muestra

De acuerdo a la información analizada anteriormente se puede observar el diseño metodológico que es la base para planificar las diversas actividades que demanda esta

investigación, sin embargo, uno de los aspectos fundamentales es la determinación de la muestra sobre la que se aplica el estudio.

El muestreo es una herramienta muy significativa a la hora de realizar una investigación, ya que estudia la distribución de las propiedades en la totalidad una población, es decir se denomina muestreo al proceso por el que se generan las muestras, ya que es una parte de la población y a su vez es deseable que sea lo más representativa posible. Es procedente identificar la muestra apta para así alcanzar una versión simplificada y correcta de la población, es por eso que en esta ocasión el método a utilizar es de muestreo aleatorio simple.

Desde un punto de vista teórico, el concepto de muestreo aleatorio simple es un método de selección en el cual los conjuntos o unidades que lo componen se eligen de manera individual o directamente, en este tipo de muestreo cada uno de los componentes de la población tiene la misma posibilidad de ser elegido.

El muestreo aleatorio simple fue de gran utilidad y a su vez resultó beneficioso para implementarlo en la realización del estudio, debido a que mediante de este se puede obtener probabilidades bajas o altas a través de determinados beneficios que esta técnica ofrece (Münch y Ángeles, 2014, p. 102).

La fórmula usada para determinar la muestra fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 Npq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$

En dónde:

n = Tamaño de la muestra
Z = Nivel de confianza
N = Universo o población.
p = Probabilidad a favor
q = Probabilidad en contra
e = Error de estimación

Para el nivel de confianza dado, la puntuación *z* utilizada es de 1.96, mientras que el error de estimación aplicado es de 0.05, de igual manera se usó una probabilidad del 0.05. ADJ-RB posee una población de 100 empleados. De antemano se sabe que la muestra es un factor importante para la investigación ya que permite ahorrar tiempo al estudiar el impacto que tiene el SGC en la organización.

Para establecer el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula siguiente:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(1-0.5)(100)}{(150)(0.01)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.5)}$$
$$n = 79.34$$
$$n = 80$$

De acuerdo al resultado anterior, esto a su vez representa la parte de la población que se tomó para efectos de estudiar el análisis del impacto de la aplicación del sistema de calidad en la empresa ADJ-RB, sin embargo, es una empresa dedicada a la manufactura, servicio de almacén, distribución, manufactura de circuitos automotrices, manufactura de *switches* automotrices, almacenaje y entrega de kits diarios de empaque de acuerdo a su requerimiento, maquinados, empaque por kits o cantidades por bolsas, etiquetado de cajas, entre más. También realiza actividades orientadas a la venta, almacenamiento y distribución de productos industriales y por su estructura, está enfocada en satisfacer de una manera efectiva y oportuna la demanda de la industria.

Según el cálculo realizado, el tamaño de la muestra es de 80 empleados, una cifra suficiente para obtener resultados representativos sobre las variables y la relación que se desea estudiar, sobre todo, porque se realiza el proceso de levantamiento de manera sistemática.

3.3 Análisis del modelo aplicable al estudio

Los datos de fuentes primarias utilizados en esta investigación serán las encuestas que se realizarán al personal en general de la empresa a estudiar, en este caso ADJ-RB. Particularmente, para esta investigación es indispensable contar con un cuestionario adecuado que contenga contenido apropiado a la exploración a realizar.

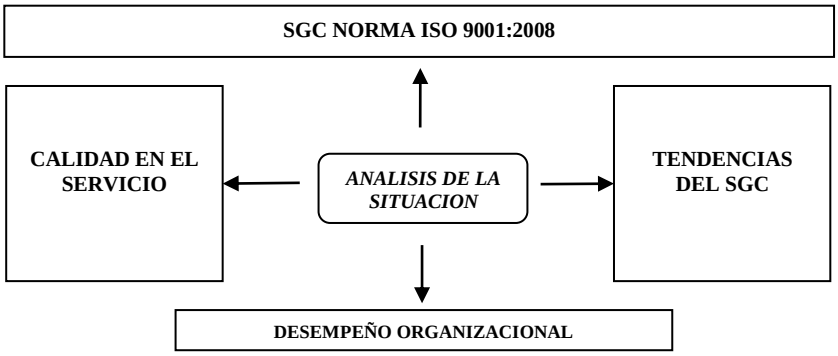
Cabe recordar que se utilizó como herramienta de obtención de información la encuesta tomada del estudio de Morris et al. (2013). Debido a que la recolección de datos implica actividades ampliamente vinculadas entre sí, como seleccionar un instrumento de recolección de datos, aplicar dicho instrumento y por último preparar las observaciones y medidas necesarias para lograr un fin aceptable, se desarrolló con sumo cuidado. Sobre esto Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 4) mencionan que "Cada etapa precede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos, el orden es riguroso, aunque, se puede redefinir alguna fase"; cabe destacar que la metodología de estudio utilizada es un proceso que representa la clave y guía para determinar resultados congruentes, claros y con objetivos significativos.

ADJ-RB es una empresa de servicios que a su vez cuenta con diversos estándares de calidad necesarios, sin embargo, al paso del tiempo, el personal que se va incorporando no cuenta con la experiencia y el conocimiento necesario para poder llevar al éxito a la organización. Es por eso que es necesario recopilar información confidencial de los trabajadores a través de un modelo de estudio para poder así llegar a un punto de equilibrio en donde la empresa se encuentre en un buen posicionamiento a comparación de las demás empresas que tienen el mismo fin.

La encuesta aplicada tiene como único fin, el obtener información que es clara, sencilla y precisa, ya que cuenta con datos fundamentales para el estudio utilizado, que a su vez es el paso previo para la realización de las operaciones necesarias para que la organización obtenga buenos resultados de acorde al tema de la gestión de la calidad.

A continuación, es presentada una figura representativa del modelo seleccionado para poder desarrollar el estudio. La información que muestra la figura 5, hace mención a los componentes del modelo seleccionado, cada segmento es una sección de la encuesta utilizada.

Figura 5. Estructura del modelo de análisis de la calidad y el desempeño



Fuente: elaboración propia a partir de Morris et al. (2013).

Cabe destacar que cada uno de los apartados referidos en la figura 5, son muy importantes para el estudio porque analizan integralmente a la empresa y permiten determinar en qué aspecto tiene más deficiencia. Todo esto con la única intención de mejorar el desempeño en la organización mediante un enfoque que abarque los aspectos antes mencionados.

Al momento de implementar el modelo que representa la figura anterior, dicha organización busca amplificar sistemáticamente los productos o servicios brindados, que a su vez cumplan con los requerimientos del consumidor. Es considerable que los componentes que forman el modelo se encuentren bien estructurados para que sea posible realizar un control y un seguimiento de los procesos de la empresa.

3.4 Instrumento y confiabilidad global

Con el objeto de desarrollar el estudio y como fue mencionado, se aplica el modelo de Morris et al. (2013), que incluye el análisis de cuatro constructos: la calidad del servicio (LCS); la estructura de los requisitos de la norma ISO aplicada a la empresa (SGC); la gestión del conocimiento (NT) y el estudio del desempeño organizacional (DSO), la estructura del instrumento en específico está compuesto por 30 ítems, inicialmente el instrumento presenta un apartado de datos generales del encuestado, con lo que se obtiene información demográfica de las personas que lo responden; la primera sección de los constructos abarca del reactivo 1 al 10 (SGC); la segunda sección de segmenta en 8 preguntas desde la 11 a la número 18 (LCS); en la sección tres se encuentran los cuestionamientos del 19 al 24 (NT); y para finalizar el desempeño organizacional del 25 al 30 (ver anexo1). De forma simple, las secciones de la encuesta se muestran en el siguiente cuadro.

Cuadro 3. Estratificación de reactivos con base en los constructos

Dimensión o constructo	Ítems incluidos
Sistema de Gestión de la Calidad con base en la Norma ISO 9001:2008	1-10
La calidad en el servicio	11-18
Nuevas tendencias del SGC (Gestión de conocimiento)	19-24
Desempeño organizacional	25-30

Fuente: elaboración propia con base en Morris et al. (2013).

Para realizar el presente análisis se utilizó el programa estadístico *Statistical Product and Service Solutions* versión 17, el cual es muy usual por las empresas que desean evaluar diferentes ámbitos estadísticos ya que además de ser uno de los programas más conocidos y sencillos, cuenta con capacidad para trabajar con grandes bases de datos e incluye un sin número de utilidades.

Se realizó un análisis global de confiabilidad basado en el coeficiente Alpha de Cronbach de los 30 ítems aplicado sobre el instrumento de Morris et al. (2013). Según

lo describe Hernández et al. (2010), se considera que un resultado de dicho indicador que está por encima del 0.6 es aceptable, pero dudoso. Tomando en cuenta que el resultado general fue de 0.901 se consideraría más que aceptable en cuanto al criterio de confiabilidad.

Para Hernández et al (2003, p. 243) "…la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación es repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados", lo cual se pretende evidenciar con la exploración del instrumento.

Cabe destacar que para todo tipo de instrumento de recolección de datos debe tener como esencial la validez y confiabilidad, sin embargo, la validez dispone de la revisión del contenido, mide lo que se quiere medir y la confiabilidad indica que si se aplica el instrumento varias veces indica el mismo resultado.

3.5 Método de análisis de información

El objetivo del análisis de los datos es obtener ideas relevantes, de las distintas fuentes de información, lo cual permite expresar el contenido con el único propósito de almacenar y a su vez recuperar el contenido. Cabe mencionar que la técnica utilizada en este estudio fue la recolección de datos por medio de una encuesta, todo esto con el fin de obtener el mayor provecho a la información que es resultado del proceso de recopilación, que empero, es necesario hacer uso del paquete Office, en específico su aplicación de procesamiento de datos "Excel" en su versión 2010.

Se creó una sábana de información sobre la que se obtuvieron promedios mediante fórmulas estadísticas. Esto hace referencia a una cifra exacta la cual genera datos reales a los cuales se investigó, todo esto organizado en registro y en campos.
Un registro contiene toda la información que pertenece a cada ítem, mientras que un campo abarca un dato perteneciente al elemento. Todo eso se encuentra situado en la sabana de información que aparece al final de esta investigación (ver anexo 2).

4. Resultados y conclusiones

El estudio cuenta con información para verificar si efectivamente a la organización le favorece el SGC y su seguimiento o, simplemente pueden estar con una calidad simple o sólo pretende cumplir con el requisito para la certificación bajo la norma mencionada con anterioridad, esto quiere decir que si la empresa sigue un sistema estructurado de calidad creando innovación constante, sin pensar que también deben capacitar a los empleados, ya que ellos deben estar a la orden del día con la mejora de la organización, se pretende poner en práctica la encuesta que se visualiza más adelante a personas que trabajan como operador y gerentes generales pare saber con datos verídicos si en realidad están satisfechos con el sistema de gestión de calidad planteado en dicha empresa y han percibido mejoras sustanciales en el desempeño general de la compañía.

Cada persona emite su opinión de una forma muy apegada a lo que su empresa establece de acuerdo al seguimiento con la que esta cuenta, y que cada institución tenga el conocimiento establecido que los clientes esperan, y se tenga un mejor bienestar y siga con su mejoramiento a largo plazo para que tener mejores ingresos con una certificación de calidad de manera detallada y precisa de manera exitosa.

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Confiabilidad del instrumento

Lo resultados del cálculo de confiabilidad del instrumento demuestran una tendencia positiva, en lo que respecta a la dimensión de SGC concluye con una puntuación de 0.747, lo que según George y Mallery (2003) es aceptable, ya que para dichos autores cualquier resultado por encima del 0.7 se podría clasificar de esa forma.

El segundo constructo muestra una puntuación de 0.71, lo que se considera aceptable al igual que la dimensión anterior, sin lugar a dudas incluir a la empresa una nueva tendencia de SGC es especialmente exitoso, ya que está enfocado totalmente en la satisfacción del cliente que sin embargo es un aspecto vital para la organización, además genera la mejora continua de la gestión de los productos o servicios ofrecidos y esto sin duda da como resultado el crecimiento de dicha empresa. El cual generó una puntuación alfa de 0.66, lo que se puede llegar a considerar cuestionable, sin embargo, se puede aplicar, ya que se contrarresta con el total de puntuación del total de los ítems.

La dimensión relacionada con el desarrollo organización arrojó un 0.76 de confiabilidad en el análisis de confiabilidad, lo que tratándose de un estudio exploratorio se puede considerar aceptable según Jisu, Delorme y Reid (2006).

Una vez concluida la fase de recolección de datos, se procedió a la codificación de los ítems y su vez a la tabulación mediante la información obtenida de cada uno de los cuestionarios considerados válidos. Todo esto con el objeto de filtrar y localizar los posibles errores que hacen aparición en esta investigación. Sin embargo, para facilitar el análisis de los datos se procedió a dividir los segmentos importantes que cuenta el cuestionario con el único de facilitar el trabajo y la calidad del servicio.

De manera general, el resultado de Alpha de Cronbach de los diversos segmentos según George y Mallery (2003, p. 231) se muestran en el siguiente cuadro.

Cuadro 4. Análisis de confiabilidad del instrumento

Dimensión o constructo	Ítems incluidos	Alpha de Cronbach	Confiabilidad
Sistema de Gestión de la Calidad con base en la Norma ISO 9001:2008	1-10	0.747	*Aceptable*
La calidad en el servicio	11-18	0.710	*Aceptable*
Nuevas tendencias del SGC (Gestión de conocimiento)	19-24	0.660	*Cuestionable*
Desempeño organizacional	25-30	0.762	*Aceptable*
Total de la escala		0.901	*Excelente*

Fuente: elaboración propia a partir de Morris et al. (2013) y George y Mallery (2003).

Cabe destacar que el coeficiente Alpha de Cronbach es un modelo de consistencia interna, realmente basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems, tomando en cuenta que el resultado final de la escala está por encima del 0.9 se considera aceptable la escala para ser aplicada, aun y cuando el tercer constructo obtuvo un resultado cuestionable en la prueba de confiabilidad, partiendo de la referencia de aplicación del instrumento y de su resultado general es viable su utilización. Aunado a esto se puede referenciar el estudio realizado por Morris et al. (2013), en el que se calculan los alfas y en el que se obtienen puntuaciones favorables (véase cuadro 4).

Después de la revisión de la confiabilidad del instrumento, se efectuó un análisis de validez de las dimensiones que lo componen, con el objetivo de complementar el examen de confiabilidad, el cual se basa en una prueba Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), la que mide la correlación de los componentes del instrumento que hacen referencia a un constructo en específico. Un resultado adecuado que comprueba su validez es aquel mayor a 0.6, o lo más cercano a la unidad (Zamora, Monroy y Chávez, 2009). La validez de un cuestionario no se puede realizar mediante una prueba estadística o matemática, sino que debe realizarse mediante un análisis del contenido de los ítems y la verificación de hipótesis sobre su significado. En muchas ocasiones, la validez de un cuestionario se realiza mediante la valoración de expertos en la materia. Es así que los instrumentos empleados en la encuesta pueden ser considerados válidos, ya que muestran el verdadero significado de la realización del modelo, por eso es necesario analizar cada uno de los segmentos para obtener un resultado coherente y bien establecido, al mismo tiempo, teniendo en cuenta los rubros en los que es preciso enfocar más interés.

Los resultados del KMO de cada una de las dimensiones incluidas en la herramienta de recolección, fueron de 0.651para SGC; de 0.672 para la de la calidad en el servicio; para la de nuevas tendencias es de 0.661; y para desempeño organizacional de 0.651. Lo anterior demuestra (en parte) su validez y que cuenta con una correlación fuerte entre los constructos que componen dicha estructura (Zamora, Monroy y Chávez, 2009). Lo anterior, aunado con un análisis de esfericidad de Barttlet que concreta la posibilidad una prueba factorial más completa, se llega a la conclusión de que dicho instrumento plasmado anteriormente, es plenamente confiable y los resultados del estudio demuestran su validez basado en el KMO que abre la puerta a un análisis factorial más amplio que, por escapar a los intereses del presente trabajo, no se realizó.

4.1.2 Principales características de la muestra

Como se mencionó en el apartado de análisis del instrumento, la introducción al mismo pretende obtener estadísticos de tipo demográfico, con el objetivo de estar al tanto respecto a la muestra que se calculó en apartados anteriores.

Aun y cuando la muestra objetivo fue calculada en 80 participantes y se desarrolló el estudio sobre dicha *n*, la respuesta fue del 48.75%, es decir de los 80 empleados a los que se le proporcionó la encuesta, sólo 39 dieron respuesta a la misma. Respecto a ello se puede mencionar que del total de encuestados la mayor parte cuenta con una antigüedad menor a los 5 años con un 66.87%, después se encuentra una antigüedad del rango de 11 a 15 años con un 20.51% y al final el rango de 6 a 10 años con un 12.82%, lo que indica que la mayor parte de los participantes cuenta con una antigüedad baja lo que quiere decir que el personal no dura mucho en la empresa.

Por otra parte, la mayoría del personal son de sexo femenino con un 61.5% y el resto es del sexo masculino con el 38.5% lo que implica que la mayoría son mujeres que realizan sus actividades en esta institución.

Otro rubro encuestado es la escolaridad que tienen los empleados y el mayor rango lo ocupa la secundaria con un 41%, de ahí le continua la licenciatura con un 25.6%, posteriormente la primaria con un 17.9%, también con un rango importante destacan el nivel medio superior con un 12.8% que en la actualidad es el requisito mínimo que piden la mayoría de las empresas para contratar al personal.

El rubro más bajo es el de no tener ningún grado de estudio que junto a poseer posgrado, representan al 2.56%. El último rubro es un caso especial, ya que son las personas que no cuentan con una preparación propiamente establecida. En cuanto al cargo

que tienen los empleados, 58.97% corresponden a las categorías de obrero u operador y el resto comprendes desde altos puestos como gerentes hasta los encargados de línea con un 41.03%; cabe añadir que regularmente la empresa cuenta con un número estable y estándar de personal.

4.1.3 Principales resultados del análisis de los constructos

Con el fin de realizar un análisis descriptivo e interpretativo de los resultados sobre los constructos de la herramienta aplicada en el estudio, se usa una comparación de medias, las que se obtienen a partir de cada uno de los reactivos y se concentra en cada una de las dimensiones incluidas en el instrumento.

La primera dimensión que hace referencia a la correcta aplicación del sistema de gestión de la calidad con base en la norma ISO 9001:2008, presenta una tendencia, según un análisis de medias, entre estar muy y completamente de acuerdo con una media de 4.32 (tendiente a "muy de acuerdo") y una desviación estándar de 0.70; en específico los reactivos sobresalientes son los que se relacionan con sí la empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad y si se mantiene una mejora continua, lo cual de todos los encuestados se respondió un rubro de muy satisfechos con una media de 4.13 y con un error estándar 0.64 que fue una de las más bajas en este constructo por otra parte se encuentra otro reactivo, que es el más alto con un 4.64 de promedio y una desviación de 0.62 lo que hace referencia a si el producto o servicio cumple con las especificaciones que el cliente pide, en un estándar se encuentran los reactivos que hace referencia a si se da seguimiento al sistema de gestión de calidad con datos que tiene la organización y si la institución cuenta con manuales que le sirvan a los empleados al entendimiento del sistema de gestión de la calidad para el apoyo que ellos brindan a la institución lo que cuenta con una media de 4.51 lo que establece un promedio satisfactorio para los empleados, sin embargo cuenta con un error estándar de 0.62 y se visualiza que si cuentan con apoyo de parte de la organización y ellos pueden emplear sus conocimientos en forma de trabajo.

Por otra parte, tenemos el apartado que hace referencia a la calidad del servicio que los empleados perciben. Las respuestas se ubicaron entre "muy" y "completamente de acuerdo", lo que quiere decir que están satisfechos con lo que la institución brinda para el desempeño de su trabajo, la media de dicho aspecto es de 4.17, con una desviación estándar de 0.75 que visualizando el constructo de arriba, tiene un poco más de desviación que el anterior, en el cual entran los reactivos que hacen referencia a que si los empleados cuentan con el conocimiento suficiente para atender las consultas de los clientes, con una media de 4.35 y un error estándar de 0.78. Este último es uno de los reactivos más altos que los encuestados proporcionaron y denota que están "muy satisfechos" con la información. Enseguida se tienen los reactivos estándar que hablan de si la organización cuenta con las instalaciones en buenas condiciones, lo que cuenta con un promedio de 4.28 con una desviación de 0.66, lo que están satisfechos, pero no del todo, en lo que la institución debe visualizar que necesita mejoramiento en sus instalaciones y mayor compromiso con otras organizaciones para que les puedan brindar apoyo y tener mejor a sus empleados. El ultimo reactivo es el que tuvo la media más baja, con un 3.64 y un error estándar de 0.80, lo que quiere decir que están medianamente satisfechos y hace referencia a que, si las organizaciones de apoyo cumplen con sus solicitudes eficientemente, de acuerdo a este reactivo podemos ver que las otras empresas no cumplen con tiempo y forma, por eso existen incumplimientos y retrasos en cuanto al servicio o producto brindado.

El penúltimo constructo se refiere a la nueva tendencia que tiene el sistema de gestión de calidad, con una media de 4.15, además, cuenta con una desviación estándar de 0.83, que como se mencionó es una escala de “muy satisfecho”, empero, no completamente los reactivos más sobresalientes en este constructo son los que hablan de que si la organización almacena conocimiento de forma física y tecnológica. Por otro lado, los encuestados denotaron en general una respuesta de “casi completamente satisfechos”, con una media de 4.44 con una desviación de 0.87; adicionalmente, están los reactivos de media estándar con un 4.23 y 4.31 con un error estándar de 0.94, que se refieren a si en la empresa se brinda el conocimiento de manera compartida y si se da a conocer el conocimiento mediante procedimientos para su adquisición y si los empleados pueden aprender algo satisfactorio con lo que la organización brinda para su mejor preparación. El reactivo con media más baja fue de 3.82 con una desviación de 0.66 y evalúa si el aprendizaje de la organización es de manera espontánea; lo que podemos ver es que, en este constructo, los empleados de la institución no están muy satisfechos con el conocimiento que brinda la empresa, esto revela la necesidad de poner en marcha cursos de capacitación.

Finalmente, el constructo que trata del desempeño organizacional obtuvo una media de 4.17 con una desviación estándar de 0.93 que con base a la escala que se maneja, se ubica en un estándar de satisfacción aceptable en cuanto a lo que la empresa imparte a sus empleados. El reactivo con una media más alta en este constructo es de 4.38, con un error estándar de 0.83, que se refiere a que si la empresa se adapta a cambios de acuerdo al entorno. Por otro lado, el reactivo con media estándar es de 4.30 con una desviación de 1.1 que es uno de los reactivos con mayor índice de error estándar, lo cual están muy satisfechos en cuanto a la legalidad que tiene la organización ante la sociedad, el reactivo con menos satisfacción de parte de los empleados es el que cuenta con una media de 4.0 y su desviación es de 0.99 que trata de que los compañeros se llevan bien entre si y de manera solidaria, se puede ver que hace falta trabajo en equipo de manera armónica para que la organización pueda seguir poniéndose en marcha de manera satisfactoria para los clientes y que no existan dificultades por algún disgusto entre empleados, la institución debe visualizar todos los pequeños detalles para su mejor desarrollo.

4.2 Conclusiones e implicaciones del estudio

El presente trabajo de investigación consistió en analizar el impacto de la implementación de un SGC en el desempeño organizacional en la empresa ADJ-RB, lo cual está basado en la norma ISO 9001:2008.

Tras evaluar las diversas implicaciones que tiene dicho sistema, se supondría que éste garantiza a la empresa su continuidad en el mercado, sin embargo, esto no avala que, al momento de obtener una certificación en calidad, se esté brindando los servicios correctos y con mejor calidad, esto es porque al momento de implementar el SGC se plantea con varios indicadores básicos que la empresa debe efectuar. Al observar los resultados del estudio, se pudo constatar un balance positivo, ya que después de la certificación y haciéndola empresa ADJ ha venido realizando mejoras continuas que garantizan el cumplimiento de los indicadores de calidad en sus procesos.

De acuerdo con los hallazgos del caso de estudio, se puede afirmar que la implementación de un sistema de gestión de la calidad en la organización ha sido de gran relevancia e impacto, lo que radica en el hecho de que sirve de plataforma de soporte para el desarrollo y crecimiento de la organización, enfocándose en una serie de activi-

dades, procesos y procedimientos que son encaminados a lograr que las características del producto o servicio cumplan con los requisitos tanto de los clientes internos como externos. Esto conlleva que los servicios ofrecidos por la empresa sean de alta calidad, lo cual ofrece mayores posibilidades de rentabilidad a la organización.

Los datos arrojados por el modelo analítico utilizado, muestran que la empresa cumple en gran medida con las especificaciones que el consumidor solicita. De igual manera, los empleados manifestaron sentirse respaldados por ésta, lo que sin lugar a dudas es un elemento fundamental para su formación y estabilidad. Por otra parte, respecto a la calidad del servicio brindado, se identificó que ésta es satisfactoria.

En cuanto al desempeño organizacional, algunos de los hallazgos más destacados son que los empleados están muy satisfechos con el buen reconocimiento que tiene la empresa y que existe un ambiente muy bueno y estable, lo cual permite a los trabajadores relacionarse de una manera adecuada.

Por otro lado, ADJ-RB establece objetivos, indicadores y estándares para cada uno de los procesos y servicios del SGC, cuya finalidad es identificar el grado de efectividad de los mismos con el fin de asegurar la calidad en los servicios y la satisfacción de los clientes. Prueba del éxito del SGC es que la empresa sigue manteniéndose como líder en su rama. Con referencia a la interrogante planteada al inicio de la investigación sobre cuáles son las mejoras que presenta la organización, se encontró que éstas fueron múltiples y se refieren a los aspectos siguientes: fidelidad del cliente, resultados operativos, mejor comunicación con los clientes, mayores ingresos y mayor participación en el mercado.

Particularmente destaca la generación de ventajas competitivas mediante capacidades mejoradas de la organización, así como también la habilidad para crear valor, tanto para la organización, como para sus proveedores, por la optimización de costos y recursos, así como flexibilidad y velocidad de respuesta ante mercados cambiantes. Sin duda alguna, las mejoras antes mencionadas tienen un impacto muy provechoso para la empresa ya que le permiten crecer en el ámbito al que se dedica. Sin embargo, ADJ-RB espera darse a conocer cada vez más en el mercado y tener mayor reconocimiento con forme pasa el tiempo, ya que lograr el éxito no es algo que suceda de la noche a la mañana, pero si fruto de un desempeño constante basado en un enfoque de mejora continua. De este modo es como seguirán creciendo las oportunidades de negocio para la empresa en cuestión.

Otra de las mejoras obtenidas fue en cuanto a la calidad de los productos y servicios brindados. Esto se explica dado que la existencia de un SGC, facilita el ambiente de producción totalmente, ajustándose a las normas que constituyen un elemento determinante en la implementación de sistemas de calidad con un impacto relevante en la capacidad organizativa.

Es importante mejorar el desempeño organizacional; para ello la dirección debe crear un ambiente en el que se delega la autoridad a ciertas personas y éstas a su vez aceptan la responsabilidad de identificar oportunidades para que la organización pueda mejorar su funcionamiento. Es primordial difundir constantemente los objetivos entre los empleados, asimismo, comparar el desempeño con respecto a otras empresas y reconocer y recompensar la consecución de las mejoras. De igual manera para proporcionar una estructura para las diversas actividades de mejora, la dirección o personas de apoyo que se encuentran en la empresa, se deberá definir e implementar un proceso de mejora continua que pueda aplicarse a la prestación del servicio y apoyo de los procesos y actividades. Por último, cabe recalcar que el principal objetivo es hacer crecer a la empresa, encaminándola hacia el éxito y tener ventaja sobre la competencia.

Se observó que, para obtener resultados favorables después de la implementación, es necesario que la dirección y el personal de la empresa ADJ-RB, se comprometa en dar solución a los problemas que posiblemente se presenten a lo largo del tiempo. Esto debe ser independientemente del desarrollo de la organización, sin embargo, esto puede definir el éxito de la misma y traer con ello mejoras que son a su propio beneficio. A partir del instrumento aplicado, se visualiza perfectamente que los empleados contestaron con veracidad y que pretenden obtener mejor capacitación y mejores herramientas para lograr un desempeño más favorable y mejor ambiente de trabajo. Por lo tanto, atender a las necesidades del personal son un área de oportunidad urgente de atender.

Una meta que siempre deberá tener presente ADJ-RB es mejorar su servicio constantemente, esto se traducirá en seguir en la preferencia de sus clientes. Aunado a lo anterior, el cumplimiento de los objetivos organizacionales, es consecuencia de las modificaciones que van de acuerdo al sistema de gestión de la calidad previamente establecido.

Sin duda alguna, para toda compañía que desee analizar la calidad en el servicio o desempeño organizacional, resulta viable indagar sobre el impacto que tiene este sistema, ya que brinda la oportunidad de verificar su efectividad y detectar áreas susceptibles de mejora.

5. Referencias

Alén, M. y Fraiz, J. (2006). Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor, su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economías de las empresas,* Vol.12, N°1. Universidad de Vigo, España.

Álvarez, J., Álvarez I., y Bullon J. (2006). *Introducción a la calidad, Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad.* 1era Edición. Ideaspropias Editorial, Vigo, España 2006.

Bitner, M. y Hubert, A. (1994). *Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: The Customer's Voice* en Rust, R. y Oliver, R. (s/f) Service Quality: New Directions in Theory and Practice. Sage, California.

Camisón C., Boronat, M., Villar A., Puig A., (2009). Sistemas de gestión de la calidad y desempeño. Universidad Jaume I.

Diario Oficial de la Federación (2009). Estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Esqueda, R., Marmolejo, J. y Balderas, V. (2015). Análisis de la calidad en el servicio en una empresa de telefonía. En *Enfoques de Estudio de la Calidad en el Servicio en Organizaciones Públicas y Privadas*. Editorial Pearson. México.

Esqueda, R. y Trejo, A. (2014). Desarrollo local, competitividad y apertura económica en Tamaulipas. *Región y Sociedad,* Vol. 26, N °59, pp. 113-150.

George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference a Simple Guide of Reference*. 11.0 4ta Edición. Boston: Allyn & Bacon.

Gutiérrez, H. (2014). *Calidad total y su productividad.* Tercera edición. Interamericana editores, S.A de C.V., México.

Hernández, R. Fernández, C, y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta edición. McGraw-Hill Education.

Horovitz J., (1995). La calidad del servicio. Panorama editorial. México. Interamericana de España.

Jisu, H., Delorme, D. E., y Reid, L. N. (2006). Perceived third-person effects and consumer attitudes on prevetting and banning DTC advertising. *Journal of Consumer Affairs,* Vol. 40, N°1, 90-116.

INEGI (2010-2015). Resumen General, Censos 2010 y 2015. México [Consulta: http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ccpv/cpv2010/Municipios.aspx Fecha de Consulta: 19 Junio 2016].

_____ (2013). Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte.

_____ (2016). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México

[Consulta:http://www.beta.inegi.org.mx/app/mapa/denue/Fecha de Consulta: 19 Junio 2016].

_____ (2016). Banco de información Económica. [Consulta: http://www.inegi.org. mx/sistemas/bie/ Fecha de Consulta: 19 Junio 2016].

IMNC (2008). *Norma Mexicana IMNC. ISO 9001:2008*. Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C.

Mesquida, A., Mas, A., Amengual, E., Cabestrero, I. (2010). Sistema de Gestión Integrado según las normas ISO 9001, ISO/IEC 20000 e ISO/IEC 27001. *Revista española de innovación, calidad e ingeniería del software*. Vol. 6, N°3, Madrid, España. [Consulta online: http://www.redalyc.org/articul o.oa?id=92218768002 Fecha de consulta: 28 Enero 2016].

Morris A., Rodriguez C., Vizan A., Martinez S., Gil A., (2013). *Sistema de gestión de la calidad y desempeño organizacional en la industria petrolera*. Volumen 38. [Consulta: Biblioteca escolar. Fecha de Consulta: 13 Junio 2016].

Münch L., Ángeles E., (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. Editorial Trillas, México. [Consulta: Biblioteca escolar. Fecha de Consulta: 03 Mayo 2016].

Rico, R. (2001). Calidad estratégica total. Ediciones Macchi, México.

Robbins y Coulter (2010). *Administración*. 10ma edición. San Diego State University. Estados Unidos.

Zamora, S., Monroy, L. y Chávez, C. (2009). *Análisis factorial: una técnica para evaluar la dimensionalidad de las pruebas*. Cuaderno técnico 6. México: Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, A.C.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de información

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA de TAMAULIPAS

VERDAD, BELLEZA, PROBIDAD

Cuestionario de Calidad y Sistema de Gestión de la Calidad

Objetivo: El presente cuestionario se aplica con el propósito de identificar la situación actual de la calidad y el sistema de gestión de calidad en relación con el desempeño general de la organización. La información proporcionada será de utilidad para fines académicos y se garantiza total confidencialidad de la misma.

Considere que la Calidad se puede definir como la conformidad relativa con las especificaciones, a lo que al grado en que un producto cumple las especificaciones del diseño.

Por otro lado, un Sistema de Gestión de Calidad se entiende como 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.

Sección I. Datos generales del encuestado

Marcar con X su respuesta en los espacios correspondientes	
1. Puesto/Cargo Dueño o Propietario___ Gerente Financiero (afín)____ Gerente General____ Administrador_____ Otro, especifique: _____	
2. Antigüedad en el puesto De 0 a 5 años____ De 6 a 10 años____ De 11 a 15 años_____ De 16 a 20 años____ De 21 a 24 años____ De 25 a 30 años____ Más de 31 años____	
3. Sexo: Hombre ____ Mujer ____	**4. Escolaridad:** Ninguna____ Primaria___ Secundaria___ Preparatoria____ Licenciatura____ Otro (especificar)____ _____
5. Cargo del empleado: Líder (gerente o jefes de planta) _____ Empleado (operador u obrero) _____	

Sección II. Cuestionario con enfoque a calidad y sistema de gestión de calidad

De acuerdo a su conocimiento de la empresa, refleje su respuesta marcando con una X de acuerdo a la elección con la nominación siguiente:

1. Nada, 2. Poco, 3. Medianamente, 4. Mucho, 5. Completamente.

Sistemas de gestión de la calidad (SGC) norma ISO 9001:2008					
Reactivo	1	2	3	4	5
1.-¿La organización en la que usted trabaja cuenta con un sistema de gestión de la calidad y mantiene la mejora continua de la eficacia de sus procesos?					
2.-¿La organización en la que usted trabaja cuenta con la documentación (manuales, procedimientos, y otros) requerida para el SGC?					
3.-¿Los líderes y supervisores están comprometidos con el desarrollo e implementación de un SGC?					
4.-¿Los objetivos de la calidad de su organización son medibles y coherentes con la política de la calidad?					
5.-¿En general, el personal de su organización tiene competencia y habilidades para laborar con un enfoque de SGC?					
6.-¿El ambiente físico donde usted labora, cuenta con las condiciones necesarias para la conformidad de un SGC: temperatura, iluminación, ventilación, ruido, otros?					
7.-¿Los productos y/o servicios que desarrollan su organización son el resultado de una planificación coherente con los requisitos de un SGC?					
8.-¿Los productos y/o servicios que desarrollan su organización cumplen con los requisitos especificados por sus clientes?					
9.-¿Las mejoras del SGC en su organización son resultados del análisis de los datos que son generados por los procesos de seguimiento y medición?					
10.-¿La organización toma acciones para eliminar las causas de no conformidad con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir?					
La calidad del servicio (satisfacción del cliente-usuario)					
11.-¿Cuándo su organización presenta un problema, las organizaciones de apoyo respondan de manera comprometida?					
12.-¿Generalmente, las organizaciones de apoyo les mantiene informados sobre los servicios que presta?					
13.-¿Las organizaciones que le brindan su porte en su proceso, cuentan con instalaciones físicas atractivas, cuidadas y aptas?					
14.-¿La documentación y distintas informaciones escritas emanadas de las organizaciones de apoyo, son claras, entendibles, y visualmente armónicas?					
15.-¿El personal de las organizaciones que les prestan servicios cuentan con conocimiento para responder a sus consultas?					
16.-¿En situaciones inesperadas o emergencias, las organizaciones que les prestan servicios o suministran bienes siempre responden a sus requerimientos?					
17.-¿Las organizaciones de apoyo siempre cumplen con sus solicitudes eficientemente?					
18.-¿Las organizaciones de apoyo tienen capacidad para hacer frente a posibles dificultades que surjan en el desarrollo de los procesos?					
Desempeño organizacional					
19.-¿La empresa es líder en su sector de actividad económica?					

20.-¿La empresa cuenta con perspectivas a futuro?					
21.- ¿Existen utilidades en la empresa?					
22.-¿Crece la utilidad de la empresa?					
23.-¿Existe crecimiento en las ventas de la empresa?					
24.-¿La empresa cuenta con alta capacidad de respuesta hacia la competencia?					
25.-Se cuenta con una tasa de éxito en el lanzamiento de nuevos productos?					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 2. Sábana de información de los resultados del cuestionario aplicado

1	2	3	4	5	SGC1	SGC2	SGC3	SGC4	SGC5	SGC6	SGC7	SGC8	SGC9	SGC10	LCS11	LCS12	LCS13	LCS14	LCS15	LCS16	LCS17	LCS18	NT19	NT20	NT21	NT22	NT23	NT24	DSO25	DSO26	DSO27	DSO28	DSO29	DSO30
operador	1	1	3	2	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
mantenimiento	2	1	2	2	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
4	1	2	5	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
supervisor	1	1	3	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
supervisor de producción	2	2	3	1	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
3	3	2	4	2	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2
operador	3	2	2	2	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	4	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	1
3	3	2	3	2	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4
supervisor de producción	1	1	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4
producción	1	1	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
4	1	1	6	1	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
operador	1	1	4	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
operador	1	1	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
operador/inspector	1	1	3	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
operador	1	2	3	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
operador/inspector	1	1	5	2	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	1	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
operador	1	1	4	2	3	5	3	4	4	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	3	3	2	3	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4
operador	1	1	3	2	2	5	2	5	4	5	2	5	2	5	5	5	3	3	5	4	2	2	2	4	5	2	3	5	5	2	3	5	1	1
ventas	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5
atención a clientes	1	2	5	1	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
gerente de operaciones	1	1	5	1	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	1	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
contador	2	2	5	1	5	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	2	3	4	4	4	4	4	3	4
operador	1	1	3	2	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3
líder	1	2	3	1	3	4	4	5	5	4	3	3	4	5	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5
operador	1	1	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	1	1	5	1	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
operador	1	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3
supervisor de línea	1	2	3	2	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
operador	3	2	2	1	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4
operador	3	1	2	2	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
líder	1	2	2	2	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	4	2	4	5	4	4	5
operador	2	1	5	1	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	2	3	5	5	3	5	5
operador	1	1	3	1	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	2	5
ventas	3	1	5	1	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4
inspector	1	1	3	1	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
gerente	3	2	3	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4
operador	1	1	2	2	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5	4	4
ventas	2	2	2	2	3	3	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	2	4	4	5	4	4
contador	3	2	1	1	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5

View publication stats