



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA
Y ADMINISTRACIÓN
CAMPUS I



LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD COMO ESTRATEGIA
PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN
CON TERMINAL EN ORGANIZACIONES

PRESENTA
VANESSA PATRICIA VILLAFUERTE VERA

DIRECTORA DE TESIS
DRA. KARINA MILENE GARCÍA LEAL

CUERPO ACADÉMICO
“LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA,
SU ENTORNO FISCAL Y SU CRECIMIENTO”

TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS.

NOVIEMBRE 2014



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
CAMPUS I



«RESPONSABILIDAD COMPARTIDA Y CONSOLIDACIÓN ACADÉMICA»
Gestión 2014 – 2018

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

Octubre 15 de 2014.

Oficio No. D/CIP/CEIP/666/14

ASUNTO: AUTORIZACIÓN EMPASTADO
DE TESIS.

C. Vanessa Patricia Villafuerte Vera

Candidata al Grado de Maestra en Administración con Terminal en Organizaciones

Presente.

Por este medio me permito informarle que se AUTORIZA la impresión de su tesis titulada "Los sistemas de gestión de calidad como estrategia para la satisfacción del cliente", toda vez que ha sido liberada según oficio sin número, de fecha septiembre 29 de 2014, suscrito por la Dra. Karina Milene García Leal, Directora de la tesis mencionada.

Cabe mencionar que se ha constatado que ha cumplido con los procedimientos administrativos y académicos relacionados con la modalidad de evaluación propuesta, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Investigación y Posgrado, y de Evaluación Profesional para los egresados de la Universidad, así como con el Plan de Estudios correspondiente.

ATENTAMENTE

"POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE SERVIR"

DR. JULIO CÉSAR PÉREZ ZAMBRANO
COORDINADOR



C.c.p. Archivo
Vea.

AUTÓNOMA
DE CHIAPAS
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

2014

"ANO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
Y DEL DR. MANUEL VELAZCO SUÑEZ"

Reclutador Educativo Dominguez, No. 181, Sin Número.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México, C.P. 29090.
Tel: 55 (55) 121 504 40 y 01 506 70

F: FCA-01



Agradecimientos

A Dios

Gracias por mi vida, por mi familia, por amarme como tu hija, por permitir tener una vida plena y exitosa, en la que pude culminar el proyecto de tesis como uno mis objetivos de superación profesional.

A mi esposo y a mis hijos

Por darme su amor, apoyo, comprensión y motivos para finalizar la tesis.

A mis padres

Por darme su amor, apoyo y ejemplo para superarme personal y profesionalmente.

A toda mi familia

Por darme su amor que es la fortaleza del alma y palabras de aliento.

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1 PROBLEMATIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.2 DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	6
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	6
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.4 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL DE LA INVESTIGACIÓN	9
CAPÍTULO 2 CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	10
2.1 GENERALIDADES DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	10
2.1.1 CONCEPTOS SOBRE LOS SISTEMAS	10
2.1.1.1 Parámetros de los sistemas	12
2.1.2 ASPECTOS RELEVANTES DEL TÉRMINO GESTIÓN	15
2.1.3 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD	16
2.1.4 DEFINICIONES DE CALIDAD	21
2.1.5 LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	21
2.1.6 LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	23
2.1.7 NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2008 REQUISITOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	24
2.1.7.1 Beneficios del sistema de gestión de la calidad ISO 9001	26
2.1.7.2 Enfoque basado en procesos	27
2.1.7.3 Componentes principales en la norma ISO 9001	28
2.1.7.4 Estructura del sistema documental de calidad	29
2.1.7.5 Principios de gestión de la calidad	30
2.1.8 APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001 EN LA MICRO EMPRESA	30
2.1.9 RELACIÓN ENTRE EL SGC BAJO LA NORMA ISO 9001 Y LOS MODELOS DE EXCELENCIA	31
2.1.10 EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	31
2.2 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	34
2.2.1 ASPECTOS TEÓRICOS SOBRE EL CLIENTE	34
2.2.1.1 El cliente externo	35
2.2.1.2 Cliente interno	35
2.2.2 LA IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	36
2.2.3 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	40
2.2.4 SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	42

CAPÍTULO 3 CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	44
3.1 ARRENDAMIENTO DE SUITES AMUEBLADAS EN TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS	44
3.1.1 DELIMITACIÓN DE LA CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO	45
3.1.2 EMPRESAS DE ARRENDAMIENTO DE SUITES AMUEBLADAS EN TUXTLA GUTIÉRREZ	45
3.1.3 ENTORNO DE VILLAS CRUZTÓN - CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN DE LA COLONIA JARDINES DE TUXTLA.	47
3.2 CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA ARRENDADORA DE SERVICIO DE HOSPEDAJE “VILLAS CRUZTÓN”	48
3.2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS	48
3.2.2 MISIÓN	50
3.2.3 POLÍTICA DE CALIDAD	50
3.2.4 EL MERCADO META	50
3.2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	50
3.2.6 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE VILLAS CRUZTÓN	50
3.3 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA VILLAS CRUZTÓN	53
3.4 LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PARA VILLAS CRUZTÓN	54
3.4.1 ESTRATEGIAS UTILIZADAS DE VILLAS CRUZTÓN PARA ALCANZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	55
CAPÍTULO 4. ABORDAJE METODOLÓGICO DEL OBJETO DE ESTUDIO	57
4.1 DEFINICIÓN DEL ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	57
4.2 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	57
4.3 SELECCIÓN DEL UNIVERSO DE INVESTIGACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA MUESTRA	61
4.4 SELECCIÓN, DISEÑO Y APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	62
CAPÍTULO 5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	67
5.1 PROCESAMIENTO DE RESULTADOS	67
5.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	102
CONCLUSIÓN	102
RECOMENDACIONES	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y CIBERGRÁFICAS	105
ANEXOS	109

INTRODUCCIÓN

La presente investigación enfocada a los sistemas de gestión de la calidad como estrategia para incrementar la satisfacción del cliente, consta de cinco capítulos relevantes que presentan todo el desarrollo de la investigación iniciando con el planteamiento del problema, seguido de la conceptualización, contextualización, abordaje metodológico y presentación de resultados del objeto de estudio; finalizando con las conclusiones de la investigación y recomendaciones.

Dentro del primer capítulo se expone la problematización del objeto de estudio. La cual incluye el planteamiento del problema, junto con unas preguntas que hacen referencia al problema, en la que se hace una breve descripción de los sistemas de gestión de la calidad y de la satisfacción del cliente. Posteriormente presentan los objetivos de la investigación, clasificados en objetivo general y los objetivos específicos. Seguido de la justificación de la investigación de acuerdo a los criterios que plantea Hernández, et al.; para finalizar el capítulo se establece la delimitación espacial y temporal en la que se llevó a cabo la investigación; en este caso en la empresa Villas Cruztón en el periodo de junio a octubre del presente año.

En el segundo capítulo se realiza el estudio de las variables de manera conceptual, con la finalidad de ahondar en su comprensión, tener las bases para establecer los elementos que comprenden cada variable y dar cumplimiento a ciertos objetivos específicos de la investigación. Iniciando con los sistemas de gestión de la calidad, en la que se establecen conceptos, aspectos relevantes, la evolución de la calidad, normatividad existente para establecer dicho sistema, como se aplica un sistema de gestión de la calidad en una micro empresa, las maneras en cómo se pueden evaluar estos sistemas de calidad. La segunda sección del capítulo es sobre la satisfacción del cliente, en donde se explican aspectos teóricos, como definiciones y clasificaciones; seguido de la importancia de esta variable para una organización; para finalizar con los instrumentos de medición y seguimiento que se pueden aplicar a la satisfacción del cliente.

Dado que la presente investigación se realiza en un contexto específico, es importante realizar un estudio sobre este; el cual se plasma en el capítulo tres. Primeramente se explica en qué consiste el arrendamiento de suites amuebladas en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, tanto en delimitación de las características del servicio, se muestra una exploración de empresas existentes con este giro y el entorno con el que cuenta Villas Cruztón. Posteriormente se exponen las características de la empresa Villas Cruztón, como sus antecedentes,

INTRODUCCIÓN

su misión, política de calidad, mercado meta, estructura organizacional y características del servicio. Seguido de eso se expone la situación actual de Villas Cruztón ante un sistema de gestión de la calidad y también hacia la satisfacción del cliente.

Posterior a la conceptualización y contextualización, se expone el abordaje metodológico del objeto de estudio en el cuarto capítulo. El cual consiste en el establecimiento de un alcance de tipo exploratorio y explicativo, una hipótesis de investigación causal bivariada, la selección del universo siendo la empresa Villas Cruztón y debido al tamaño de la población se establece que se debe realizar un censo. Luego se muestra el modelo de cuestionario y el modelo de entrevista utilizado para evaluar la validez de la hipótesis.

En el capítulo cinco, se presentan los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario y la entrevista. En donde primero se muestra el procesamiento de resultados con apoyo de tablas estadísticas y gráficas, seguido de un análisis y la interpretación de la información resultante, mismos que dan lugar a la comprobación de la validez de la hipótesis planteada, en donde la implementación de los sistemas de gestión de la calidad efectivamente sirven como estrategia para incrementar la satisfacción del cliente, en el caso específico de Villas Cruztón. Finalmente se presenta la conclusión de la investigación y las recomendaciones.

PROBLEMATIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

CAPÍTULO 1 PROBLEMATIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

En este capítulo se detalla el planteamiento del problema, la determinación de objetivo general, objetivos específicos, la justificación y la delimitación espacial y temporal de la investigación sobre los sistemas de gestión de la calidad como estrategia para la satisfacción del cliente en estudio de caso de la empresa Villas Cruzón.

Actualmente existen empresas que buscan mejorar la administración de manera eficiente¹ y eficaz² de sus negocios con la finalidad de incrementar la satisfacción de sus clientes y así lograr una permanencia en el mercado. Sin embargo esta es una tarea ardua que una organización debe de llevar de manera constante, que requiere esfuerzo, tiempo, creatividad, actitud positiva, capacidad de llevar a cabo los planes y de mejorarlos continuamente. Estas características internas en ocasiones son difíciles de conseguir y mantener, para ello diversas empresas han implantado sistemas de gestión que les permitan lograr sus objetivos. Es importante saber que dichos sistemas de gestión son únicos para cada empresa, fundamentados en ciencias como la Administración (Teoría General de Administración) y normatividades, principalmente.

Organismos internacionales como la Organización Internacional para de la Estandarización (ISO) ha desarrollado normatividades de la familia ISO 9000 que incluyen experiencias de empresas grandes, medianas, pequeñas y micros, organismos gubernamentales, ONG's³, expertos con conocimientos en teorías administrativas, de calidad y de otras ciencias que sean de valor para lograr una norma que indique lo que se debe de cumplir para administrar una organización que busque la satisfacción del cliente con un enfoque sistémico, de procesos y de mejora continua. Ahora bien, es importante que las normas se implementen, se le den seguimiento y sean demostrables ante las partes interesadas. De acuerdo a Delgado (2008) la demostración de la aplicación de normas o sistemas de gestión de la calidad en una empresa aporta credibilidad y solidez del cumplimiento de los requisitos especificados, proporcionando a los usuarios una mayor confianza ante las afirmaciones y compromisos establecidos por la organización.

¹«Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.» (ISO 9000,2005:10)

²«Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados» (ISO 9000,2005:10).

³ ONG: Organización no gubernamental. Organización de iniciativa social, independiente de la administración pública, que se dedica a actividades humanitarias, sin fines lucrativos (RAE, 2014).

PROBLEMATIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 Planteamiento del problema de investigación

Como primer variable observada en la presente investigación, es el sistema de gestión de la calidad, que es una forma de llevar a cabo la administración de una organización en donde se ve a ésta última como un sistema y cada elemento repercute en la realización del producto con un enfoque a la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos normativos, de la organización y del cliente. Por lo general, el implantar un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica de la organización.

Es importante destacar que cada organización establece, implanta y mejora su propio sistema de gestión de calidad y puede estar basado en alguna(s) norma(s), filosofías de calidad y teorías de administración principalmente. La norma ISO 9001(2008) es una norma internacional que ha tenido éxito en su implementación en organizaciones a nivel mundial, ya que especifica los criterios que debe de cumplir cualquier tipo de organización sin importar su tamaño, para implantar un sistema de gestión de la calidad con un enfoque sistémico basado en procesos y satisfacción del cliente, en busca de la mejora continua (ISO 9001, 2008).

Para demostrar la mejora continua de los sistemas de gestión de la calidad es importante que estos sean medibles, es por ello que en la norma ISO 9001 (2008) menciona que se debe de establecer, documentar, implementar y mantener una política de calidad⁴ alineada con los objetivos de calidad y con sus respectivos indicadores para medir los procesos⁵, los productos o servicios, satisfacción del cliente, cumplimiento de los requisitos tanto los establecidos por el cliente, los normativos y los organizacionales. También menciona que se debe de dar seguimiento a las decisiones tomadas por la dirección y que se debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los requisitos de la norma.

La segunda variable a observar, en la presente investigación, es la satisfacción del cliente la cual es relevante para cualquier organización porque si no hay cliente que atender no hay organización para quien trabajar. Ahora bien, la satisfacción del cliente puede ser definida de muchas formas, pero básicamente se entiende

⁴ Es el compromiso de la organización «de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Es un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.» (ISO 9001,2008:4)

⁵ «conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. » (ISO 9000,2005:12)

PROBLEMATIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

que es la «percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos» (ISO 9000,2005:8). Para ello la organización debe comprender las necesidades actuales y futuras de sus clientes para poder establecer los requisitos del cliente; los cuales la empresa se esforzará en cumplir y exceder, sin olvidar que estos requerimientos pueden ser modificados en cualquier momento, con la finalidad de mejorar constantemente en pro del cliente, de la empresa y por qué no también de la sociedad y del medio ambiente. Ya teniendo establecidos los requisitos del cliente, es importante identificar los indicadores pertinentes que permitan medir su eficacia y darle seguimiento a su cumplimiento.

Por lo antes mencionado, los sistemas de gestión de la calidad han adoptado a la satisfacción del cliente como una variable indispensable a medir y lograr su eficacia y eficiencia, tanto del propio sistema como de la misma satisfacción del cliente. Ya que si no hay cliente, no hay empresa, y un sistema de gestión de la calidad sin enfoque hacia la satisfacción del cliente no estaría buscando la calidad, ya que calidad se puede definir como «el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos» (ISO 9000,2005:8) y dentro esos requisitos se encuentran los del cliente.

Una forma en que el estudio de caso, en la empresa Villas Cruztón, puede demostrar que tiene implementado un sistema de gestión de la calidad como estrategia para mejora la satisfacción del cliente, es a través de la certificación o registro, ya que este es un reconocimiento formal, por parte de otros; es importante mencionar que la certificación no es un requisito obligatorio, pero ayuda a aportar credibilidad y confianza a las afirmaciones que plantee la empresa Villas Cruztón que cumple con los requisitos del cliente y normativos, que está comprometido con la mejora continua y la satisfacción de su cliente. Sin embargo, el propio sistema de gestión de la calidad bien implantado en Villas Cruztón se debe demostrar a través del cumplimiento de su política de calidad alineada con sus objetivos de calidad, el seguimiento, control y mejora constante de los indicadores de sus procesos y conformidad del servicio para mejorar continuamente la eficacia de su sistema de gestión de calidad.

Por lo que, el problema para esta investigación es investigar a los sistemas de gestión de la calidad como estrategia para la satisfacción del cliente en el estudio de caso de la micro empresa Villas Cruztón en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

PROBLEMATIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Las preguntas que a continuación se presentan dieron lugar al planteamiento del problema señalado anteriormente.

- ¿Qué son los sistemas de gestión de la calidad?
- ¿Qué es la norma ISO 9001?
- ¿Cómo se pueden medir y dar seguimiento a los sistemas de gestión de la calidad?
- ¿Qué es satisfacción del cliente?
- ¿Cómo se puede medir y dar seguimiento a la satisfacción del cliente?
- ¿Qué relación hay entre los sistemas de gestión de la calidad y la satisfacción del cliente?
- ¿Cómo puede un sistema de gestión de la calidad servir de estrategia para alcanzar niveles óptimos en la satisfacción del cliente?
- ¿Cómo puede la empresa Villas Cruzton demostrar que tiene establecido un sistema de gestión de la calidad como estrategia para la satisfacción del cliente?

1.2 Determinación de los objetivos de investigación

Para la presente investigación se establece los siguientes objetivos, tanto el general como los específicos.

1.2.1 Objetivo general

Proponer la implementación de un sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001 como estrategia para alcanzar niveles óptimos en la satisfacción del cliente en la empresa Villas Cruzton.

1.2.2 Objetivos específicos

- a. Estudiar y comprender los sistemas de gestión de la calidad para comprender cómo se estructuran, cómo funcionan, para que sirven, cuál es su finalidad, cuál es su importancia.
- b. Entender y saber interpretar la norma ISO 9001 para conocer los requisitos que se deben de cumplir al establecer un sistema de gestión de la calidad.
- c. Conocer instrumentos para medir y dar seguimiento a los sistemas de gestión de la calidad para poder establecer la medición aplicada a la variable independiente.
- d. Comprender la satisfacción del cliente para la identificación y estudio de sus elementos.

PROBLEMATIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

- e. Conocer instrumentos para medir y dar seguimiento a la satisfacción del cliente para poder definir el instrumento de medición de la variable dependiente.
- f. Fundamentar la relación existente entre los sistemas de gestión de la calidad y la satisfacción del cliente para justificar que un sistema de gestión de la calidad es una estrategia para alcanzar niveles óptimos en la satisfacción del cliente.
- g. Proponer los elementos con los que debe de contar la empresa Villas Cruztón para establecer un sistema de gestión de la calidad como estrategia para la satisfacción del cliente.

1.3 Justificación de la investigación

Para la justificación de la presente investigación orientada a los sistemas de gestión de la calidad como estrategia para la satisfacción del cliente en estudio de caso de la empresa Villas Cruztón, se toman en cuenta los 5 criterios importantes según Hernández, et al.,(2010), mismos a continuación se detallan siendo: conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico y utilidad metodológica.

La presente investigación es conveniente porque aporta a la empresa Villas Cruztón, tanto a trabajadores, propietarios y socios, los elementos con los que debe contar para establecer un sistema de gestión de calidad como estrategia para la satisfacción del cliente. Sin duda, es conveniente para los propietarios al tener una investigación que le brinde soporte con información objetiva de tomar una decisión para implementar un sistema de gestión de la calidad que genere un negocio con mayor rentabilidad, «al reducir costos de operación, debido a la disminución de desperdicios re trabajos, rechazos, tiempos muertos e incumplimientos» (COMPITE, 2001:23), que sea una oportunidad también para los proveedores al visualizarlo como un negocio duradero; que los clientes sientan que lo que pagan justifica y supera las expectativas del servicio. Para el personal de la organización, principalmente, será conveniente para que pueda desarrollar una guía de sus responsabilidades y toma decisiones a su nivel, además de incrementar su desarrollo profesional y satisfacción laboral.

Para estudiosos en el campo, por ejemplo estudiantes, investigadores, inclusive trabajadores y empresarios tiene valor teórico porque da soporte y apoya, con información fidedigna y aplicada en un estudio de caso sobre la importancia de los sistemas de gestión de la calidad y la satisfacción del cliente. También tiene valor

PROBLEMATIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

teórico porque puede servir como fuente de consulta en estudios relacionados con el tema, y puede servir de base para futuras investigaciones.

Por otro lado, la investigación es importante porque con una persona que resulte convencida por la presente investigación e implemente un sistema de gestión de la calidad, se logrará tener una relevancia social positiva, porque al implementar un SGC la organización se compromete en cumplir con los requisitos tanto del cliente, de la empresa y los normativos; a medida que vaya cumpliendo los requisitos normativos que le correspondan, como por ejemplo: de salubridad, ambientales, responsabilidad social y residuos peligrosos; entonces habrá impacto positivo interno y otro externo, con las entidades con las que tenga relaciones mutuamente beneficiosas.

También esta investigación se considera importante y tiene implicaciones prácticas para Villas Cruztón y para otras empresas del mismo giro, ya que en este estudio se definen de manera inmersa los requisitos mínimos del servicio para lograr la satisfacción del cliente en una empresa de arrendamiento de suites amuebladas. Además se establecen elementos importantes que debe de contar un sistema de gestión de la calidad en el momento de su implantación; ayudando en primera instancia a la empresa Villas Cruztón, brindando información relevante de cómo la implantación de un sistema de gestión de la calidad puede servir de estrategia para poder a optimizar los niveles en la satisfacción de sus clientes, en este caso sus arrendatarios.

En segunda instancia aporta información a cualquier tipo de empresa que desee incrementar la satisfacción del cliente y busque una estrategia adecuada para lograrlo a través de algún sistema de gestión de la calidad, y tome como referencia la presente investigación; ya que actualmente las empresas cuentan con mucha competencia y tienen que luchar con ella. Para lograr la permanencia en el mercado es necesario que constantemente se encuentren en la vanguardia en sus operaciones diarias y eso incluye el tipo de administración que llevan. La implantación de sistemas de gestión de calidad en las organizaciones en México ha ayudado a resolver una problemática para a la alta dirección de cómo controlar, darle seguimiento a la toma de decisiones de su organización y lograr medir la satisfacción del cliente, disminuir mermas y costos operativos.

Finalmente, la presente investigación es de utilidad metodológica ya que ejemplifica una la metodología de investigación cuantitativa propuesta en su mayoría por Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio en su libro

PROBLEMATIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Metodología de la Investigación; pudiendo servir como ejemplo y guía para otros investigadores que deseen desarrollar de manera clara, ordenada, alineada, la problematización, la conceptualización, contextualización, el abordaje metodológico, del objeto de estudio y así poder proponer la solución al problema de investigación, dar la conclusión y propuestas.

1.4 Delimitación espacial y temporal de la investigación

Una vez establecidos el planteamiento del problema, objetivo general y específicos, justificación de la investigación es importante establecer la delimitación espacial y temporal.

En cuanto a la delimitación espacial, esta investigación observó el comportamiento de las variables relacionadas, sistemas de gestión de la calidad y satisfacción del cliente, con la información de la micro empresa que se dedica a dar en arrendamiento suites amuebladas denominada Villas Cruztón, ubicada en Violeta 5 de la Col. Jardines de Tuxtla, en Tuxtla Gutiérrez, capital del estado de Chiapas, en México C.P. 29020, su ubicación se puede observar en la Figura 1

Figura 1 Ubicación de la empresa Villas Cruztón



(Google, INEGI, 2014)

Respecto a la delimitación temporal cabe señalar que esta investigación parte de la observación del comportamiento de las variables señaladas anteriormente durante el periodo comprendido del 1 de junio al 30 de octubre de 2014, en la micro empresa Villas Cruztón.

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

CAPÍTULO 2 CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

En este capítulo se realiza un estudio relacionado a las dos variables de la presente investigación. En primer lugar, se analiza a los sistemas de gestión de la calidad como variable independiente así como los instrumentos para realizar su medición y seguimiento; posteriormente se estudia la satisfacción del cliente como variable dependiente, igualmente se exponen los instrumentos de medición y el seguimiento generalmente utilizados para dicha variable; en donde también se presenta como los sistemas de gestión de la calidad cuentan con una metodología adecuada para incrementar la satisfacción del cliente.

2.1 Generalidades de los sistemas de gestión de la calidad

Al abordar los sistemas de gestión de la calidad es importante saber primero ¿qué es un sistema?, ¿qué es gestión? y ¿qué es calidad? También conocer como la calidad ha evolucionado a lo largo de los años, principalmente la evolución de la calidad de acuerdo al enfoque administrativo, posteriormente se expone en qué consisten los sistemas de gestión utilizados en las organizaciones para después profundizar en los sistemas de gestión de la calidad, que, a groso modo, son la forma de administrarse con un enfoque a sistemas. Dicho enfoque es muy importante para cualquier organización debido a que permite gestionar una empresa con una visión global, que analice tanto el ambiente interno como el externo para lograr una rentabilidad constante y la lealtad hacia su producto o servicio.

Cabe mencionar que cualquier organismo cuenta con un sistema de gestión, desde el enfoque sistémico como la propia administración y puede darse de manera formal y/o informal. De acuerdo a Villafuerte C.(2014) a mayor informalidad en la administración se disminuye la forma de controlar, lo que recae en tomas de decisiones viscerales que pueden afectar la rentabilidad de la empresa. Por eso, cuando se refiere a un sistema de gestión, se entiende que este se elabora de manera formal, que quiere decir que está identificado, descrito, implantado, medido y controlado al menos en el proceso principal, retomando información tanto del ambiente interno como del externo de la organización.

2.1.1 Conceptos sobre los sistemas

Para entender lo que es un sistema para una organización es preciso entender lo que es y conocer los elementos que lo comprenden. Los sistemas son un todo

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

organizado para alcanzar un objetivo, compuesto por un conjunto de elementos, componentes o subsistemas interdependientes que interactúan entre sí; los cuales se encuentran en todas partes. El Universo como el todo para los seres humanos, cuenta con los sistemas galácticos que serían subsistemas, en el cual uno de ellos es la Vía Láctea, que a su vez tiene más subsistemas como el Sistema Solar en donde se encuentra el planeta Tierra.

A continuación se mencionan algunas interpretaciones de definiciones de sistema por algunos autores. Chiavenato (2006), define como sistema a un conjunto de elementos interdependientes e interactuantes que forman un todo organizado para alcanzar un objetivo. El todo presenta propiedades y características propias que no se encuentran en ninguno de los elementos aislados. Mientras Garza (1995) lo describe como un todo unitario organizado, compuesto por dos o más partes, componentes o subsistemas interdependientes, y delineado por límites identificables, de su ambiente o supra sistema. Ahora bien la norma ISO 9000 (2005) define un sistema como el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí.

Adicionalmente Kast (1979) mencionaba que los sistemas se existen en todas partes, en el ámbito físico, lógico y social, en donde a diario las personas se encuentran a fenómenos como el sistema de transporte, los sistemas de comunicaciones, los sistemas económicos, entre ellos las organizaciones. Kenneth (1956) por su parte clasificó los sistemas consta de nueve niveles jerárquicos que va desde lo más general que es la anatomía del Universo, hasta el sistema trascendental (noveno nivel) o los más específicos, los ineludibles y desconocidos. El ser humano es colocado en el séptimo nivel y las empresas las coloca en el octavo nivel como un sistema social propias del ser humano, con variados subsistemas; los cuales toman en cuenta el contenido y significado de mensajes, la naturaleza y dimensiones del sistema de valores, la transcripción de imágenes en registros históricos, sutiles simbolizaciones artísticas, música, poesía y la compleja gama de las emociones humanas.

De acuerdo a las definiciones de sistemas, anteriormente mencionadas, se encuentran las siguientes similitudes:

- a) El sistemas es un conjunto de elementos relacionados,
- b) Los sistemas interactúan con el exterior
- c) Los elementos de un sistemas son interdependientes
- d) El sistemas tiene un objetivo
- e) El sistema forma un todo

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

- f) El sistema tiene características propias

Como ya se mencionó, toda empresa es un sistema social, y de acuerdo a Garza (1995) cuenta con todos los elementos propios de la misma, tales son:

- a) Partes o componentes que están relacionados entre sí. Como el técnico, financiero, humano y material.
- b) Normas que rigen las relaciones entre las partes. Por ejemplo, normatividad ambiental, de uso de suelo y fitosanitarias.
- c) Como entidad tiene una finalidad o propósito. Como ser rentable a través de la mejora continua que permita incrementar la satisfacción del cliente y reducir la contaminación al medio ambiente.
- d) Está ubicada en un ambiente con el que interactúa. Tal es el caso de los proveedores, competencia, clientes; y uno más amplio que sería el macro sistema ambiental conformado a su vez por los subsistemas tal como lo político, económico, social, ambiental.
- e) Posee un ciclo de acontecimientos que se identifican como procesos del sistema. La empresa necesita de entradas para poder procesarla, transformarla y entregar un servicio y/o producto al cliente, el cual se elabora de manera cíclica tantas veces como sea necesario.
- f) Se puede mantener o mejorar el desempeño del sistema (empresa) si se introducen cambios para lograr un uso más eficiente y más eficaz de los recursos. Por ejemplo, una empresa puede implantar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 (2008) en el cual es requisito medir los procesos y mejorarlos continuamente para incrementar la eficiencia y la eficacia, fundados principalmente en los requisitos del cliente, normativos y propios de la empresa.

Ahora bien, cuando las personas que conforman una empresa y entienden que ésta es un sistema y forma parte de otro macro sistema, entonces la empresa puede empezar a trabajar con lo que se llama un enfoque a sistemas analizando las variables externas e internas que afectan a la empresa como sistema social y también como éste repercute en su entorno.

2.1.1.1 Parámetros de los sistemas

Los parámetros de los sistemas son constantes, de acuerdo con Chiavenato (2006) las propiedades de cada uno, generarán que cada sistema sea único e irrepetible. Además menciona que los parámetros de los sistemas son: entrada, proceso de transformación, salida, retroalimentación y ambiente.

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Figura 2 Parámetros de los sistemas

Concepto	Explicación
Entradas (<i>input</i>)	Las entradas o insumos es todo lo que el sistema recibe o importa del exterior. De manera de Datos o información, energía y materiales. Es la fuerza o impulso de arranque o de partida del sistema.
Salida (<i>output</i>)	Es el resultado final de la operación de un sistema. Todo sistema produce una o varias salidas. Por medio de la salida, el sistema exporta el resultado de sus operaciones para el ambiente. Las salidas pueden ser no intencionados como es el caso de la merma o residuos,
Proceso de transformación (<i>throughput</i>)	Es el mecanismo de conversión de las entradas en salidas. Está empeñado en la producción de un resultado. Puede representarse por la caja negra: en ella entran los insumos y de ella salen los productos y/o servicios.
Retroalimentación (<i>feedback</i>)	Es la función de sistema que compara la salida con un criterio o estándar previamente establecido. La retroacción tiene por objeto el control, o sea, el estado de un sistema sujeto a un monitor. Monitor es una función de guía, dirección y acompañamiento. Así, la retroacción es un subsistema planeado para “sentir” la salida (registrando su intensidad o calidad y comprarla con un estándar o criterio preestablecido para mantenerla controlada dentro de aquel estándar o criterio evitando desviaciones. La retroacción tiene como objetivo mantener el desempeño de acuerdo con el estándar o criterio seleccionado.
Ambiente	Es el medio que envuelve externamente el sistema. El sistema abierto recibe sus entradas del ambiente, las procesa y efectúa las salidas al ambiente, de tal forma que existe entre ambos, sistema y ambiente, una constante interacción. El sistema y el ambiente se encuentran interrelacionados e interdependientes.

Fuente: (Chaivenato, 2006: 361,362,363, 413)

Es importante recalcar que para que un sistema subsista y sea viable debe tener la capacidad de adaptarse, cambiar y responder los requerimientos y demandas

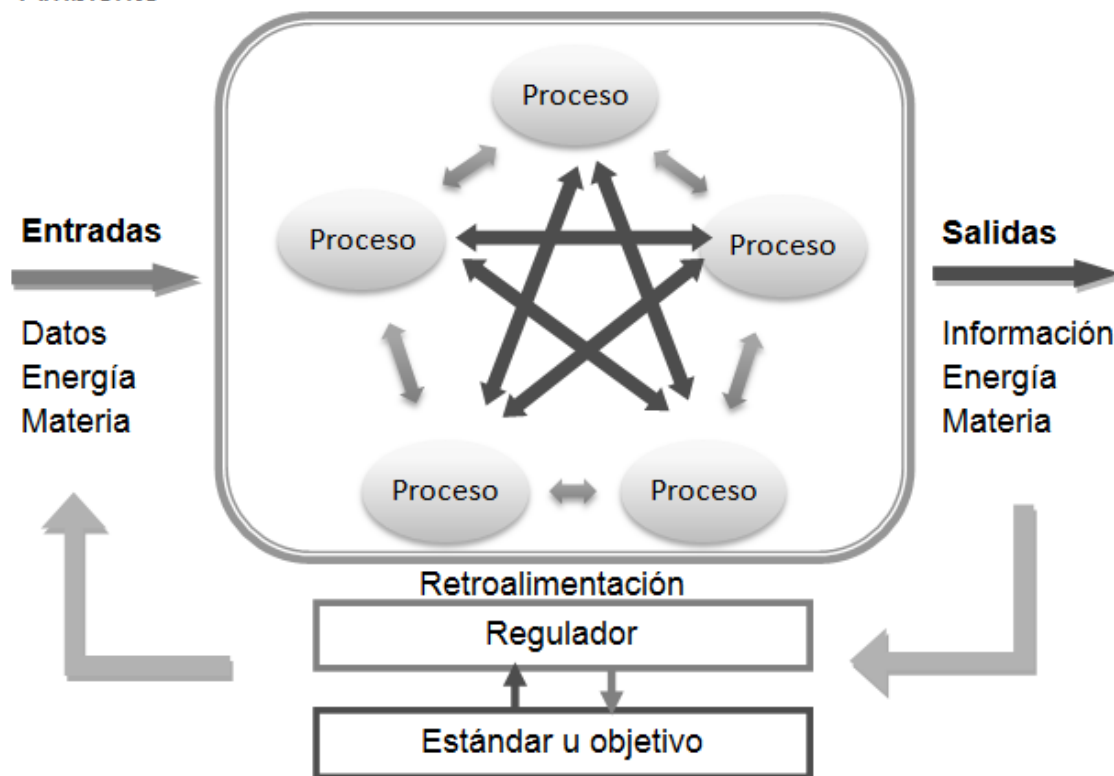
CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

del ambiente del exterior. El ambiente por lo tanto sirve, como proveedor de energía, materiales e información (datos) al sistema.

De acuerdo a lo anterior expuesto se ejemplifica a un sistema de la siguiente manera incluyendo a los parámetros de los sistemas así como los tipos de entradas y salidas, y la visualización clara de cómo dentro del sistema existe otros subsistemas que pueden llamarse procesos los cuales también están relacionados entre sí, y que el trabajo conjunto de todos generará la transformación de los elementos de entrada en un producto y/o servicio los cuales pueden ser intencionados o no intencionados. Los intencionados es para una organización la razón de ser de la empresa como tal. Por ejemplo, para el caso de estudio de arrendamiento de suites una salida no intencionada son los residuos sólidos y líquidos. Una salida intencionada es brindar el servicio de arrendamiento de suites al cliente.

Figura 3 Ejemplo de un sistema

Ambiente



Fuente: Elaboración propia basada en Chiavenato (2006)

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Para concluir este tema, los sistemas están presentes en todas partes. En donde a una empresa se le puede dar un enfoque de sistema social, el cual requiere de entradas para poder realizar su proceso, en el que participan varios elementos y actividades organizadas que transforman los elementos de entradas en salidas. Estas salidas pueden ser intencionadas, que sería el producto o servicio y los no intencionados, como por ejemplo, los desperdicios; ambas salidas afectarán a su entorno. En donde ésta empresa además de interactuar con su cliente y mantener una relación directa, también interactúa con la sociedad, instituciones gubernamentales y cumplir tanto los requisitos de su cliente, normativos y los que la propia organización desee establecerse para poder alcanzar su objetivo general o propósito.

2.1.2 Aspectos relevantes del término gestión

La palabra gestión tiene muchos significados los cuales varían de acuerdo al contexto e incluso en el país en el que se aplica. Por ejemplo «el término *management* en la acepción norteamericana enfatiza más en la administración de los recursos humanos, la fijación de los objetivos, la movilización de las voluntades y la toma de decisiones, y se denomina *manager* a la persona que tiene la responsabilidad de una unidad de trabajo. En Francia, sin embargo, tal denominación se reserva por lo general a los directivos según Le Mouél (1992).

A continuación se muestran algunas definiciones de gestión.

- Gestión: «actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización» (ISO 9000, 2005:10).
- Gestión o gestión empresarial según Pacheco, Castañeda y Caicedo (2004) no se limita a la coordinación y la administración de una organización según sus objetivos de producción y competencia establecidos, sino que involucra en un todo dinámico, objetivos enfocados que abarquen todas las áreas y un direccionamiento estratégico, forma crucial de adaptación al entorno.
- Gestión, «es la utilización, el empleo, la consecución y la combinación de recursos. Gestión es igual a *management* y se circunscribe a lo rutinario o cotidiano; contrapuesta a la dirección empresarial, que se relaciona con los objetivos básicos y la función de las grandes líneas de acción organizacional» (De Bruyne, 1983:46).
- Gestión de una empresa es el conjunto de los procesos puestos en marcha orientados por la adopción de decisiones que determinan la actividad de esa empresa (Pallu de la Barriere, 1970).

Debido a que todas estas definiciones varían a groso modo para poder estudiar los términos relativos a gestión, para efectos de la siguiente investigación se toma

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

la definición de gestión que establece la norma internacional ISO 9000(2005) -que son los fundamentos y vocabulario para un sistema de gestión de la calidad, elaborada por la organización ISO⁶ a través del Comité ISO/TC176,SC1. El cual tiene representantes hasta el 2005 en 15 países para la traducción en español de dicha norma-. Es importante mencionar que para la traducción de las normas ISO se acordó que gestión era la mejor palabra que podía significar «actividades coordinadas para dirigir y controlar a una organización»(ISO9000, 2005:10). Ya que la palabra administración incluye distintos enfoques pero complementarios entre sí, como filosofía, método, teoría administrativa, procesos y estructuras estudiadas por la teoría general de la administración. Por tanto, la palabra gestión tiene un significado más conciso.

2.1.3 Evolución de la calidad

El significado del concepto de calidad ha cambiado a través del tiempo y también de acuerdo del contexto en que se ha estudiado e influido por el pensamiento de las personas. La evolución de la calidad es como una pirámide que a través del tiempo se mejora y cada etapa se construye sobre la siguiente incluyendo lo mejor de las etapas anteriores, más las mejores prácticas e ideas del momento elaboradas por profesionales de la calidad.

Analizando la historia de la humanidad, se puede visualizar que la calidad ha existido desde que el ser humano tiene uso de razón. «El hombre de las cavernas se aseguró que su lanza, para la cacería, contara con las características de dureza, tenacidad, filo y longitud conveniente para el logro de su objetivo, consciente que de no ser así estaba en juego su sustento o su vida. El hombre ha cuidado que sus utensilios sean aptos para su uso, siendo este un concepto de calidad primario» (COMPITE,2001:2,3).

A través de los murales egipcios alrededor de 1450 A.C. «se puede visualizar como ellos contaban con instrumentos precisos para la medición, que permitía una mejor verificación utilizando métodos y procedimientos uniformes» Enciso (2004:4).

Durante la época artesanal, según COMPITE (2001) y Villafuerte C. (2014), los compradores confiaban en la destreza y la reputación de los artesanos; el producto único en su elaboración debía de satisfacer las necesidades de su cliente. Una forma en cómo se puede reconocer que los artesanos trabajaban con

⁶ Organización Internacional de Normalización

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

calidad es en el momento que sus productos eran demandados más allá de su pueblo, aumentando el prestigio del artesano.

Posteriormente de acuerdo a COMPITE (2001) al expandirse el comercio más allá de los límites de cada pueblo y con el desarrollo de la tecnología se desarrollaron nuevos conceptos y herramientas para lograr la calidad como las requisiciones por muestra y las garantías de calidad en los contratos de compra-venta. En las grandes ciudades los artesanos se organizaron en gremios monopolísticos. Estos gremios eran por lo general, estrictos en el cumplimiento de la calidad del producto, sus estrategias incluían:

- Especificaciones para el material de entrada, para la correcta elaboración los procesos y los productos terminados.
- Control del comportamiento de todo el personal del gremio.
- Controles de exportación sobre los productos finales.

En esta época los personas o grupos que vendían su producto y servicio si querían realmente adquirir una buena reputación, tenían forzosamente que ser meticulosos con su control de calidad, y además de los tres puntos antes mencionados por COMPITE (2001) también tenían que tener un enfoque hacia el cliente y tener un líder que estableciera dirección.

En lo que compete en la antigua China según en el año 1600 A.C. bajo el poder de las dinastía Shang y Zhou, los artesanos eran propiedad del gobierno, el cual formó tres grandes organizaciones de producción: la recolección y preparación de materias primas; la fabricación de productos que organizó a los artesanos en talleres, almacenamiento y distribución de los productos. El control de calidad de este sistema de producción centralizado se llevaba a cabo gracias a otras dos organizaciones: una dedicada a la normalización y al establecimiento de estándares de calidad y productividad, y otra más dedicada a la inspección de los talleres y de sus productos. Se trata de la referencia más antigua de una organización formal dedicada exclusivamente al control de calidad. Enciso (2004:4)

Durante la revolución industrial que se dio en Europa, se empezaron a mecanizar la elaboración de muchos productos, para producir mayor volumen, uniformidad del producto y mayores utilidades para los fabricantes. Muchos artesanos se volvieron trabajadores de las fábricas y los maestros en capataces. La calidad se siguió administrando a través de las habilidades de los artesanos complementadas con la supervisión. Por lo que los talleres de los artesanos se

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

redujeron. Sin embargo también tuvieron problemas y en este momento se aceleró el desarrollo de estrategias para:

- La planeación como documentos escritos que tuvieran las especificaciones de las actividades a realizar, de los recursos utilizados, del producto final, los instrumentos de medida y laboratorios de ensayo.
- Control sobre el producto final usando instrumentos de medida y laboratorio de ensayo.
- Diferentes formas para regular.

En este momento se puede visualizar dos tipos de calidad que se tiene en la actualidad en los productos: la industrial que busca la igualdad de sus productos y la artesanal donde cada producto es único; ambos importantes y mientras satisfagan los requisitos del cliente se puede decir que tiene calidad.

En Estados Unidos durante la revolución industrial se adoptó el sistema Taylor de administración científica, algunos autores difieren en relación si fue a finales del siglo XIX o a principios del siglo XX. La idea principal del sistema Taylor era dividir la planeación de la ejecución. Sin embargo el excesivo énfasis hacia la producción tuvo un efecto negativo hacia la calidad. Debido a esto de adoptaron estrategias como incluir inspectores. También dio pauta para desarrollar los trabajos pioneros de métodos estadísticos en *Bell Telephone Laboratories*. Sin embargo la verificación sobre el producto seguía siendo principalmente al final.

Durante la segunda guerra mundial, resurgió el control estadístico de la calidad (CEC) principalmente aplicado a los armamentos militares. El Dr. William E. Deming fomentó el entusiasmo por el CEC, sin embargo la aplicación de las herramientas estadísticas no se le dio enfoque hacia los resultados. Lo que al momento de cesar la guerra y eliminarse el financiamiento de este programa por parte del gobierno, se redujeron en su aplicación debido al costo-beneficio obtenido. (COMPITE, 2001:7,6)

De acuerdo a COMPITE (2001) Posterior a la segunda guerra mundial en la década de los años cincuenta, algunas empresas japonesas deciden invertir en la calidad, invitando a filósofos de la calidad como Deming, Juran y Feingenbaun. En donde pasaron sucesos importantes como:

- El Compromiso de la alta dirección: Los presidentes, socios y altos mandos de las empresas japonesas fueron los principales alumnos.
- Adopción de una cultura de calidad. La calidad está en uno mismo, está en todo el ser y el actuar de la persona.

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

- Todos hacia la calidad. Todos los niveles se someten a la capacitación sobre administración de calidad.
- Mejora continua: La mejora de la calidad a un ritmo continuo.

Concuerdan Villafuerte C. (2014), Enciso (2004) y COMPITE (2001) que fue hasta la década de los ochenta en donde el consumidor empezó a ser más exigente al comprar un producto o servicio, comparando la calidad de estos de acuerdo a sus necesidades. Algunos de los factores que motivaron a este cambio fue la crisis petrolera y aumento de oferta de diferentes marcas. Y fue hasta este momento que se vio el fruto de haber invertido en la calidad por parte de algunas empresas japonesas; por lo que la decisión del gobierno japonés fue que todas las empresas deben de invertir en calidad de forma obligatoria.

Los sistemas de gestión de la calidad surgen como tal durante la administración total de la calidad (*Total Quality Management* TQM). La preocupación por establecer una norma internacional y con objeto de unificar y estandarizar los numerosos enfoques de sistemas de aseguramiento de calidad que hasta la fecha existían, dieron como origen las normas de la familia ISO 9000 en 1987.

Cabe mencionar que las etapas de la evolución de la calidad varían entre algunos los autores, sin embargo esta es una forma clara de visualizar la transformación de la calidad en cuanto a las principales filosofías retomadas a lo largo de la historia. Ahora bien actualmente existen empresas que se encuentran cronológicamente en la quinta etapa, sin embargo no significa que todas las organizaciones se encuentren es este nivel. Es normal que existan algunas empresas en la etapa de inspección, o en la de control estadístico, o en cualquiera de las demás. Generalmente dependiendo de la competencia, las exigencias del cliente, órganos regulatorios, y otros factores relevantes del medio ambiente es lo que impulsan a las organizaciones a invertir en calidad.

En los países en desarrollo como México, es común que se desconozcan los beneficios de la calidad y por ende la implementación de sistemas de gestión de la calidad. Se tienen en algunos lugares concepciones erróneas como: «La alta calidad es más costosa, el énfasis en la calidad conduce a una reducción en la productividad, la calidad esta básicamente condicionada a la cultura laboral de la mano de obra, la calidad puede asegurarse mediante una inspección estricta» (COMPITE, 2001:6),

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Por una parte en productos o servicios en donde la demanda es mayor que la oferta y con poca gama de ofertantes, generalmente ocurre con la mayor parte de la población que se encuentra con un nivel socioeconómico bajo, el comprador tiende a aceptar casi cualquier cosa, si ésta cubre sus necesidades básicas. Las decisiones de compra se basan en consideraciones relativas al precio y no a la calidad, ni el servicio, durabilidad del producto.

En contraste, las políticas para la apertura del comercio y la industria en México han obligado a productores ya sea de un producto o servicio a incrementar su eficiencia, eficacia de acuerdo a estándares internacionales para poder competir en el mercado nacional e internacional. También las mismas organizaciones gubernamentales mexicanas como la SCT⁷ y CFE⁸ en se han visto con la necesidad de trabajar con un enfoque con calidad que permita organizarse eficaz y poder dar resultados al pueblo que cada vez demanda mayor veracidad y calidad en sus productos ya sea en forma de: informes, obras, aplicación de los recursos, prestación de su servicio y producto, básicamente.

En Chiapas, diversas organizaciones que tienen a la calidad como estrategia, en el sector educativo existen universidades como los Altos de Chiapas, la UNACH⁹, que están comprometidas con la excelencia educativa. En el sector turístico es fácil encontrar varios hoteles, restaurantes, medios de transporte, productores de artesanías, que buscan atender al turista con calidad. Claramente en Chiapas se ve como la calidad artesanal es muy importante y valorada por muchos turistas ya que es un producto único y duradero. También la forma de vida de diversas comunidades sin ostentaciones y cuidando los recursos naturales es enfoque que se le está añadiendo a la calidad en esta década; y muchos turistas buscan vivir una experiencia así, buscando los sitios en donde hospedarse, como por ejemplo en los centros eco turísticos en Madre Sal, las Guacamayas y la ruta del café.

Por lo anterior se visualiza que la calidad siempre ha existido, y su evolución en cuanto a su concepto y la forma de aplicarse seguirá cambiando, en cada región de acuerdo vivencias, necesidades, aprendizaje de los aciertos y errores de ellos; pero sobretodo del deseo de mejorar de las personas. Es básico recordar que la calidad se encuentra en uno mismo y que la evolución de la calidad debe tender también a cuidar el entorno y no utilizar o consumir un recurso que no sea necesario.

⁷ SCT: Secretaría de Comunicaciones y Transporte

⁸ CFE: Comisión Federal de Electricidad

⁹ UNACH: Universidad Autónoma de Chiapas

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

2.1.4 Definiciones de calidad

La calidad es un término difícil de definir, ya que se mantiene en constante evolución; definirlo implica insertarlo en el contexto de la época en que fue desarrollado. El enfoque que cada estudioso le da a este fenómeno que con el paso de los años va evolucionando según las necesidades de la época se llama filosofía de calidad. A continuación se presentan algunas definiciones de calidad en las que se incluyen a los maestros de la calidad como Deming, Juran y Crosby, así como la definición para la norma internacional ISO 9000.

- Aristóteles (384-322 a.C.) en su libro de Metafísica describe a la Calidad (*qualitas* en latín) como «la diferencia entre las partidas o piezas, y si son buenas o malas» (Juliá, Porsche, Giménez y Verge, 2002:10).
- Por su parte Deming en Chiavenato (2006:506) define la calidad como «la calidad debe tener como objetivo las necesidades del usuario, presentes y futuras».
- Mientras que Joseph M. Juran en (Juliá, et al. 2002:8) la define como el «preparado para el uso o adecuación a la finalidad, la cual tenía cinco dimensiones: calidad del diseño, calidad de conformidad, disponibilidad, seguridad y utilidad requerida».
- Para Crosby (1991) la calidad significaba que el producto o servicio se encontraba de acuerdo con los requisitos o conformidad con las exigencias del solicitante.
- Feigenbaum en define la calidad en Chiavenato (2006) como lo total de las características de un producto o servicio referentes a la ingeniería, marketing, ingeniería, mantenimiento y manufactura por las cuales el producto o servicio, en el momento que se encuentre en uso, atenderá las expectativas del cliente.
- La norma ISO 9000 (2005) define a la calidad como «grado en el que un conjunto de características inherentes¹⁰ cumple con los requisitos. El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente».

2.1.5 Los sistemas de gestión

Las organizaciones actuales tienen que competir y negociar en un ambiente que está cambiando de manera acelerada ante el fenómeno de globalización que se vive. Esto también incluye a que se deben de enfrentar a un número creciente de barreras de otro tipo, como son las normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad. Por ejemplo para el caso de

¹⁰ Inherente. «en contraposición a "asignado", significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.»(ISO 2005:8)

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Villas Cruztón, la empresa tiene que cumplir con requisitos técnicos para la construcción y equipamiento de las suites, ya sean impuestos por la legislación para salvaguardar la salud y seguridad de los consumidores o por los propios clientes.

Los sistemas de gestión son una herramienta importante debido a que permite que se establezca la política y los objetivos de la organización, así como la forma en cómo se lograrán esos objetivos, tomando en cuenta todos los requisitos técnicos. Para un sistema de gestión es importante analizar las variables y como cada una repercute sobre los objetivos de la misma, de acuerdo a esto se van clasificando para darle la importancia necesaria en el momento adecuado. Es primordial también establecer los indicadores que permitan monitorear las variables para poder tomar decisiones objetivas de la manera más oportuna ante las variaciones en el entorno interno y externo. Algunos factores externos con los que la organización tiene para su supervivencia y que debe de monitorear, son:

- Incremento de la competencia, y cada vez existen estrategias para competir más creativas.
- Apertura comercial y cultura
- Clientes cada vez más exigentes
- Inestabilidad económica y política
- Sociedad altamente vulnerable a medios de comunicación.
- Amenazas ambientales como inundaciones, huracanes, nevadas, plagas y epidemias.

Cuando se aborda del sistema de gestión de una empresa, se entiende que este aplica un enfoque sistémico para dirigir y controlar las actividades coordinadas de una organización, sin importar el tamaño. «Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental» (ISO 9000,2005).

Los sistemas de gestión pueden tomar diferentes enfoques de acuerdo a la visión de cada empresa y para poderlos medir la organización debe de establecer objetivos, tales como aquellos concernientes con los recursos financieros, el crecimiento, la rentabilidad, impacto ambiental, salud ocupacional, satisfacción de las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas (clientes internos y externos). Dependiendo de la importancia que la alta dirección le dé a cada tipo de objetivo organizacional, será el enfoque de los sistemas con los que se trabajará.

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Los sistemas de gestión son guiados por los objetivos de la organización, que forman parte del proceso de planeación y que es responsabilidad principal de la alta dirección, ya que estos guiarán hacia donde se pretende llegar. En donde «los objetivos son los resultados futuros que se espera alcanzar. Son las metas seleccionadas que se pretenden lograr en cierto tiempo con determinados recursos disponibles o posibles» (Chaivenato,2006:143).

De acuerdo con el comité ISO/TC 176 (2004) las diferentes partes del sistema de gestión de una organización pueden integrarse conjuntamente con un el sistema de gestión de la calidad, dentro de un sistema de gestión único, utilizando elementos comunes. Esto puede facilitar la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia global de la organización. El sistema de gestión de la organización puede evaluarse comparándolo con los requisitos del sistema de gestión de la organización. El sistema de gestión puede asimismo auditarse contra los requisitos de Normas Internacionales tales como ISO 9001 e ISO 14001. Estas auditorías del sistema de gestión pueden llevarse a cabo de forma separada o conjunta.

2.1.6 Los sistemas de gestión de la calidad

Los sistemas de gestión de calidad buscan desarrollar como tal el proceso administrativo de una manera formal que permita medir los procesos de la organización y mejorarlos de manera continua para incrementar la eficiencia, eficacia y satisfacer los requisitos del cliente. Es importante mencionar que los sistemas de gestión de la calidad están destinados a cualquier tipo de empresa y sin importar su tamaño y su giro. Por lo tanto, los sistemas de gestión de calidad pueden ser implantados en una microempresa dedicada al arrendamiento de suites amuebladas.

Es importante comprender que un sistema de gestión de la calidad es la manera en que la organización dirige y controla aquellas actividades empresariales que están asociadas con la calidad para poder alcanzar los objetivos de la calidad establecidos por la organización, y así poder mejorar los productos y servicios y para satisfacer las necesidades de los clientes (ISO/TC 176, 2004). También los sistemas de gestión de la calidad pueden estar basados de acuerdo a diferentes modelos de excelencia o modelos de gestión de calidad total, los cuales promueven que las organizaciones ganen los premios de calidad. Dichos modelos están diseñados para que sólo puedan «ganar aquellas organizaciones que sean un verdadero ejemplo por contar con un proceso sólido de mejora continua»

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

(Cantú, 2006:393), además de incrementar el proceso del cambio cultural en la organización. «Cronológicamente, el primer premio fue el Premio Deming en Japón creado en 1951. Posteriormente surgieron el Premio Malcolm Baldrige en Estados Unidos en 1987, el Premio Nacional de Calidad¹¹ en México en 1989 y el Premio de la Fundación Europea para la Calidad (EFQM) en 1991. De este último se derivó años después el Premio Iberoamericano a la Calidad¹²» (Cantú, 2006:394).

2.1.7 Norma ISO 9001 versión 2008 requisitos de un sistema de gestión de la calidad

De acuerdo a ISO (2014), en el año 1987 nace la serie de la ISO 9000 con las primeras normas para establecer un sistema de gestión de la calidad, ante la demanda y necesidad de crear una guía que apoyara a los empresarios con la administración y calidad de sus organizaciones. En esta primera versión se tiene una gran cantidad de procedimientos y registros obligatorios para la implementación de sus sistemas. Para la certificación se utilizaban tres normas, ISO 9001, ISO 9002 o ISO 9003, en función de las características del sistema de calidad a certificar.

Posteriormente sufre una enmienda con la versión de 1994, manteniendo los requisitos prácticamente sin cambios, añadiendo algunos puntos para esclarecer ciertos criterios. En el año 2000 se publica la siguiente versión la cual ya no es una enmienda sino una revisión completa a las normas, unificando a una sola norma certificable la ISO 9001 para los sistemas de gestión de la calidad, en la que se incluyó el enfoque a procesos y el fortaleciendo el enfoque al cliente. En 2008 se realizó una enmienda orientada a esclarecer la aplicación de algunos requisitos, facilitar su aplicación, mejorar su compatibilidad y coherencia con otras normas y aumentar su coherencia con normas.

¹¹ Creado por el Gobierno Federal y el sector privado con el propósito de fomentar una mayor competitividad de las organizaciones mexicanas y reconocer los esfuerzos que han realizado para implantar procesos de calidad total. Este premio es otorgado por el presidente de la República a organizaciones ejemplares en aplicación de procesos de mejora continua en la calidad total. Las empresas pueden participar en alguna de las siguientes categorías: industrial o de servicios (que se subdividen en empresas grandes, medianas y pequeñas), así también en educación y gobierno. (Cantú, 2006: 377,378)

¹² Fue creado por los países que participan en la reunión Cumbre Iberoamericana que se realiza anualmente. Su objetivo es contribuir a distinguir, destacar, explicar y reconocer la calidad de las organizaciones premiadas en el ámbito iberoamericano internacional. Compiten en seis modalidades, según sea la titularidad de la organización ya sea pública o privada.(Cantú, 2006:378)

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Actualmente la norma se encuentra en revisión, la cual se tiene previsto que será una norma que cambiará completamente su estructura, de acuerdo a la nueva meta-estructura para la mayoría de las nuevas versiones de las normas ISO, en la que se buscará un lenguaje más amigable, y fortalecer algunos puntos que no estaban claros; entre otros cambios, que serán fijos hasta el momento de su publicación estimada para septiembre del 2015.

La norma ISO 9001 es una herramienta importante, en especial para empresas micro y pequeñas de países en vías de desarrollo y economías en fase de transición, ya que sirve como guía de los preceptos que debe de cumplir la organización para establecer un sistema de gestión de la calidad, que permitirá demostrar a sus compradores y clientes, en particular a los de mercados exteriores, que cuentan con capacidad de producir y brindar un servicio de conformidad con sus requisitos ISO/TC 176 (2004). Dicha norma es certificable y es emitida por la Organización Internacional de Normalización (ISO), preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176 Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC2, Sistemas de la Calidad.

Anteriormente ya se mencionó que eran los sistemas de gestión de la calidad, sin embargo es preciso mencionar que significa un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001 en su versión 2008.

El sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. Los objetivos de la calidad complementan otros objetivos de la organización, tales como aquellos relacionados con el crecimiento, los recursos financieros, la rentabilidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional. (ISO 9000, 2005:7)

Por lo tanto, de acuerdo al Comité ISO/TC 176 (2004) cuando una empresa decide implantar un sistema de gestión de la calidad es por lo general una decisión estratégica de una organización, y principalmente del líder. Ya que esta norma no son objetivos para una organización por sí misma, sino herramientas o una guía ordenada destinadas al logro de los objetivos establecidos por las organizaciones. Es importante tener en cuenta que el diseño y la implementación de dicho Sistema se influencia según el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (IMNC) (2008) por el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno no, sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, los productos o servicios que proporciona, los procesos que emplea, su tamaño y la estructura de la organización.

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. Un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 es aquel que se ha elaborado basándose en la versión actual de la norma de requisitos ISO 9001. Los actuales documentos clave de la familia de normas ISO 9000 son:

- La norma ISO 9000, que expone los conceptos, los principios, los fundamentos y el vocabulario de los sistemas de gestión de la calidad.
- La norma ISO 9001, que expone los requisitos que han de cumplirse.
- La norma ISO 9004, que proporciona orientación para la mejora continua del desempeño global de una organización.
- Y la norma ISO 19011, que proporciona directrices acerca de la auditoría de sistemas de gestión de la calidad.

2.1.7.1 Beneficios del sistema de gestión de la calidad ISO 9001

Normalmente, existen clientes del sector público y privado que buscan tener la confianza de que la empresa del producto o servicio que demandan cuenta con un sistema eficaz de gestión de la calidad. Lo que es una razón para poseer un sistema de gestión de calidad y lograr la satisfacción de dichas expectativas. Sin embargo también existen otras razones y beneficios por la cual muchas empresas deciden implantar dicho sistema; algunas de ellas se mencionan a continuación de acuerdo con lo publicado por el comité ISO/TC 176 (2004):

- La mejora del desempeño y la productividad de su empresa.
- Hacer mayor hincapié en los objetivos de su empresa y en lo que esperan sus clientes.
- El logro y mantenimiento de la calidad de sus productos y servicios, a fin de satisfacer las exigencias y las necesidades implícitas de sus clientes.
- La mejora de la satisfacción de la clientela.
- La confianza de que la calidad que se persigue se alcanza y se mantiene.
- Facilitar pruebas a clientes y posibles clientes de lo que su organización puede hacer por ellos.
- Abrir nuevas oportunidades de Mercado o conservar la cuota de Mercado.
- Obtener la certificación.
- Tener la oportunidad de competir en términos de igualdad con organizaciones mayores (por ejemplo, la capacidad de licitar o presentar presupuestos).

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Es importante recalcar que un sistema de gestión de la calidad puede contribuir a cumplir estas expectativas, recordar que dicho sistema no es más que un medio para alcanzar los objetivos establecidos para la empresa y no un fin en sí mismo. Un sistema de gestión de calidad, por sí mismo no conducirá forzosamente a una mejora de los procesos de trabajo o de la calidad de su producto o servicio. No solucionará todos los problemas. Es un medio para facilitar la adopción de un enfoque más sistemático que de cara a los objetivos de la actividad. Se debe proponer mejorar los beneficios con el fin de justificar la inversión necesaria para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad.

2.1.7.2 Enfoque basado en procesos

De acuerdo a la norma ISO 9001(2008) el enfoque basado en procesos es cuando en una organización se aplica un sistema de procesos, en donde se identifican y se muestran las interacciones de sus procesos principales, así como su gestión para poder producir el resultado esperado. Este enfoque permite que de manera continua se realice un control constante entre las interacciones de los procesos individuales dentro del sistema, con la finalidad de nutrir esos vínculos. Este enfoque busca enfatizar la importancia de cuatro puntos:

- a) entendimiento y el cumplimiento de los requisitos,
- b) considerar los procesos que aporten valor,
- c) obtener resultados del desempeño y eficacia de (los) proceso(s), y
- d) la mejora continua de (los) proceso(s) con base en mediciones objetivas.

Figura 4 Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos



Fuente: (ISO9001, 2008:iv)

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

El modelo de un sistema de gestión de la calidad con enfoque a procesos que se muestra en la

se muestran las interacciones entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8 de la Norma; en donde los clientes son importantes para definir los requisitos como elementos de entrada y el seguimiento a la satisfacción del cliente.

2.1.7.3 Componentes principales en la norma ISO 9001

Como se puede visualizar en la

la norma ISO 9001:2008 cuenta con un modelo que se puede dividir en cinco componentes principales

1. Elaboración del producto. Este se conoce como el proceso principal, en el cual se determina el alcance del sistema y en donde generalmente es la razón de ser de la organización. Este es alimentado por los requisitos de entrada que pueden ser del cliente, normativos y de la organización principalmente, además de todas las entradas necesarias para que el proceso pueda trabajar. Dentro del proceso principal se transforman estas entradas y se mide su eficacia y eficiencia con apoyo de los procesos o procedimientos encontrados en la medición, análisis y mejora.
2. Medición, análisis y mejora. Para llevar a cabo la medición, análisis y mejora se tienen que establecer indicadores en los procesos establecidos, los cuales pueden no sólo estar ubicados en el proceso de elaboración del producto, sino en cualquier proceso que cuente la organización y puede estar ubicado dentro de cualquiera de los cinco componentes principales. Es indispensable que estos indicadores se analicen y se mejoren a través de puesta en práctica de la toma de decisiones (parte de la responsabilidad de la dirección) seguida de la gestión de los recursos.
3. Responsabilidad de la dirección. La dirección debe de velar por la mejora continua a través de una toma de decisiones objetiva usando el análisis de los indicadores del sistema de gestión de calidad. Debe de buscar que sus decisiones se les de seguimiento para poder monitorear si hubo mejora de acuerdo a la decisión tomada o retroceso. También es responsabilidad de la dirección que la organización pueda contar con los recursos necesarios para su operación. Puesto que al fin y al cabo los que deciden como se utilizarán los recursos es la alta dirección.
4. Gestión de los recursos. En esta parte se establecen los requisitos de cómo deben de administrarse los recursos humanos, financieros y materiales de la organización. El nombre de cómo deseen llamarlos es decisión de cada organismo. Es necesario que se establezcan mecanismos que permitan

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

controlar y optimizar el funcionamiento de dichos recursos. En cuestión de los recursos humanos se debe de buscar demostrar la competencia (en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas) del mismo sobre todo si las personas en su trabajo afectan a la calidad del producto.

5. Mejora continua. La mejora continua viene de la mano con la toma de decisiones basada en información confiable y objetiva, en donde dicha toma de decisiones se monitorea de acuerdo al impacto que tuvo en el proceso aplicado. En ocasiones la mejora continua debe de modificar el diseño de los procesos, basados en un análisis que sustente dicho cambio y signifique un beneficio hacia la organización y/o alguna parte interesada.

2.1.7.4 Estructura del sistema documental de calidad

Como todo sistema de gestión de calidad, debe de ser medido, es indispensable primero establecer que se va a medir, y para ello debe de existir formalidad en cuanto a la forma de llevar a cabo los procesos, procedimientos y cualquier actividad que se encuentre dentro del alcance del sistema. Es importante que cuando se elabore la documentación se siga la siguiente regla «escribe lo que haces y haz lo que has escrito» (Juliá, et al., 2002:43) o en caso de planeación, escribe lo que vas a hacer, y haz lo que has escrito, y si tienes alguna discrepancia corrige lo que has escrito por lo que debes de hacer.

La norma vigente exige que se tenga como mínimo la siguiente documentación dentro del criterio 4.2 de la Norma:

a) declaraciones documentadas¹³ de una política de la calidad y de objetivos de la calidad, b) un manual de la calidad, c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, y d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. (ISO 9001, 2008:3)

En ocasiones puede resultar tedioso elaborar toda la documentación de lo que se hace en una organización, sobre todo cuando no se cuenta con nada; sin embargo si esta documentación es elaborada por todo el equipo humano que labora en ella, dicho sistema será realmente basado en lo que actualmente la organización hace, y de esta forma será más sencillo implementar dicha documentación, y por lo tal mejorarla. Es importante que la documentación se encuentre actualizada, esto

¹³ «Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro de esta Norma Internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido. Un solo documento puede incluir los requisitos para uno o más procedimientos. Un requisito relativo a un procedimiento documentado puede cubrirse con más de un documento.»(ISO9001,2008:10)

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

quiere decir que constantemente va a cambiar de acuerdo a las mejoras que sufra el sistema, para que realmente la documentación pueda ser útil, puesto que poco va a servir contar con la documentación obsoleta e inclusive guardada.

2.1.7.5 Principios de gestión de la calidad

Todo modelo gestión de la calidad debe de contar con principios que permitan a la alta dirección conducir a su organización hacia el objetivo deseado, para el caso de la norma ISO 9001 es conducir a la entidad hacia una mejora continua. Los principios que esta norma promueve son los siguientes.

- a) Enfoque al cliente
- b) Liderazgo
- c) Participación del personal
- d) Enfoque basado en procesos
- e) Enfoque de sistema para la gestión
- f) Mejora continua
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Dichos principios ayudarán a que la organización opere y se conduzca de forma exitosa, sin olvidar que se debe de dirigir y controlar de forma sistemática y transparente. Es importante que para mantener el sistema de gestión este debe de estar diseñado de tal forma que se permita mejorar continuamente «mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas» (ISO/TC 176, 2004:180) y aplicando los principios de gestión de la calidad, los cuales «constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000»(ISO/TC 176, 2004:181).

2.1.8 Aplicación de la norma ISO 9001 en la Micro empresa

Las micro empresas actualmente buscan formalizar su administración, pero debido a su crecimiento paulatino, comienzan con pocas actividades que se pueden realizar con pocos recursos de tiempo, humano, financieros, materiales e informáticos. Generalmente muchas de estas actividades son realizadas por el mismo dueño. A medida que se incrementa la demanda del producto o servicio y este se logra satisfacer, la empresa crece y se empiezan a delegar actividades. Para ello se aconseja formalizar la información que se utiliza, crear estrategias, para lograr crecimiento y optimizar los recursos.

Esto ha dado que las empresas sin importar su tamaño busquen implantar sistemas de gestión de calidad basándose en la norma internacional ISO 9001; ya que es una forma de asegurar y demostrar que buscan la satisfacción de sus

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

clientes y la mejora continua. Sin embargo existen muchas empresas que todavía no han decidido apostarle a la calidad a organizarse de manera formal, a tomar decisiones con base en resultados objetivos. Por ejemplo en Tuxtla Gutiérrez existen aproximadamente 50 empresas certificadas en la norma ISO 9001 (incluyendo públicas y privadas) de las cuales un 60% pertenecen al sector privado y son micros, pequeñas y medianas empresas (Consultoría Villafuerte, 2014).

2.1.9 Relación entre el SGC bajo la norma ISO 9001 y los modelos de excelencia
Es importante destacar cual es la relación de la norma ISO 9001 y los modelos de excelencia para poder encausar el rumbo de la investigación en cuestión del tipo de Sistema de Gestión de la Calidad de acorde a las necesidades y posibilidades de la empresa.

Los enfoques de los sistemas de gestión de la calidad dados en la familia de Normas ISO 9000 y en los modelos de excelencia para las organizaciones están basados en principios comunes. Ambos enfoques:

- a) permiten a la organización identificar sus fortalezas y sus debilidades,
- b) posibilitan la evaluación frente a modelos genéricos,
- c) proporcionan una base para la mejora continua, y
- d) posibilitan el reconocimiento externo.

La diferencia entre los enfoques de los sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000 y los modelos de excelencia radica en su campo de aplicación. La familia de Normas ISO 9000 proporciona requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y orientación para la mejora del desempeño; la evaluación de los sistemas de gestión de la calidad determina el cumplimiento de dichos requisitos. Los modelos de excelencia contienen criterios que permiten la evaluación comparativa del desempeño de la organización y que son aplicables a todas las actividades y partes interesadas de la misma. Los criterios de evaluación en los modelos de excelencia proporcionan la base para que una organización pueda comparar su desempeño con el de otras organizaciones (Comité ISO/TC 176, 2005).

2.1.10 Evaluación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008

De acuerdo a la norma ISO 9000(2005) e ISO 9001(2008), es importante que el sistema de gestión de la calidad de una organización sea evaluado a través de diferentes actividades como auditorias (internas y/o externas), revisiones al

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

sistema de gestión de la calidad. Además es requisito que las evaluaciones al sistema se realicen de manera periódica y se realicen de manera obligatoria las siguientes preguntas ¿Se ha identificado y definido adecuadamente el proceso?, ¿Se han designado las responsabilidades?, ¿Se han implementado y mantenido los procedimientos?, ¿Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos? El resultado de las evaluaciones deberá ser integrado en un reporte dirigido a la alta dirección, el cual permitirá tomar decisiones objetivas para la mejora continua del sistema, dicho reporte también debe de entregarse de manera periódica y debe de incluir los avances y seguimiento de las evaluaciones anteriores y las actuales.

La revisión del sistema de gestión de la calidad es la herramienta para evaluar y poder demostrar de manera objetiva la mejora continua del sistema ya que reúne las diversas formas de evaluación de la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad con respecto a los objetivo y a la política de la calidad. Esta revisión se divide en dos etapas en la revisión de entrada para la revisión (en algunos lugares comúnmente llamado como reporte a la dirección) y los resultados de la revisión. Otro requisito que establece la norma ISO 9001(2008) en el criterio 5.6.1 en relación a la revisión es que esta debe de realizarse a intervalos planificados y que es parte de la responsabilidad de la alta dirección.

La información de entrada para la revisión debe de incluir de acuerdo al criterio 5.6.2 el análisis de indicadores de los procesos y de los productos, el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas, seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, resultados de las auditorias, seguimiento de las acciones acordadas en las revisiones previas del sistema, cualquier tipo de cambio interno o externo a la organización que podrían afectar al sistema y finalmente recomendaciones para la mejora.

Para poder concluir cada revisión en esta se deben de plasmar “los resultados de la revisión” de la calidad por parte de la dirección que son básicamente decisiones de la dirección posterior al análisis y revisión de “la información de entrada para la revisión” y estas deben de incluir de acuerdo al criterio 5.6.3 de la norma ISO 9001(2008:6) decisiones de acciones a tomar para «la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y las necesidades de recursos» siempre y cuando estas mejoras estén justificadas para que se puedan poner en práctica de acuerdo a la disponibilidad de los recursos.

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

La auditoría¹⁴ es una herramienta de evaluación al sistema de gestión de la calidad que a su vez la información obtenida forma parte de la información de entrada para la revisión, también es «proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría» (ISO 19011,2011,10) estas son importantes para los sistemas de gestión de la calidad porque pueden mostrar el grado en que se ha alcanzado respecto a los requisitos del sistema de gestión de la calidad, la eficacia del propio sistema y la identificación de oportunidades de mejora. Existen auditorías internas y auditorías externas. Para el caso de contar con un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001, es un deber para la organización realizar auditorías internas a intervalos planificados, de acuerdo al criterio 8.2.2 de dicha Norma.

Si la organización desea obtener el certificado o mantenerlo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 es necesario que la organización se someta a una auditoría externa por parte de un organismo acreditado para extender dicho certificado para cerciorarse de que es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de la norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización. Adicionalmente estos requisitos se encuentran implementados y se mantiene de manera eficaz (ISO9001,2008).

Finalizada la auditoría interna o externa se requiere un reporte de auditoría, en el que está plasmado los hallazgos de fortalezas, no conformidades y oportunidades de mejora. Complementándolo con la verificación y seguimiento de cómo la organización resuelve las no conformidades u oportunidades de mejora detectadas en la auditoría externa. De acuerdo a lo explicado las auditorías a pesar que forman parte de la revisión del sistema de gestión de la calidad por parte de la dirección.

¹⁴ Las auditorías internas o de primera parte son realizadas con fines internos por la organización, o en su nombre, y pueden constituir la base para la auto-declaración de conformidad de una organización.

Las auditorías de segunda parte (externa) son realizadas por los clientes de una organización o por otras personas en nombre del cliente. Las auditorías de tercera (externa) parte son realizadas por organizaciones externas independientes. Dichas organizaciones, usualmente acreditadas, proporcionan la certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en normas tales como la Norma ISO 9001.» (ISO 9000,2005:18)

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

De acuerdo a la norma ISO 9001(2008) en el criterio 8.2.1. la satisfacción del cliente es otra de las medidas que reflejan el desempeño del sistema de gestión de la calidad, ya que esta es la percepción que tiene el cliente en el momento de cumplir con sus requisitos relacionados al producto y al servicio brindado por la organización. Posterior a su percepción realiza una evaluación a estos y al funcionamiento propio del sistema de gestión de la calidad, para decidir si acepta, rechaza el producto, considera que debe de recomendar, difamar o le resultó indiferente el producto. Debido a que la satisfacción del cliente es la variable dependiente de la variable sistema de gestión de la calidad, se realizará un análisis más profundo, para poder determinar además que instrumentos de medición tomar para poder medir la variable dependiente en la contextualización de la investigación.

2.2 La satisfacción del cliente

Satisfacer al cliente es sin duda una filosofía que sin duda ayudará al crecimiento de toda organización y si constantemente se logra superar las expectativas del cliente, sin duda habrá crecimiento en la organización. Es por ello que dentro de uno de los cambios que sufrió la norma ISO 9001 de la versión 1994 a la versión 2000, fue incluir en enfoque al cliente¹⁵ como requisito en donde se tiene que evidenciar que se mide, se analiza y se mejora.

2.2.1 Aspectos teóricos sobre el cliente

El cliente generalmente se tiene entendido que es la persona final quien compra o recibe un producto o servicio de una organización, otros nombres que se le dan es consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador. Sin embargo para la norma ISO 9001(2008) el cliente es la persona quien recibe un producto o servicio, este puede ser interno o externo a la organización. Filósofos en la calidad como Juran (1990:7-9) también coincidía que la palabra cliente incluía a todas las personas sobre los cuales repercutían los procesos y productos de la organización, y estos incluían tanto a los clientes internos como los externos.

Por lo que se entiende que los clientes externos «son las personas que no forman parte de nuestra empresa pero sobre quienes repercuten nuestros productos...El término clientes internos, quiere decir personas u organizaciones que forman parte de nuestra empresa.» (Juran, 1990:7)

¹⁵ «**Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. » (ISO9000,2005:VI)

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

2.2.1.1 El cliente externo

Es importante reconocer a todos los clientes externos de la organización y determinar qué es lo que necesitan de ella y qué necesita ella de ellos. Debido a que no solamente el consumidor de o los producto(s) principal(es) de la organización son los únicos clientes externos. A continuación se muestra un ejemplo tabla clasificando a diferentes tipos de clientes externos de una organización y las necesidades entre ambas partes.

Figura 5 Categoría de clientes externos y las necesidades entre ambas partes.

Categoría	Lo que necesitan de nosotros	Lo que necesitamos de ellos
Clientes	Productos de calidad	Ingresos, respeto
Propietarios	Ingresos, estabilidad	Amplio apoyo
Los medios de comunicación	Historias notables	Una buena imagen
Las comunidades locales	Trabajos, impuestos, buena ciudadanía	Abastecimiento, servicios
Organismos gubernamentales	Conformidad con los reglamentos	Protección frente a la competencia desleal, paz y tranquilidad
El público	Producto seguro, protección ambiental	Respeto, apoyo

(Juran, 1990:9)

Entonces cliente externo es toda aquella persona en el que recibe algún tipo de producto o servicio y viceversa. Es por esto la importancia de un enfoque sistémico en la organización, el porqué el sistema de gestión de la calidad exige cumplir tanto con los requisitos del cliente, de la organización como los normativos.

2.2.1.2 Cliente interno

Los clientes internos son todas las personas que forman parte de la organización y que también están expensas de recibir un producto interno de ella, que sería la entrada para que pueda realizar su actividad y generar una salida.

En un sistema de gestión de la calidad es sumamente importante distinguir las actividades que realiza cada persona de acuerdo a su puesto y determinar cuáles son los elementos de entrada con todos requisitos, para pueda realizar de manera

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

eficaz su actividad y agregar valor a lo que se le entregó, transformado así la entrada en otro producto en una salida.

Figura 6 Relación proveedor y clientes internos con sus principales productos

Departamentos proveedores	Productos Principales	Algunos clientes internos
Finanzas	Extractos financieros	Gerentes
Empleo	Contrataciones	Todos los departamentos
Edición de Pedidos	Pedidos editados	Operaciones
Servicios de Oficina	Espacio de oficina, suministros, mantenimiento	Todos los departamentos
Legal	Consejo legal	Todos los departamentos

(Juran, 1990:10)

Tanto el cliente interno como el cliente externo son importantes para la organización, y también si la relación entre cliente interno que son las personas que laboran en ella no realizan su trabajo y no entregan su producto que les corresponde de acuerdo a las especificaciones, originarán un retraso, un re trabajo, o un producto no conforme que llegue al cliente final, en cualquier situación se traduce a un incremento de los costos de la organización y un ambiente laboral poco agradable.

2.2.2 La importancia de la satisfacción del cliente

En cualquier organización es muy importante que la atención al cliente cada vez se vaya mejorando, sin embargo ¿cómo le hace cada organización para saber que sus clientes están satisfechos? Primeramente hay que basarse sobre el concepto que la satisfacción del cliente es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos (ISO 9001, 2005)

Entonces una organización para saber si está su cliente satisfecho, es necesario que tenga identificados y expresados los requisitos o características con los que debe de contar, y puede estar descrito en las especificaciones de su producto, y que por lo general son denominados como requisitos del cliente. Los requisitos del cliente en ocasiones pueden estar definidos en un contrato; pero en caso que no lo estén la organización debe de determinarlos.

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Es Importante que se determinen los requisitos lo más objetivamente posible y de acuerdo que el cliente espera y a lo que la organización puede ofrecer. Tener en cuenta que todo en esta vida cambia, y esto incluye a las necesidades y expectativas de los clientes, por lo que constantemente se deben de estar revisando dichos requisitos y adaptarlos a las nuevas necesidades del cliente, así como buscar exceder sus expectativas. Finalmente el cliente es el que determina si acepta el producto o no, y el grado de aceptabilidad de éste último.

Si una organización de manera continua va monitoreando el grado de satisfacción de su cliente podrá ir visualizando de mejor manera si está atendiendo correctamente, si está satisfecho con el producto, si la imagen de la organización es la más adecuada, se encuentra competitivo frente a la competencia. De acuerdo a los métodos, herramientas e interpretación de resultados que utilice para medir la satisfacción y del cliente, será la veracidad de esta información, la cual permitirá a la dirección tomar decisiones para la mejora del sistema de gestión de la calidad y de la propia satisfacción del cliente.

Cuando uno mide la satisfacción del cliente, la organización puede analizar más allá que el producto o servicio brindado a al cliente. Son todos los requisitos que el cliente espera recibir y percibir desde el primer hasta el último contacto y estos requisitos del cliente se pueden clasificar en tres para un mejor entendimiento:

- Requisitos del cliente sobre el producto: empaque, embalaje, producto y servicio en sí.
- Requisitos del cliente sobre la atención: cordialidad, oportunidad de dar información, disponibilidad de servicio, promoción, post-venta.
- Requisitos del cliente sobre la imagen de la organización: higiene, limpieza, orden, iluminación, publicidad.

Otra forma de clasificar los requisitos del cliente que utiliza Lamb, et al. (1998) es el modelo de dos factores, pero está enfocado prácticamente en la satisfacción del consumidor. El factor de higiene que contribuye a la insatisfacción del consumidor; son los requisitos mínimos que el cliente espera y a la falta de estos resultará un cliente insatisfecho. Posterior al cumplimiento de los factores de higiene, entonces los satisfactores, que son los factores que favorecen a la satisfacción del consumidor, tienen el potencial de crear mayores niveles de conformidad en los consumidores. Por ejemplo si el cuarto de un hotel ya se encuentra limpio y ordenado (factores de higiene), entonces una decoración agradable, una cama cómoda, variedad almohadas y un baño suntuoso contribuirán a que la organización logre niveles más altos de satisfacción en sus clientes.

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

La familia de las normas ISO 9000 clasifica los requisitos de los clientes en normativos, del cliente y de la organización.

- Los requisitos normativos son en su mayoría de carácter obligatorio y son establecidos por organismos gubernamentales, y señalan los estándares que debe de cumplir el producto/servicio, la infraestructura del establecimiento y la forma de operar de ciertos procesos. Es importante que toda organización se preocupe por cumplir sobre todo los requisitos normativos de carácter obligatorio.
- Los requisitos del cliente son aquellos adicionales a los normativos que un cliente espera recibir al comprar un producto/servicio. La carencia de estos origina una insatisfacción y una posible pérdida de cliente.
- Los requisitos organizativos son aquellos que no están establecidos por el cliente, ni por algún organismo gubernamental, sin embargo la organización lo establece porque considera o tiene comprobado que el cumplimiento ese requisito tendrá un impacto positivo en la organización.

Es importante que se tenga los más claro posible identificado todos los requisitos y a que clasificación corresponden, para una correcta elaboración del producto y para un mejor seguimiento a la satisfacción del cliente.

Ahora bien según el IMSI *-International Service Marketing Institute-* (2002:41) actualmente «la orientación hacia la satisfacción del cliente como filosofía de gestión tiene innumerables efectos positivos sobre la cultura de la empresa y sobre el personal de la organización. Además esta orientación, como resultado de la fidelización de los clientes que provoca, genera beneficios tangibles y cuantificables, medidos en términos de rentabilidad en dos grandes áreas: ingresos y costos» En la siguiente figura se puede visualizar algunos de los efectos positivos sobre los ingresos y sobre los costos cuando una organización da seguimiento a la satisfacción del cliente, analiza la información y va mejorando de acuerdo a los requisitos (requisitos del cliente, normativos y de la organización).

Figura 7 Efectos de la satisfacción de los clientes sobre los ingresos y los costos

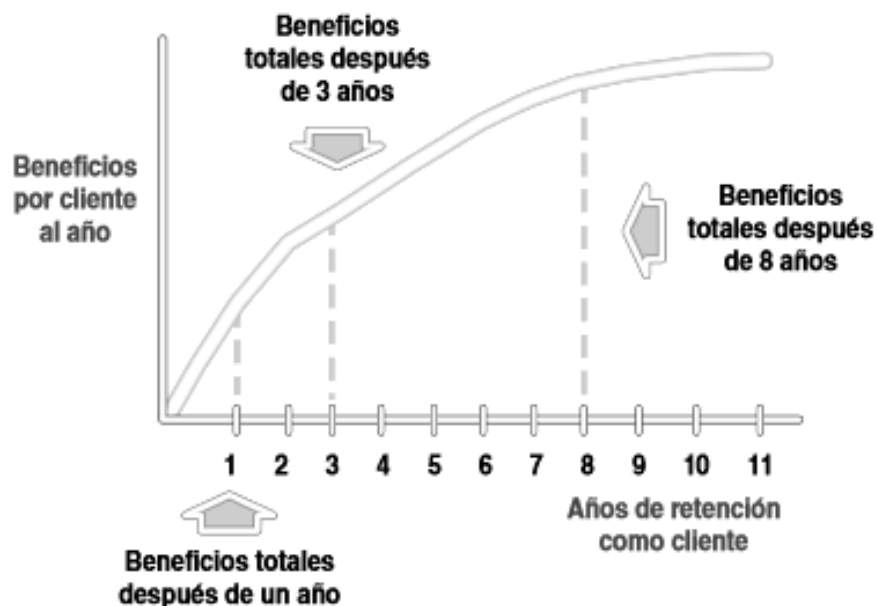
Efectos positivos sobre los ingresos
1. Aumento de la venta de los otros productos y/o servicios de la empresa a los mismos clientes.
2. Mayor disposición de los clientes a pagar precios <i>Premium</i> .
3. Incremento en el tiempo de las ventas a los mismos clientes.

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Efectos positivos sobre los costos
1. Altos niveles de satisfacción provocan un aumento de la participación de mercado, lo que conduce a economías de escala ¹⁶ , avances en la curva de aprendizaje, etcétera.
2. Altas tasas de retención de la base de clientes permite organizar y estandarizar mejor la producción y/o las operaciones.
3. La retención de la base de clientes conduce a menores costos de gestión de los clientes actuales.
4. Menores costes de adquisición de nuevos clientes (los clientes satisfechos traen nuevos clientes, la comunicación boca-a-oreja positiva es la mejor publicidad).
5. La gestión de un cliente ya adquirido implica costos mucho más bajos que los de uno nuevo (según el sector de actividad, vender a un “comprador nuevo puede llegar a costar 20 veces más que hacerlo a un cliente ya adquirido)

Fuente: (IMSI, 2002:42)

Figura 8 Generación de beneficios de los clientes a lo largo del tiempo



Fuente: IMSI, 2002:42

¹⁶ Economías de escala: Estructura de organización empresarial en la que las ganancias de la producción se incrementan y/o los costos disminuyen como resultado del aumento del tamaño y eficiencia de la planta, empresa o industria. Dados los precios a que una empresa puede comprar los factores de producción, surgen economías de escala si el aumento de la cantidad de factores de producción es menor en proporción al aumento de la producción. (definición.org, 2014)

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

A través de la Figura 8 se visualiza una línea de beneficios o utilidades por cliente a lo largo de una década, en donde durante el primer año en que el cliente compra el producto o servicio el beneficio o utilidad es menor, debido a que se originaron costos para poder persuadirlo para lograr su lealtad, posteriormente si se logra mantener la lealtad, los costos de mercadotecnia se reducirán, pero la lealtad del cliente se mantendrá mientras se continúe satisfaciendo sus requisitos. Además si se logra exceder sus expectativas se logrará una publicidad de boca a oreja.

2.2.3 Instrumentos de medición para la satisfacción del cliente

Es necesario para poder establecer cuáles son los requisitos del cliente y saber si están satisfechos, la única forma que dará información fidedigna de saberlo es ¡preguntándoselo a ellos!

De acuerdo a ISMI(2002), ISO 9001(2008) y Lamb, et al.(1998) además de saber qué es lo que desea el cliente, también hay que conocer cómo lo desea. Al conocer las características y atributos que valora el cliente, y dárselas a través del producto; el cliente valorará el producto, deseará comprarlo, y será un cliente cautivo, siempre y cuando la organización se mantenga satisfaciendo sus requisitos. Para ello la organización debe de contar con un método o programa que le permita medir la satisfacción de su cliente, el cual debe de ser continuo, dinámico, progresivo y adaptable, ya que las demandas de los clientes son cambiantes y las necesidades, deseos y expectativas de los clientes están en continua transformación.

Es importante que se tengan en cuenta que al estudiar la satisfacción del cliente se analicen a los clientes actuales, los perdidos y los potenciales. Para ello existen diferentes métodos que se pueden aplicar dependiendo, la situación, organización, costo y otras variables que justifiquen la aplicación de cada método. ISMI(2002), Boyd Jr, Westfal (1981), ISO 9001 (2008) proponen algunos instrumentos de medición que a continuación se describen:

- Los sondeos transaccionales son cuestionarios cortos que se realizan a los clientes inmediatamente después de haber adquirido el producto o recibir un servicio. Con el propósito de tener una retroalimentación cuando la información se encuentra fresca en su memoria. Ayuda a que la organización pueda corregir alguna no conformidad¹⁷ del cliente en ese momento; también a

¹⁷ No conformidad: incumplimiento de un requisito (ISO 9000,2005)

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

identificar la tendencia en comentarios negativos, para posteriormente analizar cuál es la causa raíz de la no conformidad y realizar una acción correctiva¹⁸. Los sondeos transaccionales se limitan a la experiencia más reciente del cliente, excluye las otras experiencias y también excluye a los no clientes (clientes de los competidores).

- El sondeo entre clientes nuevos, leales, en declive y ex clientes consiste en aplicar cuestionarios con la finalidad de identificar los factores que influyen a que los clientes nuevos seleccionan la organización o el producto/servicio, o a que algunos de ellos reduzcan sus niveles de consumo, o por qué han dejado de realizar negocios con la organización. Es necesario realizar un cuestionario diferente para cada tipo de grupo de clientes o ex clientes. El propósito es identificar y evaluar cuales la ponderación de los requisitos del cliente hacia el producto y/o servicio de la organización y hasta qué punto pueden ser leales. De igual forma posterior al análisis de la información, se deben de identificar los factores que influyen a la insatisfacción, y poder tomar acciones correctivas ante tal no conformidad. Dentro de las limitaciones que cuenta este método es que es preciso identificar con precisión los niveles y comportamientos de compra de cada cliente individual previo a la aplicación del sondeo debido a que cada existen diferentes tipos de cuestionarios.
- El seguimiento a las quejas y reclamaciones consiste en captar, registrar, categorizar, analizar y dar seguimiento a las quejas, reclamaciones y otras comunicaciones de los clientes de manera constante. Se puede utilizar un buzón, que cuente con un formato foliado y que esté a la vista del cliente. Debido a que la queja es el resultado de la insatisfacción del cliente (producto no conforme) este requiere una especial atención, en caso que se le diga directamente a un personal de la organización, su deber es de corregir la no conformidad de manera inmediata si es posible y posteriormente dar registro a la queja para su seguimiento tomar una acción correctiva si así lo amerita. El propósito es de identificar las deficiencias más comunes, sin embargo tiene la limitante que no todos los clientes se quejan, y no todos los que laboran en la organización están dispuestos a externar las quejas de los clientes.
- El sondeo al azar de clientes, consiste aplicar cuestionarios de manera periódica a los clientes con la finalidad de tener un seguimiento de que se

¹⁸ Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. (ISO 9000:2005)

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

están entregando al cliente el producto y/o servicio de acuerdo a lo solicitado por el cliente, e inclusive algunos otros requisitos normativos y empresariales. Es recomendable que se deje al menos una pregunta abierta que permita externar al cliente algún comentario ya sea positivo o negativo hacia la organización. Previo a la elaboración del cuestionario es indispensable tener claros los requisitos del cliente, los normativos y los organizacionales; dándole prioridad a los del cliente, para poder obtener datos útiles. Es importante que se realice una muestra representativa de acuerdo al número de clientes.

Debido a que todos los métodos tienen sus limitantes, es importante que cada organización realice un programa de seguimiento a la satisfacción del cliente que incluya más de un método de medición, y que se establezca la periodicidad de aplicación de cada uno. La diversificación de instrumentos de medición permite diversificar el riesgo de sólo centrarse en un grupo de clientes, o de tipo de información, que impidan ver otra información útil para la empresa, que puede ser un factor determinante para exceder las expectativas del cliente.

2.2.4 Seguimiento de la satisfacción del cliente en un sistema de gestión de la calidad

De acuerdo a la Norma ISO 9000 (2005) el seguimiento de la satisfacción del cliente requiere de la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos; y para realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente es necesario contar con una metodología ya sea establecida por la organización como procedimiento o proceso que integre los siguientes procedimientos documentados e implementados relacionados con la satisfacción del cliente: producto no conforme, acción correctiva, acción preventiva, auditoría interna. Posterior la obtención de los resultados de productos no conformes, auditorías internas/externas, resultados de la retroalimentación del cliente, el seguimiento y status de las acciones correctivas y preventivas, el representante de la dirección debe de elaborar con esta información de entrada el reporte a la dirección, adicionalmente también se deben de incluir las acciones de seguimiento de revisiones previas por la dirección, cambios que pueden afectar el desempeño del sistema de gestión de la calidad y recomendaciones para la mejora del sistema. Dichos requisitos se encuentran establecidos en el criterio 5.6.2 de la norma ISO 9001(2008).

La finalidad de que el reporte a la dirección es poder tomar decisión lo más objetiva con información hacia la mejora continua de la organización para superar

CONCEPTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

las expectativas de los clientes, basada en datos reales, actuales, sobre la conformidad del producto y del sistema.

Es importante mencionar a cualquier queja de los clientes se le debe de dar un tratamiento especial, y realizar la corrección de manera inmediata. De igual forma se debe de aplicar el procedimiento a producto no conforme y analizar si es necesario realizar una acción correctiva (procedimiento de acción correctiva), y ejecutarla de acuerdo a los recursos disponibles de la organización. Es importante que toda acción correctiva que se realiza también se le debe dar seguimiento, hasta que se elimine la causa raíz del problema.

De manera alterna la retroalimentación del cliente (utilizando instrumentos de medición como encuestas), se debe de realizar de manera periódica y buscar utilizar un instrumento de medición de acuerdo a las necesidades de la organización.

Las auditorías internas son otro instrumento de medición que también están encaminadas a verificar el cumplimiento de los requisitos, y estas al realizarse al sistema se encuentra hallazgos que pueden ser no conformidades, observaciones, oportunidades de mejora y felicitaciones.

Realmente en el reporte a la dirección se plasma claramente el seguimiento de la satisfacción del cliente y de lo anterior se debe de dar los resultados de la revisión establecidas en el criterio 5.6.3, y la norma exige en el inciso b) que se tomen decisiones y acciones relacionadas con «la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente» (ISO 9001,2008:6).

CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

CAPÍTULO 3 CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Actualmente existen las empresas que administran bienes inmuebles, estas por lo general solamente se encargan de dar arrendado el inmueble y de cobrar la renta mensual bajo ciertos requisitos, incluyendo como máximo el mobiliario fijo de los baños, en ocasiones los closets con puertas y cocina incluyendo como máximo la estantería, la taja lavaplatos y estufa. Por otro lado los hoteles cuentan con servicios constantes que se le brindan, parámetros internacionales para operar, prestar el servicio y que dependiendo de lo que cubran será la categoría de dicho hotel.

El esquema de negocio de suites amuebladas o departamentos amueblados se encuentran en un punto intermedio entre un arrendamiento convencional y el servicio que debe de brindar un hotel, que se origina principalmente por la demanda de clientes que cambian de residencia de manera temporal o indeterminada por un lapso mayor o igual a un mes, ya sea por trabajo o estudios principalmente. Buscando un lugar que les permita minimizar sus costos y sin tener que invertir dinero en el mobiliario. A continuación se presenta el estudio del contexto de las suites amuebladas Villas Cruztón y la relación con las variables de sistemas de gestión de la calidad y satisfacción del cliente.

3.1 Arrendamiento de suites amuebladas en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

Se encontró que en Tuxtla Gutiérrez, existen dos conceptos para el arrendamiento de bienes inmuebles con bienes muebles, que contemplan una estadía mayor o igual a un mes de renta. Una es la otorgada por hoteles, que básicamente es el mismo servicio, en donde el inmueble en uso es una recámara con baño, con servicio de limpieza diaria, además de contar con las amenidades e instalaciones del hotel, solamente que efectúan un descuento dependiendo el lapso de la estadía. El otro concepto se enfoca en dar en arrendamiento un departamento con una o dos recamaras, baño y cocina, que contengan además los muebles básicos de confort como son cama, mesa con sillas, estufa, refrigerador/frigobar, ventilador, televisión. Los servicios de agua, energía y gas en algunos casos son incluidos en la renta y en otros son pagados por el arrendatarios.

Para este último caso de arrendamiento de un inmueble es necesario llevar a cabo un contrato de arrendamiento de inmueble por ambas partes de acuerdo al Código Civil de los Estados Unidos Mexicanos, que en su artículo 2372, dice que «hay arrendamiento cuando dos partes contratantes se obligan recíprocamente: una a

CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

conceder al uso o goce temporal de una cosa; y la otra a pagar por ese uso o goce, a un precio cierto». También en el artículo 2380 menciona que el contrato: Debe otorgarse por escrito. La falta de esta formalidad se imputará al arrendador. El contrato deberá suscribirse en presencia de dos testigos y contendrá, cuando menos las siguientes estipulaciones: I. Nombres del arrendador y arrendatario; II. La ubicación del inmueble; III. Descripción detallada del inmueble objeto del contrato y de las instalaciones y accesorios y goce del mismo, así como el estado que guardan; IV. El monto de la renta; V. La garantía, en su caso; VI. La mención expresa del destino habitacional del inmueble arrendado; VII. El término del contrato, y VIII. Las obligaciones que arrendador y arrendatario contraigan adicionalmente a las establecidas en la ley. (Código Civil, 2009)

Un arrendador según el SAT (2014) «son aquellas personas que obtienen ingresos por arrendamiento (renta o alquiler) y/o subarrendamiento de edificios, locales comerciales, casas habitación, departamentos habitacionales, bodegas, entre otros (bienes inmuebles)», este a su vez se obliga a transferir por un tiempo determinado el uso y goce de una cosa inmueble o mueble. Por otro lado el arrendatario es quien a su vez se obliga a pagar por el uso o goce de la cosa mueble o inmueble a un precio determinado.

3.1.1 Delimitación de la característica del servicio

Para el estudio de caso se limita al servicio de arrendamiento de cuartos o departamento tipo suite amueblados ubicados en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; la que se encuentren amueblados con entrada independiente y que cuenten contratados los servicios básicos de agua y energía, además de poder contar con servicios adicionales como agua caliente, internet, señal de televisión abierta/cerrada, limpieza, mantenimiento. En mobiliario debe contar básicamente con: cama, closets, estufa y refrigerador/frigobar, escritorio/mesa con silla, baño completo, ventilador/clima, televisión. Es importante que exista la relación de arrendador-arrendatario, y preferentemente la formalidad de firmar un contrato por ambas partes en donde se establezcan las declaraciones generales, derechos y obligaciones para ambas partes;

3.1.2 Empresas de arrendamiento de suites amuebladas en Tuxtla Gutiérrez

Debido a que la mayoría de las personas físicas o morales que se dedican a dar en arrendamiento suites/departamentos amueblados en Tuxtla Gutiérrez que cuenten con las características de servicio del objeto de estudio no se encuentran registrados en un padrón o en el directorio “sección amarilla”, la búsqueda se realizó preguntando a personas sobre sitios conocidos, visitando algunos

CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

establecimientos, a través de buscadores de internet, y verificando a través de llamadas telefónicas para comprobar el servicio.

En el lado poniente de la ciudad se encontraron los siguientes negocios que cumplían las características del servicio del objeto de estudio. Se encontraron cinco negocios en la colonia Jardines de Tuxtla que dan en arrendamiento suites o departamentos amueblados. De los cuales uno es el objeto de estudio. También se visualizó que en la parte externa del inmueble ninguno cuenta con un nombre comercial. En el caso del objeto de estudio su nombre se encontraba como decoración en la entrada principal. En la colonia Terán se encontraron cuatro negocios, de los cuales dos pertenecían al dueño del hotel Palapa Palace, otro al hotel UKE INN, y otro sobre el boulevard Belisario Domínguez. En la colonia herradura se encontraron 2 inmuebles con arrendamiento de departamentos amueblados. En la colonia bosques de la trinidad se encontró solamente un negocio. Un total de diez negocios en el lado poniente.

Del lado oriente se encontraron tres negocios que prestan el servicio de arrendamiento de suites amuebladas, uno en la colonia los manguitos, cerca de la Torre Chiapas. Otro sobre la avenida central, y otro sobre el boulevard presa Chicoasen, que pertenece al Hotel RS Suites.

Exploración de suites amuebladas en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas



Departamentos amueblados. Calle Gardenias 105, Col. Jardines de Tuxtla.



Departamentos amueblados en Calle Orquídea, 267. Col. Jardines de Tuxtla.



Departamentos amueblados en Calle Hule, Col. Jardines de Tuxtla



Departamentos amueblados. Calle poniente 560. Terán.

CONTEXUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO



Suites amuebladas.
Uke inn. Calle 5ta
avenida norte,
poniente 140.
Terán.



Departamentos
amueblados. Calle
Oaxaca s/n,
Bosques de la
Trinidad. Plan de
Ayala.



Departamentos en:
Calle Coronel Luis
Espinosa esquina
con avenida
Escuintla 827
Colonia Los
Manguitos.



Departamentos en:
Avenida central
oriente 941, Tuxtla
Gutiérrez.



HOTEL RS Suites
Blvd. Presa
Chicoasen 815
Col. Electricistas
las Palmas.

Fuente: Elaboración propia

3.1.3 Entorno de Villas Cruztón - características y ubicación de la colonia Jardines de Tuxtla.

El fraccionamiento Jardines de Tuxtla se encuentra ubicado en el lado Norte Poniente de la Ciudad, y que es cruzado por el río Sabinal colindando principalmente al sur con el Boulevard Belisario Domínguez, en donde se encuentran la Universidad Autónoma de Chiapas, hoteles de prestigio y plazas comerciales; y al Norte con Boulevard Laguitos, que este conecta a su vez con la carretera a Chicoasén y con la 5ta norte. Dicho Fraccionamiento cuenta con todos los servicios básicos que son agua potable-alcantarillado, energía eléctrica, telefonía, internet, televisión pagada; además de negocios alrededor como son: lavanderías, restaurantes y puestos de comida, bares, escuelas, facultad de lenguas, oficinas, papelerías, boutiques de ropa, gimnasios, tiendas de abarrotes, dentistas, veterinarios, estilistas, fotógrafos, casas de asistencia, departamentos en renta, departamentos amueblados en renta, salones de fiesta, comercializadoras, viveros, bancos, casa de bolsa, taller mecánico, lavado de autos, balconeros, comercializadora de autos, entre otros.

CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

El fraccionamiento Jardines de Tuxtla, clasificado como una colonia con un nivel socioeconómico medio a medio-alto ubicada las afueras de la ciudad. A medida que fue creciendo la ciudad el Fraccionamiento quedó ubicado frente a una de las principales zonas comerciales de la Ciudad. El aumento del flujo vial en esta zona forzó a que la calle “Laurel” de Ésta colonia fuera conectada a través de un puente con la calle 5ta poniente. Conectando así a través del Fraccionamiento al Boulevard Los Laguitos con el Boulevard Belisario Domínguez y el Libramiento Sur. A partir de ese momento se incrementaron los negocios volviendo al Fraccionamiento en una continuación de la Zona Comercial y Estudiantil.

3.2 Características de la empresa arrendadora de servicio de hospedaje “Villas Cruztón”

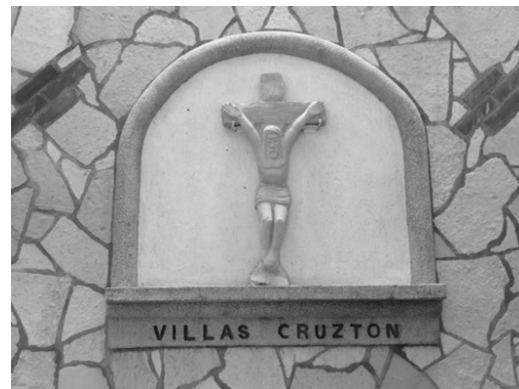
A continuación se detallan características de la empresa Villas Cruztón, tales como sus antecedentes históricos, su misión, política de calidad, mercado meta, estructura organizacional, características del servicio, que permite dar un mejor entendimiento del contexto de la investigación.

3.2.1 Antecedentes históricos

En el año 2003 la señora Dolores Patricia Vera García y su esposo José G.A. Villafuerte Coello compran el inmueble ubicado en Violeta 5, Col. Jardines de Tuxtla, Tuxtla Gutiérrez Chiapas, y deciden elaborar un proyecto para la construcción de suites con el Arq. Rodolfo Rustrián Vasco. Quien proyectó 8 Suites con las especificaciones deseadas.

La construcción de las suites amuebladas Villas Cruztón inició a finales del año 2003, la cual se realizó en su totalidad sin apalancamiento. En el cual se proyectaron 3 secciones: La primera sección, ubicada en la parte central del terreno que contemplaba 4 suites, dos en la planta baja, y dos en la planta alta. La segunda sección igualmente 2 suites en la planta baja y 2 en la planta alta. La tercera sección ubicada en la parte frontal del terreno, es el estacionamiento en la planta baja y una master suite de dos niveles. Algo

Figura 9 Imagen de Villas Cruztón



FUENTE: Villas Cruztón (2014)

CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

característico del diseño de las suites es que ninguna es igual tanto en dimensiones como en decoración, sin embargo todas mantienen un mismo estilo.

En septiembre de 2006, se da a rentar la primer suite a unas hermanas jóvenes estudiantes; que contaba con recámara con cama matrimonial, closet, baño completo, frigo bar, microondas, 2 mesas, 2 sillas, televisión y servicio de limpieza 3 veces a la semana, ropa de cama y toallas. La primera suite sirvió para: Delimitar claramente las políticas para los huéspedes y/o arrendatarios. Establecer un contrato, en donde las rentas serán por mes y se establecen los derechos y obligaciones de los huéspedes, arrendatarios y arrendador. Detectar e instalar servicios demandados como: internet, televisión pagada, aire acondicionado, cocina, espacios más amplios.

Posteriormente la siguiente suite se da a rentar a un señor que acababa de regresar a vivir a Tuxtla. Los dueños compararon el tipo de cliente, entre los estudiantes y personas profesionistas laborando, y deciden enfocarse que su mercado meta sean profesionistas laborando. Lo que llevó a que la decoración de los departamentos tuviera diferentes detalles en la decoración. Por así decirlo parte del mobiliario de las suites, son muebles, cuadros, figuras y piezas de más de 15 años e inclusive hasta 50 que fueron restaurados y puestos como decoración.

La finalidad de dar inicialmente a rentar 1 suite mientras las demás se encontraban en obra gris, acabados y equipamiento, permitió conocer a que tipo de cliente se querían enfocar. Aunado a esto durante el sexenio del gobernador

Figura 10 Fachada Villas Cruzztón

Juan Sabines Guerrero (2006-2012), se incrementó la demanda por parte servidores públicos que venían de otros estados a laborar en su gabinete, o bien profesionistas que venían a apoyar en proyectos de obras de construcción u otro proyecto para gobierno de manera temporal. Finalizando el gobierno de Juan Sabines Guerrero la demanda por parte de servidores públicos se reduzo considerablemente y se incrementó la ocupación de las suites por profesionistas



Fuente: Villas Cruzztón (2014)

CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

jóvenes y estudiantes universitarios, En todos los casos los huéspedes deben de cumplir con el reglamento de comportamiento.

3.2.2 Misión

La misión de la microempresa es: Villas Cruztón tiene el propósito de dar servicio de arrendamiento de suites amuebladas equipadas con las comodidades esenciales de un hogar a gente laboralmente activa y estudiantes universitarios con residencia temporal en Tuxtla Gutiérrez.

3.2.3 Política de calidad

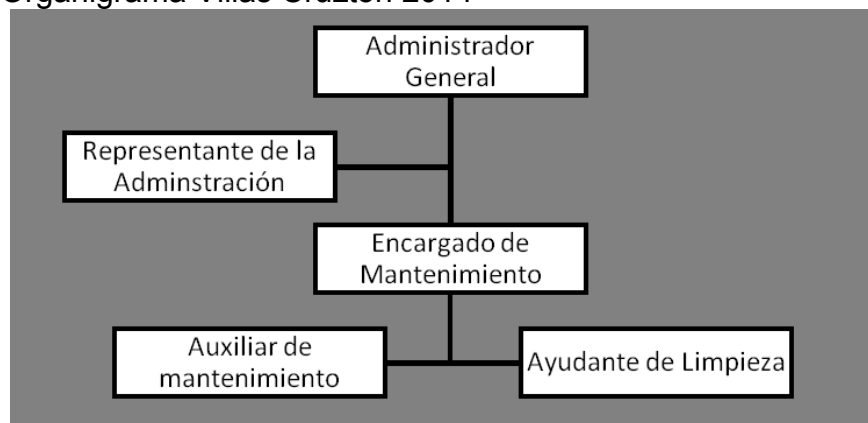
A continuación se muestra la actual política de calidad, en la que hace referencia al compromiso de toda la organización por tener un enfoque hacia el cliente:

El personal de Villas Cruztón se compromete a dar lo mejor de sí para satisfacer y exceder las expectativas de sus clientes en su servicio de arrendamiento de suites amuebladas.

3.2.4 Estructura organizacional

A continuación se muestra la estructura organizacional por puestos, de lo que comprende el servicio de las suites amuebladas Villas Cruztón. La cual es una micro empresa que básicamente se conforma por 5 personas.

Figura 11 Organigrama Villas Cruztón 2014



Fuente: Villas Cruztón (2014)

3.2.5 El Mercado Meta

Personas con empleo, con Residencia temporal en Tuxtla Gutiérrez, de clase social media o media alta, con ingresos superiores a 9 salarios mínimos

CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

generales¹⁹ diarios ó con una equivalencia mínima de 4 a 1 sobre el monto de la renta asignada (sin dependientes económicos), con dependientes económicos una equivalencia mínima de 6 a 1.

3.2.6 Características del servicio de Villas Cruztón

El servicio comprende en dar en arrendamiento un inmueble con bienes muebles; en donde ambas partes firman un contrato privado de arrendamiento (ver anexo) con ciertos derechos y obligaciones para ambas partes. Una vez leído y firmado el contrato por el Administrador General y el arrendatario, pagado el depósito y el mes de renta, se procede a entregar las llaves del inmueble del objeto del contrato, explicación y entrega de la “información general para huéspedes”²⁰, a partir de ese momento inicia la relación formal entre arrendatario y arrendador; en el que el arrendatario se compromete a otorgar los servicios de agua, energía, internet, televisión por cable, limpieza de la suite una vez por semana, dar el mantenimiento del inmueble y mobiliario sin costo siempre y cuando no sea originado por mal uso del inquilino.

Por su parte el arrendatario se compromete a pagar anticipadamente el mes de renta, cumplir el reglamento, pagar el servicio de energía²¹ de su suite al Representante de la Administración. Al terminar la relación e arrendador-arrendatario, se procede a cancelar el contrato y se devuelve el depósito una vez ya devengados todos los gastos ocasionados por desperfectos o consumo de energía eléctrica del arrendatario.

Figura 12 Comedor, suite 6



Fuente: Villas Cruztón (2014)

¹⁹ \$63.77 MX, Salario mínimo general diario de la zona B, 2014. (CONSAMI, 2014)

²⁰ La información general para huéspedes incluye: la descripción del alcance que cuenta el servicio del aseo semana, sugerencias para mantener limpio y ordenado el departamento, Manejo de los residuos sólidos, información relativa a la seguridad del inmueble, artículos personales no incluidos en el objeto del contrato, instructivos de los aparatos electrónicos, políticas de uso correcto de los colchones, e información del contacto del Representante de la Administración.

²¹ El costo de la energía eléctrica de la suite no está incluida en la renta, ésta es adicional al costo de la renta, esto se puede hacer gracias a que cada suite cuenta con su propio medidor, permitiendo al arrendatario obtener beneficios de subsidios, y de tarifas aplicadas a la energía eléctrica en caso que sea cuidadoso en su consumo, y se mantenga dentro de los márgenes óptimos, en donde a mayor ahorro de energía, menor tarifa y además mayores subsidios

CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Actualmente Villas Cruztón, cuenta se cuenta con 8 suites, un área común con asador y estacionamiento. Lo característico de las suites es que todas son diferentes tanto en tamaño, distribución y decoración, pero todas bajo un mismo estilo. El inmueble de las suites consta de: recamara, cocina o cocineta, baño(s), en algunas incluye estancia para sala, comedor, timbre, instalación eléctrica e hidráulica.

El mobiliario de las suites comprende básicamente que todas cuenten mínimo con cama matrimonial con cubre colchón y colcha, televisión, ventilador, aire acondicionado, baño equipado con regadera eléctrica, estufa eléctrica, refrigerador o frigo bar, comedor o antecomedor, sala o sofá, televisión, ventilador, aire acondicionado, escritorio. Los servicios con los que cuenta son: agua potable, energía eléctrica, canales de televisión cerrada, internet inalámbrico, limpieza una vez a la semana, agua potable, alcantarillado, energía eléctrica, estacionamiento, timbres, calle pavimentada, alumbramiento público.

Cabe mencionar las 8 suites son diferentes entre sí, en mobiliario, en distribución y m² de construcción.

Figura 13 Estancia, suite 4



Fuente: Villas Cruztón (2014)

Figura 15 Recamara, suite 3



Fuente: Villas Cruztón (2014)

Figura 14 Cocina, suite 6



Fuente: Villas Cruztón (2014)

CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Figura 16 Características de las suites Villas Cruztón

Concepto	Suite 1	Suite 2	suite 3	suite 4	suite 5	suite 6	suite 7	suite 8
Precio	\$5500	\$3000	\$4000	\$4000	\$5500	\$5000	\$4000	\$7000
Aire acondicionado	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓
Ventilador	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1 recámara		✓	✓	✓	✓		✓	
2 recámaras	✓					✓		✓
1 baño	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2 baños								✓
Cama matrimonial	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Baño completo regadera eléctrica	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tv con cable	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Estacionamiento	✓	✓		✓	✓	✓		✓
Estufa	✓			✓	✓	✓	✓	✓
Parrilla	✓	✓	✓			✓		✓
Refrigerador	✓		✓		✓	✓	✓	✓
Frigo bar		✓		✓				
Tarja	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Comedor					✓			✓
Mesa multiusos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sala	✓				✓	✓		✓
Sofá - sofá cama / cama				✓			✓	✓
Escritorio	✓		✓			✓		✓
Tocador				✓			✓	

Fuente: Villas Cruztón (2014)

3.3 El sistema de gestión de la calidad para Villas Cruztón

Actualmente la empresa Villas Cruztón se encuentra en búsqueda de establecer un mejor sistema de gestión de la calidad que cuente con mayor formalidad, que le permita mejorar el servicio hacia sus clientes. Que le permita dar una respuesta más rápida en las necesidades de los inquilinos y preferentemente buscar que no

CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

exista una insatisfacción. Comenta en Administrador General que a pesar que la empresa es una micro, es necesario sus sistema de gestión no cumple completamente con todos los requisitos que marca la norma ISO 9001:2008; debido a que a pesar de que si se le da una visión al la organización como un sistema en donde todos los participantes en el desarrollo del “proceso de arrendamiento de suites amuebladas” están comprometidos con su servicio y saben de la importancia de su labor y que a falla de sus actividades habrá una no conformidad, un re trabajo y puede llegar al cliente principal que es el arrendatario.

Villas Cruztón cuenta con escasos documentos formales que indican cual es el proceso de arrendamiento y los controles de seguimiento del proceso. Cuenta también en resguardo la evidencia de la relación entre arrendatario y arrendador y de los compromisos que ambas partes se comprometen. Actualmente se cuenta con un reporte contable a la Administración General, y todo lo relacionado a la eficacia del sistema todavía no se encuentra plasmado en un documento, por lo que no se cuenta con un reporte a la dirección y seguimiento de toma de decisiones que permita demostrar la eficacia y eficiencia del sistema.

3.4 La satisfacción del cliente para Villas Cruztón

El administrador general, el representante de la administración y el encargado de mantenimiento de Villas Cruztón manifiestan que tiene interés por satisfacer a sus clientes tanto externos como internos. Para el caso de sus clientes externos que es principalmente el arrendatario y/o huésped busca que la relación entre las partes –arrendador y arrendatario- sea duradera hasta el tiempo que el arrendatario tenga la necesidad de cambiarse de residencia a otra ciudad o bien que haya decidido ya quedarse a vivir en la ciudad y tenga se disponga a comprar un inmueble propio.

Por parte del administrador y el arrendatario existe una comunicación directa ya sea vía presencial o telefónica, o bien a través del encargado de mantenimiento, en donde existe apertura de recibir las quejas y darles solución lo más pronto posible, buscando que esa misma queja no se vuelva a repetir. Sin embargo es importante la verificación sobre el procedimiento que se le realiza al seguimiento de sugerencias y quejas.

En el caso de evidencias se tiene registrado que 2 diferentes inquilinos posteriores a desocupar las suites debido a que se tuvieron que cambiar de residencia, al volver a regresar a la ciudad de Tuxtla Gutiérrez por cuestiones laborales decidieron quedarse de nuevo en las suites. También hay otro caso que otros 2 ex

CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

inquilinos han querido volver a rentar, sin embargo no se contaban con suites disponibles. Otros clientes llegan a solicitar las suites por recomendación de inquilinos o ex inquilinos.

3.4.1 Estrategias utilizadas de Villas Cruztón para alcanzar la satisfacción del cliente

El personal de la organización manifestó la importancia de realizar su trabajo de la mejor manera posible, lo que da frutos positivos, en primer lugar un ambiente laboral agradable y de respeto; lealtad del cliente principal y recomendación del servicio. A continuación se detallan algunas de las estrategias utilizadas en Villas Cruztón mencionadas por parte del Administrador General para lograr la satisfacer a sus clientes.

- El encargado de mantenimiento semanalmente revisa que la limpieza se haga correctamente y está pendiente que se encuentre en buenas condiciones el inmueble.
- Finalizado la relación entre cada arrendatario con el arrendador, se revisa el inmueble y se le da un mantenimiento y limpieza profunda para dejarla en las condiciones iniciales, para que el siguiente inquilino goce de un inmueble en optimas condiciones.

Figura 17 Revisión suite 6 el 25 de enero de 2008



Fuente: Villas Cruztón (2014)

CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

- Al finalizar el contrato el administrador pregunta al ex inquilino como podrían mejorar el servicio y el motivo por el cual decide dejar el inmueble.
- Se busca constantemente que el trato entre el personal que conforma Villas Cruztón sea cordial, que la comunicación entre ellos sea directa. Los límites de autoridad y de toma de decisiones están bien identificados de acuerdo al tipo actividad.
- El personal que labora en Villas Cruztón debe de ser honrado, responsable, prudente y honesto.
- Cuando se muestra el inmueble a prospecto de arrendatario se le da a conocer todos los requisitos, cláusulas, derechos y obligaciones para poder arrendar el inmueble, así como las actividades que se llevarán a cabo para tener una sana relación entre arrendatario y arrendador.
- Posteriormente se le enseña las áreas comunes que son estacionamiento asador y pasillos.

También comenta el Administrador General que ellos también se reservan el derecho de admisión, ya que al llevarse a cabo un contrato de arrendamiento de inmueble, se ceden derechos y obligaciones al arrendatario sobre la suite. En donde una mala elección de un arrendatario puede llevar a muchos problemas legales a la organización en caso que este infrinja la ley, además del desprestigio de la empresa.

Para finalizar este capítulo de contextualización del objeto de estudio se observa que la investigación sobre el estudio de caso Villas Cruztón se justifica para poder saber si un sistema de gestión de la calidad puede utilizarse como estrategia para lograr la satisfacción del cliente, la relación entre las variables y como es que entre ellas se relacionan.

ABORDAJE METODOLÓGICO DEL OBJETO DE ESTUDIO

CAPÍTULO 4. ABORDAJE METODOLÓGICO DEL OBJETO DE ESTUDIO

En este capítulo se establece la metodología utilizada para abordar el objeto de estudio; a través de una organización y puntualización de los elementos establecidos en el planeamiento del problema. A continuación se establece la definición del alcance de la investigación, la formulación de la hipótesis, con la explicación de las variables y sus elementos que la conforman, así como la presentación de la definición operacional de las de las variables. Posteriormente se expone la determinación del universo, seguido de la selección, diseño y aplicación de las técnicas de investigación.

4.1 Definición del alcance de la investigación

De acuerdo a Hernández et al. (2014) los alcances de una investigación pueden ser de cuatro tipos exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. Las investigaciones de tipo exploratorio tienen la finalidad de investigar solamente lo que se encuentra sobre la problemática a investigar y se visualiza en el entorno a investigar; tampoco se cuenta con registro previo sobre una investigación sobre esas mismas variables y sobre en ese mismo entorno. Las investigaciones con alcance descriptivo pretenden describir cómo es el objeto de estudio. Las investigaciones de alcance correlacional buscan encontrar la relación entre variable independiente y variable dependiente (una o más) del problema de objeto de estudio. Las investigaciones de alcance explicativo además de describir las variables y correlacionarlas, busca explicar el por qué de la relación entre variable independiente y dependiente.

Por tanto, la presente investigación tiene un alcance exploratorio porque no existe registro de una investigación previa sobre los sistemas de gestión de la calidad como estrategia para la satisfacción del cliente en estudio de caso de la empresa Villas Cruztón. También tiene un alcance explicativo porque profundiza en los elementos o razones por las cuales existe relación entre los sistemas de gestión de la calidad como variable independiente y la satisfacción del cliente como variable dependiente.

4.2 Formulación de la hipótesis de la investigación

Una hipótesis es una solución tentativa o probable a un problema y ésta surge generalmente posterior al planteamiento de un problema y de la revisión de la información relacionada al problema, también llamado marco teórico, estado del arte o revisión de la literatura. Existen cuatro tipos de hipótesis según Hernández et al. (2014), las cuales pueden ser de investigación, nulas, alternativas y

ABORDAJE METODOLÓGICO DEL OBJETO DE ESTUDIO

estadísticas. Dentro de las hipótesis de investigación se encuentran las hipótesis descriptivas, comparativas, correlacionales y causales. Las hipótesis de investigación causales son aquellas que proponen una solución tentativa al problema de investigación y explica el por qué de la relación entre las variables, para ello debe existir una relación de causalidad entre ellas. En caso de que se trate de dos variables una de carácter independiente y otra dependiente, entonces es una hipótesis de investigación causal bivariada.

Para el objeto de estudio de la presente investigación se plantea la siguiente hipótesis de investigación causal bivariada (HICB):

La implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 permitirá dirigir y controlar a Villas Cruztón con respecto a la calidad fundamentada en la mejora continua de cuatro componentes principales que son responsabilidad del Administrador General para la toma de decisiones con enfoque al cliente; gestión de los recursos humanos, materiales y financieros; servicio de arrendamiento y control del sistema de gestión de la calidad de Villas Cruzton²²; dicho sistema servirá como estrategia para incrementar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requerimientos demandados por los arrendatarios como son los de higiene²³, una atención óptima por parte de todo el personal²⁴ y disponibilidad de los servicios básicos²⁵, con la finalidad de garantizar una estancia placentera.

Identificación de las variables:

Variable independiente (Vi): sistema de gestión de la calidad

Variable dependiente (Vd): satisfacción del cliente

Para efecto de un mayor entendimiento de la hipótesis, a continuación se plantea la definición conceptual y operacional de las variables trabajadas, así como los elementos que integran a cada variable.

²² Control del SGC: seguimiento, y análisis de los indicadores del sistema como son: desempeño de los procesos -servicio de arrendamiento- y conformidad del producto, retroalimentación del cliente, resultados de auditorias, estado de acciones preventivas y correctivas, acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, cambios que podrian afectar al sistema de gestión de la calidad, recomendaciones para la mejora.

²³ Limpieza de áreas comunes y de los departamentos, evitar ruidos molestos.

²⁴ Administrador General, Representante de la Administración, Encargado de Mantenimiento, Auxiliar de limpieza.

²⁵ Servicios básicos: de energía, agua, internet, canales de televisión abierta y cerrada los cuales deben de encontrarse disponibles y sin fallas.

ABORDAJE METODOLÓGICO DEL OBJETO DE ESTUDIO

Definición conceptual de la variable independiente “sistemas de gestión de la calidad”.

Se entiende que la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 permitirá dirigir y controlar Villas Cruztón con respecto a la calidad fundamentada en la mejora continua de cuatro componentes principales que son responsabilidad del Administrador General de toma de decisiones con enfoque al cliente; disponibilidad de los recursos (humanos, financieros y materiales); prestación del servicio de arrendamiento (que es el proceso principal de servicio de arrendamiento) y control del sistema de gestión de la calidad (seguimiento, y análisis de los indicadores del sistema como son: desempeño de los procesos -servicio de arrendamiento- y conformidad del producto, retroalimentación del cliente, resultados de auditorias, estado de acciones preventivas y correctivas, acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, recomendaciones para la mejora).

A continuación se muestran los elementos que deben integrar el sistema de gestión de la calidad de Villas Cruztón, de acuerdo al estudio de la conceptualización y contextualización y por lo mismo será evaluada la variable independiente a través de estos:

- a) prestación del servicio de arrendamiento,
- b) disponibilidad de los recursos humanos, materiales y financieros,
- c) responsabilidad del Administrador General,
- d) control del sistema de gestión de la calidad.

Definición conceptual de la variable dependiente “satisfacción del cliente”

La satisfacción del cliente para Villas Cruztón es la percepción que tienen sus clientes principales que son los arrendatarios sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos tales como los de higiene (limpieza de áreas comunes y de las suites, ruidos molestos), la atención recibida de todo el personal (Administrador General, Representante de la Administración, Encargado de Mantenimiento, Auxiliar de Mantenimiento y Auxiliar de Limpieza) y contar con los servicios básicos (energía, agua, internet, canales de televisión abierta y cerrada) siempre disponibles y sin fallas; el cumplimiento de los requisitos de los arrendatarios hará que tengan una estancia placentera.

ABORDAJE METODOLÓGICO DEL OBJETO DE ESTUDIO

En donde se pueden identificar los siguientes elementos en la variable dependiente:

- a) Requisitos de higiene
- b) Requisitos de atención óptima de todo el personal
- c) Requisitos de disponibilidad de servicios básicos

Definición operacional de las variables

Variable independiente: sistema de gestión de la calidad

Los sistemas de gestión de la calidad se pueden medir a través de la revisión de sus evidencias de documentos, seguimiento de indicadores que por lo general se exponen en el Reporte a la dirección que contenga elementos de entrada para su revisión²⁶ y los resultados de la revisión por la dirección²⁷. También se puede medir a través de diagnósticos y auditorías externas por una segunda parte como los proveedores o tercera parte como las empresas certificadoras, apoyándose de diferentes instrumentos como listas de verificación, rastreo, observación directa, entrevistas y cuestionarios principalmente. A sí mismo se elige el cuestionario y la entrevista con el objeto de conocer y validar la relación de causalidad y el porqué de su causalidad del sistema de gestión de la calidad y sus elementos que lo conforman contra la variable dependiente.

Variable dependiente: satisfacción del cliente

La medición de la satisfacción del cliente puede realizarse a través del seguimiento de quejas y reclamaciones, sondeos transaccionales, sondeo entre clientes nuevos, leales, en declive y ex clientes, estos se pueden hacer utilizando herramientas como cuestionarios, observación directa y entrevistas individuales/grupales principalmente. Del mismo modo y con la misma finalidad que la variable independiente se utiliza la herramienta del cuestionario y entrevista para corroborar la existencia y el porqué de la relación entre las variables y sus elementos.

²⁶ a) los resultados de auditorías, b) la retroalimentación del cliente, c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto, d) el estado de las acciones correctivas y preventivas, e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y g) las recomendaciones para la mejora (ISO 9001,2008:6).

²⁷ Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con: a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y c) las necesidades de recursos (ISO 9001,2008:6).

ABORDAJE METODOLÓGICO DEL OBJETO DE ESTUDIO

4.3 Selección del universo de investigación y delimitación de la muestra

Otro punto importante para toda investigación es la selección del universo y delimitación de la muestra. El universo o población de la investigación es «un conjunto que representa todas las mediciones de interés con características comunes» (Hernández, et al., 2006:60); para este caso el universo a analizar es el personal y clientes actuales de Villas Cruztón. Dicho universo está representado por parte del personal por cinco personas que son el Administrador General, el Representante de la Administración, el Encargado de Mantenimiento, el Auxiliar de Mantenimiento y la Ayudante de Limpieza; por parte de los clientes actuales son ocho personas que arrendan cada uno una suite. En total se cuenta con una población finita de trece personas.

Debido a que la población es pequeña y tratar de establecer una muestra sobre una población de 13 personas para obtener resultados para la validación de la hipótesis sólo generaría que el margen de error fuera superior al 10% dando un resultado con menor validez para la comprobación de la hipótesis; se establece por lo tanto la realización de un censo, el cual se puede definir como un conjunto de actividades destinadas a recoger, recopilar cierto tipo de información de una población determinada, para luego evaluarla, analizarla y publicarla (INE, 2012).

Debido a la declaración de privacidad de la empresa, no se muestran los datos personales, sólo datos generales como puesto/ocupación, género, edad y nivel de estudios.

Figura 18 Presentación del censo de investigación del personal

No.	Puesto	Género	Escolaridad	Antigüedad
1	Limpieza	Femenino	Secundaria	3 años
2	Auxiliar de mantenimiento	Masculino	Preparatoria	2 años
3	Encargado de mantenimiento	Masculino	Licenciatura	8 años
4	Representante de la administración	Femenino	Licenciatura	8 años
5	Administrador General	Masculino	Maestría	8 años

Fuente: Villas Cruztón, 2014

ABORDAJE METODOLÓGICO DEL OBJETO DE ESTUDIO

Figura 19 Presentación del censo de investigación de los arrendatarios

No.	Ocupación	Género	Suite que ocupa	Tiempo de residir
1	Estudiante Universitario	Masculino	1	2 años
2	Estudiante Universitario	Masculino	2	7 meses
3	Trabajador independiente	Masculino	3	7 años
4	Trabajador independiente	Masculino	4	1 mes
5	Empresaria	Femenino	5	6 meses
6	Gerente de banco	Femenino	6	1 año
7	Magistrado	Masculino	7	1 mes
8	Constructor	Masculino	8	1 año

Fuente: Villas Cruztón, 2014

4.4 Selección, diseño y aplicación de las técnicas de investigación

Se seleccionan dos técnicas de investigación de campo, la entrevista y la encuesta, con su respectiva herramienta el cuestionario. Una entrevista consiste en una conversación personal que el entrevistador comienza con el entrevistado realizándole preguntas con el propósito de obtener información espontánea y abierta. Un cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Hernández, et al., 2010), para obtener información aplicable, para este caso a la presente investigación. También se presenta el diseño de los métodos utilizados para la obtención de la evidencia para comprobar la validez de la hipótesis, con una explicación de la metodología utilizada para su aplicación.

Para la elaboración del cuestionario se diseñaron cuidadosamente las preguntas con apoyo de expertos en la materia de investigación. Se diseñó un solo cuestionario que en sus preguntas relacionaba las dos variables, y también preguntas que relacionaban los elementos de la variable dependiente contra los elementos de la variable independiente. Posteriormente se diseñó un cuestionario para arrendatarios y otro para el personal, haciendo leves cambios sobre la redacción de las preguntas con el objetivo de personalizarlo al tipo de grupo de la población. Obtenido el diseño de los cuestionarios se procedió a realizar una prueba piloto con un trabajador y con un arrendatario para verificar la comprensión de las preguntas, realizando una explicación previa de 2 minutos sobre el significado de los sistemas de gestión de la calidad, la satisfacción del cliente y el objetivo de la investigación.

ABORDAJE METODOLÓGICO DEL OBJETO DE ESTUDIO

Los resultados de la prueba piloto de la aplicación del cuestionario fueron la adecuación en la sintaxis de las preguntas, en donde también ellos participaron; se concluyó que no era necesario realizar dos tipos de cuestionarios si se aplicaba una redacción adecuada a cada pregunta. También comentaron, que dado a que los sistemas de gestión de la calidad no es un tema que comúnmente se conozca; si consideraban que fue de gran utilidad una explicación previa y que debía realizarse con cada encuestado; a menos que ya conocieran sobre el tema.

Se procedió a aplicar el cuestionario el cual consiste en 13 preguntas cerradas; la primera que relaciona la variable independiente con la variable dependiente; y las siguientes 12, relacionan un elemento de la variable independiente con un elemento de la variable dependiente, hasta lograr relacionar todos los elementos entre sí. Posteriormente se realizan dos preguntas abiertas, una solicitando su opinión sobre el impacto de los sistemas de gestión de la calidad como variable independiente sobre la satisfacción del cliente como variable dependiente. La respuesta ayuda evaluar que tan favorable es este impacto y el por qué. La segunda pregunta abierta también es de gran utilidad, la cual solicita sugerencias para que los sistemas de gestión de la calidad impacten de manera positiva en la satisfacción del cliente. Las respuestas a la pregunta permite dar validez a los elementos de la variable independiente y el por qué estos pueden aportar a incrementar la satisfacción del cliente.

La entrevista por su parte consiste en una conversación en forma personal entre el entrevistador y el entrevistado, con el objetivo de obtener información espontánea y abierta, que de validez a la hipótesis de investigación plantada. Para esta entrevista se presenta un formato para anotar datos generales del entrevistado y los comentarios. La entrevista se realizó al Administrador General, quien tiene amplio conocimiento sobre el tema, las preguntas realizadas fueron encaminadas obtener información sobre la relación entre los sistemas de gestión de la calidad y la satisfacción del cliente.

A continuación se presenta el modelo final del cuestionario de opinión dirigido y aplicado a todos los arrendatarios actuales y a todo el personal, el cual se realizó en las instalaciones de Villas Cruztón con aprobación del Administrador General. Seguido del modelo del formato que se utilizó para realizar la entrevista aplicada al Administrador General; con el propósito de dar validez a la hipótesis de investigación.

ABORDAJE METODOLÓGICO DEL OBJETO DE ESTUDIO



Universidad Autónoma de Chiapas
Facultad de Contaduría y Administración
Campus I



Modelo de cuestionario de opinión dirigido a los arrendatarios y personal de Villas Cruztón en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Objetivo: Conocer la opinión de los arrendatarios en Villas Cruztón respecto a los sistemas de gestión de la calidad como factor para incrementar la satisfacción del cliente.

Instrucciones: Marque con una X en la opción que usted considere más adecuada en relación a cada pregunta, en donde:

- | | |
|-----------------------------|------------------------------|
| (1) Totalmente de acuerdo | (4) Muy poco de acuerdo |
| (2) Muy de acuerdo | (5) Totalmente en desacuerdo |
| (3) Parcialmente de acuerdo | (6) No sé |

Pregunta	1	2	3	4	5	6
1.- ¿Considera que la implementación de un sistema de gestión de calidad en Villas Cruztón pueda ser un factor para incrementar la satisfacción del arrendatario?						
2.- ¿La constante mejora de todo el servicio de arrendamiento debe ayudar a dar cumplimiento a los requerimientos de higiene de los inquilinos?						
3.- ¿La mejora continua del servicio de arrendamiento debe impactar de manera favorable en una mejor atención por parte del personal hacia el inquilino?						
4.- ¿La mejora constante del servicio de arrendamiento debe ayudar para que los servicios básicos de agua, energía, señal de televisión se encuentren siempre disponibles y sin fallas?						
5.- ¿La constante mejora en la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales debe ayudar a dar cumplimiento a los requerimientos de higiene del inquilino?						
6.- ¿La mejora constante de la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales debe impactar de manera favorable en una atención óptima por parte del personal?						
7.- ¿La mejora continua de la gestión de recursos humanos, financieros y materiales debe ayudar a que los servicios básicos se encuentren siempre disponibles y sin fallas?						
8.- ¿La mejora constante en las responsabilidades del dueño y administrador deben ayudar a cumplir a las necesidades de higiene de los inquilinos?						

ABORDAJE METODOLÓGICO DEL OBJETO DE ESTUDIO

9.- ¿La mejora continua de las responsabilidades del dueño y administrador deben ayudar a dar una mejor atención por parte de todo el personal hacia los arrendatarios?						
10.-¿La constante mejora en las responsabilidades del personal directivo deben ayudar a que los servicios básicos se encuentren siempre disponibles y sin fallas?						
11.- ¿El mejoramiento constante en el control del sistema de gestión de calidad debe influir en el cumplimiento de los requerimientos de higiene?						
12.- ¿La mejora continua del control del sistema de gestión de la calidad debe impactar de manera favorable en una mejor atención por parte de todo el personal hacia el arrendatario?						
13.- ¿La mejora constante del control del sistema de gestión de la calidad debe ayudar a una mayor disponibilidad y sin fallas de los servicios básicos hacia el arrendatario?						

14.-¿Cuál es su opinión respecto a los sistemas de gestión de la calidad y su impacto sobre la satisfacción del cliente?

15.-¿Qué sugerencias aportaría usted para que los sistemas de gestión de la calidad impacten de manera positiva en la satisfacción del cliente? ¿Por qué?

¡GRACIAS!

[illegible]

66

CAPÍTULO 5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios y la entrevista para la validación de la hipótesis del caso de estudio de Villas Cruztón. Para ello se lleva a cabo el procesamiento de resultado en el que se prepararon las mediciones, en donde se clasificaron los resultados y se les asignó valores para poder cuantificarlo, posteriormente se expresaron en tablas y gráficas para pudieran ser analizados correctamente descomponiendo todo en partes, dicho análisis fundamentado en la información del marco teórico y la contextualización del objeto de estudio; lo que permitió realizar un interpretación de resultados que comprende en una síntesis que es la reunión de las partes.

A continuación se presenta una explicación sobre cómo se llevó a cabo el procesamiento, el análisis y la interpretación de resultados. Posteriormente se presenta los resultados a través de la tabulación estadística, la representación gráfica, el análisis, e interpretación de dichos resultados. Seguido del resultado obtenido en la entrevista.

5.1 Procesamiento de resultados

El procesamiento de los datos consiste en la concentración de la información recolectada a través de diferentes instrumentos, para la presente investigación se concentra la información del total de la población con la aplicación de 13 cuestionarios de los cuales 8 son de los presentes arrendatarios 5 del personal que labora ahí, además se realiza una entrevista aplicada al Administrador General.

Para reporte de resultados del cuestionario los resultados se presentan siguiendo el orden de acuerdo a como se presentan en el modelo de cuestionario. Los resultados de las preguntas se codificaron de acuerdo a la respuesta y se les asignó un valor en la tabla de resultados; se realiza la tabulación estadística por cada pregunta y su representación gráfica. Para el caso de las preguntas cerradas, la codificación a utilizar se asignó previo a su aplicación; y para las preguntas abiertas primero se obtuvieron las respuestas, posteriormente se clasificaron de acuerdo a sus atributos, se les asignó valores o codificó, para poder realizar la tabla de resultados²⁸.

²⁸ Ver anexo "Tabla de resultados del cuestionario"

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Cabe mencionar que para el cálculo de la opinión promedio de los encuestados; primeramente se sumaron los valores de todas las respuestas asignadas por ejemplo para el caso de las preguntas de la 1 a la 13: 1 para totalmente de acuerdo, 2 para muy de acuerdo, 3 para parcialmente de acuerdo, 4 para muy poco de acuerdo, 5 para totalmente en desacuerdo y se dividió entre el total de las pregunta contestadas sin tomar en cuenta las respuestas que fueron contestadas no sé. Para este caso, no es conveniente asignarle un valor a la respuesta no sé, ya que interferirá sobre el valor promedio de la opinión de los encuestados. El resultado obtenido reflejará la tendencia hacia la opinión promedio en donde si se acerca más al valor mínimo que es “1”, significará que en promedio los arrendadores y/o los trabajadores se encuentran totalmente de acuerdo con la pregunta; por otro lado si el resultado tiende a “5” significará que se encuentran totalmente en desacuerdo con la interrogante.

5.2 Análisis e interpretación de resultados

Una vez realizada la tabulación estadística y la representación gráfica de cada una de las respuestas a las preguntas, las cuales representan los resultados, se procede a realizar el análisis e interpretación de los resultados relacionándolos con el marco teórico y la hipótesis planteada. El análisis consiste en explicar cuantitativamente los elementos de la información obtenida. La interpretación de los resultados trata de encontrar y relacionar la información que aporta el análisis confrontándola con la teoría para encontrarle un sentido de explicación más amplio y significativo, finalizando con la evaluación sobre en qué forma responde a la hipótesis.

A continuación se presenta el desarrollo de la tabulación estadística y su correspondiente representación gráfica, así como el análisis e interpretación de los resultados que fueron recabados mediante la aplicación de los cuestionarios a los arrendatarios y personal de Villas Cruztón. Es importante mencionar que tanto la tabulación estadística, la representación gráfica y en el análisis de resultados se clasifican la información en la que corresponde a los arrendatarios, la que corresponde al personal y la suma de ambas informaciones para poder tener un panorama y la tendencia sobre la opinión de cada grupo. En la interpretación se fusiona toda la información para poder evaluar la validez de la hipótesis en relación a los resultados.

Finalmente se presenta el resultado obtenido de la entrevista aplicada al Administrador General; que permitió expresar de manera amplia la opinión relacionada con la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad en Villas Cruztón como estrategia para incrementar la satisfacción de sus arrendatarios.

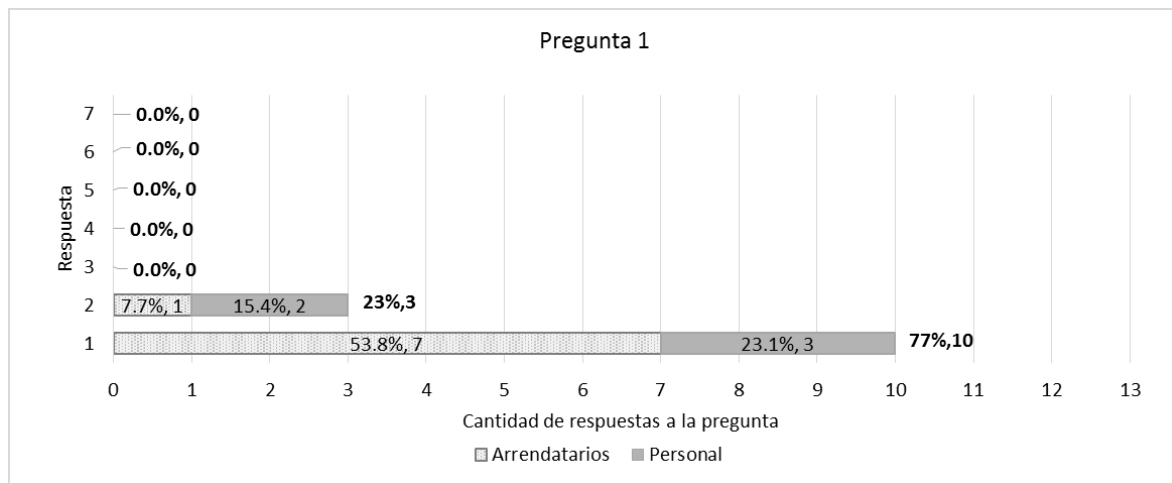
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 1. ¿Considera que la implementación de un sistema de gestión de calidad en Villas Cruztón pueda ser un factor para incrementar la satisfacción del arrendatario?

1: Totalmente de acuerdo
2: Muy de acuerdo
3: Parcialmente de acuerdo
4: Muy poco de acuerdo
5: Totalmente en desacuerdo
No sé: No se qué contestar
Sin cont.: Sin contestar

Q : Cantidad de respuestas a la pregunta
%: Porcentaje
Pobl: Población
Arrend: Arrendatario
Trab.: Trabajador
OP: Opinión promedio de los encuestados
R: Respuesta

Tabulación estadística																		
R Pobl.	1		2		3		4		5		no sé		sin cont.		Total		OP	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%		
Arred.	7	53.8	1	7.7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8/13	61.5	1.13	
Trab.	3	23.1	2	15.4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5/13	38.5	1.40	
Total	10	76.9	3	23.1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	100	1.23	



Análisis:

Respecto a la pregunta que solicita la opinión a los arrendatarios y al personal en relación a si considera que implementar un sistema de gestión de la calidad en Villas Cruztón puede ser un factor para incrementar la satisfacción del arrendatario se obtuvieron los siguientes resultados:

Por parte de los 8 arrendatarios que representan al 61.5% del total de los encuestados se obtuvieron las siguientes opiniones; 7 que simbolizan al 53.8% del total del censo contestaron estar totalmente de acuerdo; 1 que representa al 7.7% dijo estar muy de acuerdo; ninguno considera estar parcialmente de

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

acuerdo, muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; y en donde todos los arrendatarios contestaron la pregunta. En relación a la opinión promedio de los arrendatarios se obtuvo un resultado de 1.13 que representa que se encuentran estar más totalmente de acuerdo; ya que al estar el valor más cerca del 1 significa estar totalmente de acuerdo.

Por parte de los trabajadores que representan el 38.5% de los encuestados, se tiene que 3 que son el 23.1% sobre el total del censo considera estar totalmente de acuerdo; 2 que representan el 15% opina estar muy de acuerdo; y ninguno considera estar parcialmente de acuerdo, muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; en relación al cálculo de la opinión promedio de los trabajadores, resultó un valor de 1.40 que simboliza que los trabajadores se encuentran estar más totalmente de acuerdo.

En donde todos tanto como arrendatarios como inquilinos contestaron la pregunta. En total 10 personas que representan al 76.7% del total del censo respondieron estar totalmente de acuerdo; 3 personas que son el 23.1% contestaron estar muy de acuerdo; por lo tanto ninguno considera estar parcialmente de acuerdo, muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar. Se obtiene que la opinión promedio de todos los encuestados fue de 1.23 lo que significa que tanto los arrendatarios como los trabajadores se encuentran a grandes rasgos estar totalmente de acuerdo.

Interpretación:

A través del análisis anterior se observa que en mayoría tanto de los arrendatarios y los trabajadores de Villas Cruztón están totalmente de acuerdo que la implementación de un sistema de gestión de la calidad ayudará para incrementar la satisfacción del cliente y el resto de los encuestados se encuentra muy de acuerdo con esta afirmación. Por lo tanto, lo propuesto en la hipótesis de investigación respecto a las variable independiente relacionada a la implementación de un sistema de gestión de la calidad que sirve como estrategia para incrementar la satisfacción del cliente como variable dependiente, lo que determina la validez de la hipótesis.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 2. ¿La constante mejora de todo el servicio de arrendamiento debe ayudar a dar cumplimiento a los requerimientos de higiene de los inquilinos?

1: Totalmente de acuerdo

2: Muy de acuerdo

3: Parcialmente de acuerdo

4: Muy poco de acuerdo

5: Totalmente en desacuerdo

No sé: No se qué contestar

Sin cont.: Sin contestar

Q : Cantidad de respuestas a la pregunta

%: Porcentaje

Pobl: Población

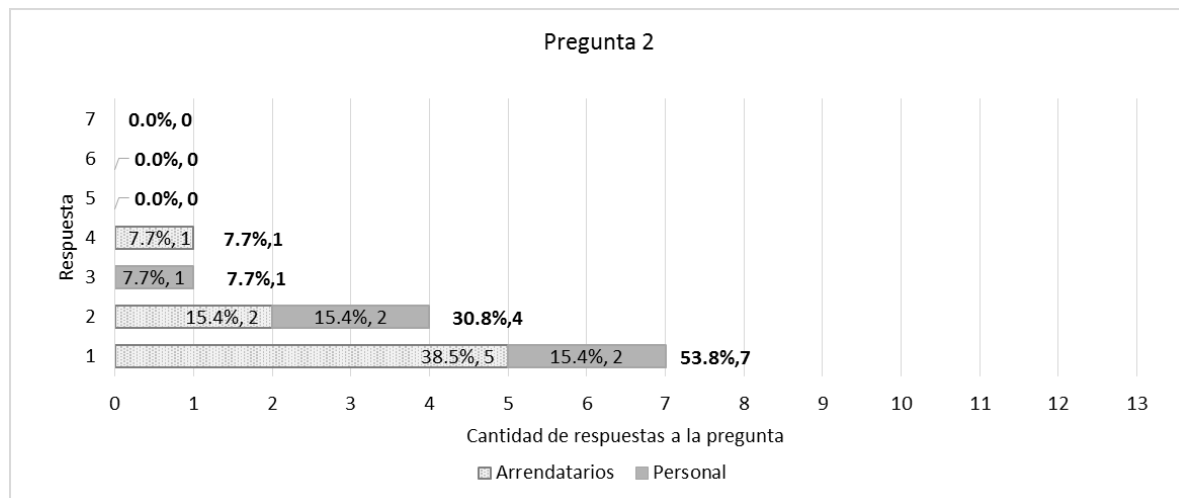
Arrend: Arrendatario

Trab.: Trabajador

OP: Opinión promedio de los encuestados

R: Respuesta

Tabulación estadística																	
R Pobl.	1		2		3		4		5		no sé		sin cont.		Total		OP
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	
Arred.	5	38.4	2	15.4	0	0.0	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8/13	61.5	1.63
Trab.	2	15.4	2	15.4	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5/13	38.5	1.8
Total	7	53.8	4	30.8	1	7.7	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	100	1.69



Análisis:

Respecto a la pregunta realizada a los arrendatarios y al personal que solicita su opinión en relación a si la constante mejora de todo el servicio de arrendamiento debe ayudar a dar cumplimiento a los requerimientos de higiene se consiguieron los siguientes resultados:

Por parte de los arrendatarios 5 que representan al 38.4% del total de los encuestados opinan estar totalmente de acuerdo; 2 que representa al 15.4% dijeron estar muy de acuerdo; 1 que representa el 7.7% considera estar muy poco de acuerdo; ninguno considera estar parcialmente de acuerdo, totalmente en

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

desacuerdo o no saber qué contestar; y en donde todos los arrendatarios contestaron la pregunta. En relación a la opinión promedio de los arrendatarios se obtuvo un resultado de 1.63 que representa que se encuentran estar muy de acuerdo con la afirmación.

Por parte de los trabajadores respondieron, 2 que representan el 15.4% del total del censo estar totalmente de acuerdo; 2 que representan el 15.45% estar muy de acuerdo; 1 que representa el 7.7% está parcialmente de acuerdo; ninguno consideró estar muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; en relación al cálculo de la opinión promedio de los trabajadores, resultó un valor de 1.60 que simboliza que los trabajadores se encuentran estar entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta realizada. En donde todo el personal contestó la pregunta.

En total 7 personas que simbolizan al 53.8% del total del censo respondieron estar totalmente de acuerdo; 4 personas que son el 30.8% de la población contestaron estar muy de acuerdo; 1 que representa el 7.7% que contestó estar parcialmente de acuerdo; 1 persona simboliza el 7.7% se encuentra muy poco de acuerdo; por lo tanto ninguno considera totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar. Se obtiene que la opinión promedio de todos los encuestados es de 1.62 lo que significa que tanto los arrendatarios como los trabajadores se encuentran entre totalmente y muy de acuerdo que la constante mejora de todo el servicio de arrendamiento debe ayudar a dar cumplimiento a los requerimientos de higiene de los inquilinos.

Interpretación:

Se observa en el análisis anterior que su mayoría tanto de los arrendatarios y el personal de Villas Cruztón están totalmente y otra parte muy importante de la población se encuentra muy de acuerdo que constante mejora de todo el servicio de arrendamiento debe ayudar a dar cumplimiento a los requerimientos de higiene de los inquilinos. Por lo tanto, el elemento de la constante mejora de todo el servicio de arrendamiento de la variable independiente con relación al elemento de requerimientos de higiene de la variable dependiente, resulta conveniente para la validación de la hipótesis.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 3. ¿La mejora continua del servicio de arrendamiento debe impactar de manera favorable en una mejor atención por parte del personal hacia el inquilino?

1: Totalmente de acuerdo

2: Muy de acuerdo

3: Parcialmente de acuerdo

4: Muy poco de acuerdo

5: Totalmente en desacuerdo

No sé: No se qué contestar

Sin cont.: Sin contestar

Q : Cantidad de respuestas a la pregunta

%: Porcentaje

Pobl: Población

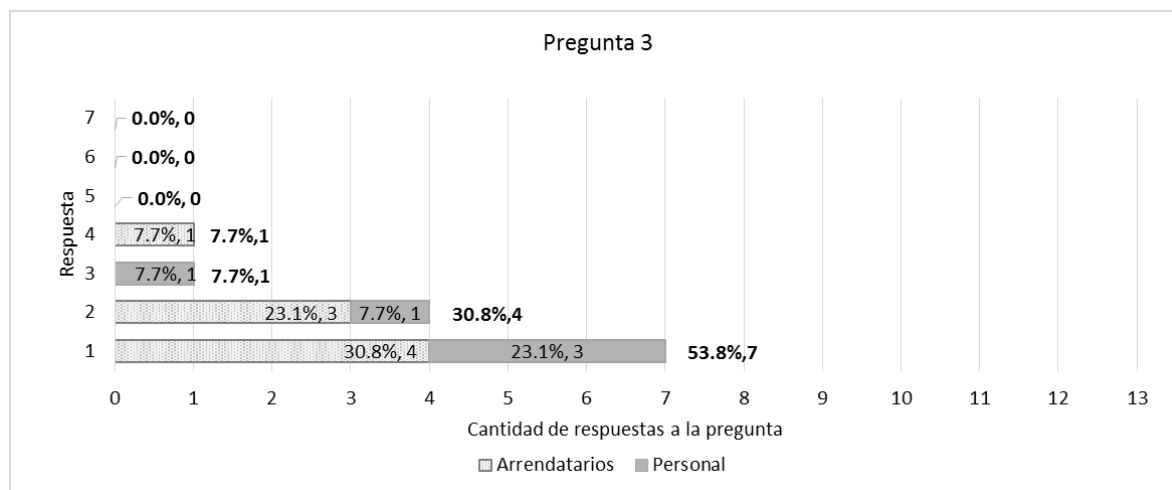
Arrend: Arrendatario

Trab.: Trabajador

OP: Opinión promedio de los encuestados

R: Respuesta

Tabulación estadística																		
R Pobl.	1		2		3		4		5		no sé		sin cont.		Total		OP	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%		
Arred.	4	30.7	3	23.1	0	0.0	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8/13	61.5	1.75	
Trab.	3	23.1	1	7.7	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5/13	38.5	1.60	
Total	7	53.8	4	30.8	1	7.7	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	100	1.69	



Análisis:

Respecto a la pregunta realizada a los arrendatarios y al personal que requiere su punto de vista en relación a si la mejora continua del servicio de arrendamiento debe impactar de manera favorable en una mejor atención por parte del personal hacia el inquilino, se obtuvieron los siguientes resultados:

Por parte de los arrendatarios, que representan el 61.5% de la población encuestada, 4 que representan al 30.8% del total del censo opinan estar totalmente de acuerdo; 3 que representa al 23.1% dijeron estar muy de acuerdo; 1 que representa el 7.7% considera estar muy poco de acuerdo; ninguno considera estar parcialmente de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

qué contestar; y en donde todos los arrendatarios contestaron la pregunta. En relación a la opinión promedio de los arrendatarios se obtuvo un resultado de 1.75 que representa que se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta realizada.

Por parte de los trabajadores, que simbolizan el 38.5% del censo, respondieron, 3 que representan el 23.1% del total de los encuestados consideran estar totalmente de acuerdo; 1 que representa el 7.7% está muy de acuerdo; 1 que representa el 7.7% está parcialmente de acuerdo; ninguno se encuentra muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; en relación al cálculo de la opinión promedio de los trabajadores, resultó un valor de 1.60 que significa que los trabajadores se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta realizada. En donde todos los trabajadores contestaron la pregunta.

En general la respuesta a la pregunta se obtuvo que 7 personas que son el 53.8% del total del censo respondieron estar totalmente de acuerdo; 4 personas que forman el 30.8% contestaron estar muy de acuerdo; 1 representa el 7.7% que contestó estar parcialmente de acuerdo; 1 que significa el 7.7% se encontraba muy poco de acuerdo; por lo tanto ninguno se encuentra totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar. Se obtiene que la opinión promedio de todos los encuestados es de 1.69 lo que significa que tanto los arrendatarios como los trabajadores se encuentran entre totalmente y muy de acuerdo que la mejora continua del servicio de arrendamiento debe impactar de manera favorable en una mejor atención por parte del personal hacia el inquilino.

Interpretación:

A través del análisis de la tercer pregunta se interpreta que en mayoría tanto de los arrendatarios y el personal de Villas Cruztón se encuentran totalmente de acuerdo y otra parte importante de la población se encuentra muy de acuerdo que la mejora continua del servicio de arrendamiento debe impactar de manera favorable en una mejor atención por parte del personal hacia el inquilino. Por lo que se atribuye que el elemento de la mejora continua del servicio de arrendamiento de la variable independiente con relación al elemento de atención por parte del personal hacia el inquilino de la variable dependiente, resulta aceptada para la validación de la hipótesis.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 4. ¿La mejora constante del servicio de arrendamiento debe ayudar para que los servicios básicos de agua, energía, señal de televisión se encuentren siempre disponibles y sin fallas?

1: Totalmente de acuerdo

2: Muy de acuerdo

3: Parcialmente de acuerdo

4: Muy poco de acuerdo

5: Totalmente en desacuerdo

No sé: No se qué contestar

Sin cont.: Sin contestar

Q : Cantidad de respuestas a la pregunta

%: Porcentaje

Pobl: Población

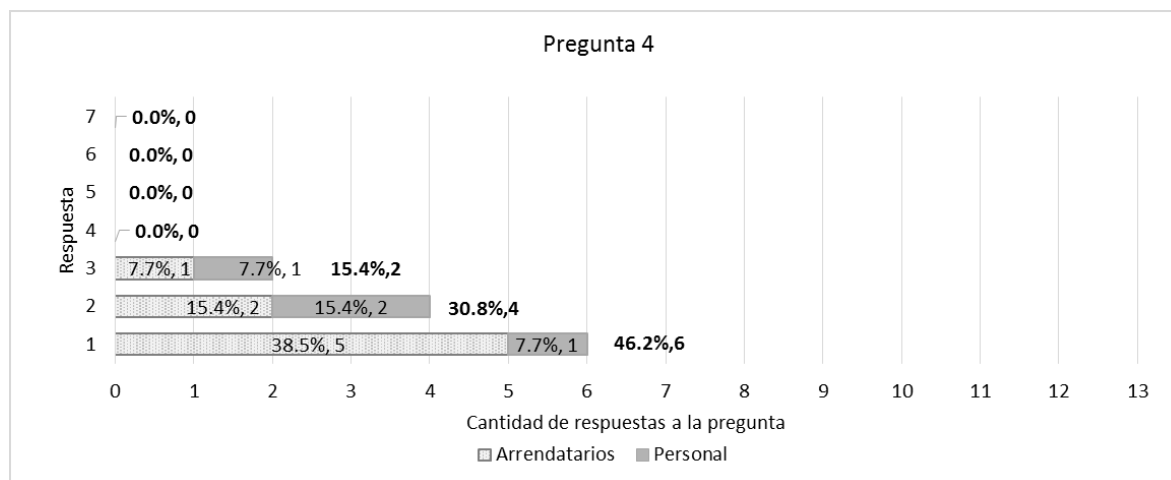
Arrend: Arrendatario

Trab.: Trabajador

OP: Opinión promedio de los encuestados

R: Respuesta

Tabulación estadística																		
R Pobl.	1		2		3		4		5		no sé		sin cont.		Total		OP	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%		
Arred.	5	38.4	2	15.4	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8/13	61.5	1.50	
Trab.	1	7.7	4	30.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5/13	38.5	1.80	
Total	6	46.2	6	46.2	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	100	1.62	



Análisis:

En relación a la interrogante efectuada a los arrendatarios y al personal para solicitar su opinión en relación a si la mejora constante del servicio de arrendamiento debe ayudar para que los servicios básicos de agua, energía, señal de televisión se encuentren siempre en buen estado y sin fallas, se consiguieron las siguientes respuestas:

Por parte de los arrendatarios, que representan el 61.5% del la población encuestada, 5 que representan al 38.4% del total del censo opinan estar totalmente de acuerdo; 2 que representa al 15.4% dijeron estar muy de acuerdo;

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

1 que representa el 7.7% considera estar parcialmente acuerdo; ninguno considera estar muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; y en donde todos los arrendatarios contestaron la pregunta. En relación a la opinión promedio de los arrendatarios se obtuvo un resultado de 1.5 que representa que se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta realizada.

Por parte de los trabajadores, que simbolizan el 38.5% del censo, respondieron, 1 que representan el 7.7% del total de los encuestados consideran estar totalmente de acuerdo; 4 que representa el 30.8% está muy de acuerdo y ninguno se encuentra parcialmente de acuerdo, muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; en relación al cálculo de la opinión promedio de los trabajadores, resultó un valor de 1.80 que significa que los trabajadores se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta realizada. En donde todos los trabajadores contestaron la pregunta.

En general la respuesta a la pregunta se obtuvo que 6 personas que son el 46.2% el total del censo respondieron estar totalmente de acuerdo; 6 personas que forman el 46.2% contestaron estar muy de acuerdo; 1 representa el 7.7% que contestó estar parcialmente de acuerdo; por lo tanto ninguno se encuentra muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar. Se obtiene que la opinión promedio de todos los encuestados es de 1.62 lo que significa que tanto los arrendatarios como los trabajadores se encuentran entre totalmente y muy de acuerdo que la mejora constante del servicio de arrendamiento debe ayudar para que los servicios básicos de agua, energía, señal de televisión se encuentren siempre disponibles y sin fallas.

Interpretación:

De acuerdo al análisis de la cuarta pregunta se interpreta una mayoría de los encuestados de Villas Cruztón se encuentran totalmente de acuerdo y otra mayoría con el igual de puntos se encuentra muy de acuerdo que la mejora continua del servicio de arrendamiento debe ayudar para que los servicios básicos de agua, energía, señal de televisión se encuentren siempre disponibles y sin fallas. Por lo tanto se acepta para la validación de la hipótesis que el elemento de la mejora continua del servicio de arrendamiento de la variable independiente, con relación al impacto positivo sobre el elemento de servicios básicos de agua, energía, señal de televisión se encuentren siempre disponibles y sin fallas de la variable dependiente.

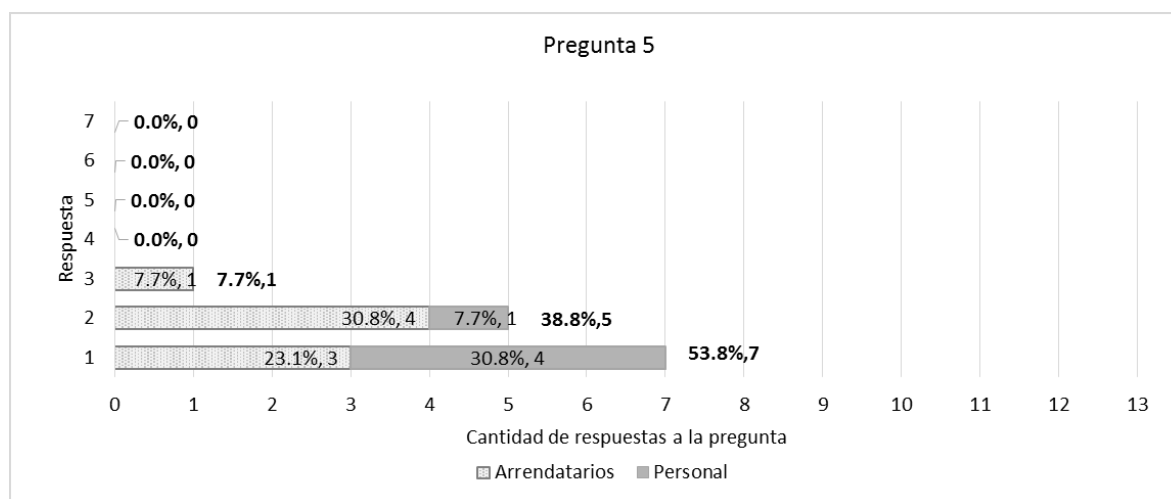
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 5. ¿La constante mejora en la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales debe ayudar a dar cumplimiento a los requerimientos de higiene del inquilino?

1: Totalmente de acuerdo
2: Muy de acuerdo
3: Parcialmente de acuerdo
4: Muy poco de acuerdo
5: Totalmente en desacuerdo
No sé: No se qué contestar
Sin cont.: Sin contestar

Q : Cantidad de respuestas a la pregunta
%: Porcentaje
Pobl: Población
Arrend: Arrendatario
Trab.: Trabajador
OP: Opinión promedio de los encuestados
R: Respuesta

Tabulación estadística																		
R Pobl.	1		2		3		4		5		no sé		sin cont.		Total		OP	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%		
Arred.	3	23.0	4	30.8	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8/13	61.5	1.75	
Trab.	4	30.8	1	7.7	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5/13	38.5	1.2	
Total	7	53.8	5	38.5	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	100	1.54	



Análisis:

Los resultados de la pregunta realizada a los arrendatarios y al personal para solicitar su opinión en relación a si la mejora continua de la gestión de los recursos humanos financieros y materiales deben de ayudar a dar cumplimiento a los requerimientos de higiene, se obtuvieron las respuestas siguientes:

Los arrendatarios, que representan el 61.5% del la población encuestada, respondieron de la siguiente manera; 3 que representan al 23% del total del censo opinan estar totalmente de acuerdo; 4 que representa al 30.8% dijeron estar muy de acuerdo; 1 que representa el 7.7% considera estar parcialmente acuerdo;

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

ninguno considera estar muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; y en donde todos los arrendatarios contestaron la pregunta. En relación a la opinión promedio de los arrendatarios se obtuvo un resultado de 1.75 que representa que se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta realizada, pero más sobre muy de acuerdo.

Por parte de los trabajadores, que simbolizan el 38.5% del censo, respondieron 4 que representan el 30.8% del total de los encuestados consideran estar totalmente de acuerdo; 1 que representa el 7.7% está muy de acuerdo y ninguno se encuentra parcialmente de acuerdo, muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; en relación al cálculo de la opinión promedio de los trabajadores, resultó un valor de 1.2 que significa que los trabajadores se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta realizada. En donde todos los trabajadores contestaron la pregunta.

En general la respuesta a la pregunta se obtuvo que 7 personas que son el 53.8% el total del censo respondieron estar totalmente de acuerdo; 5 personas que forman el 38.5% contestaron estar muy de acuerdo; 1 representa el 7.7% que contestó estar parcialmente de acuerdo; por lo tanto ninguno se encuentra muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar. Se obtiene que la opinión promedio de todos los encuestados es de 1.54 lo que significa que tanto los arrendatarios como los trabajadores se encuentran entre totalmente y muy de acuerdo que la mejora constante de la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales debe ayudar a dar cumplimiento a los requerimientos de higiene.

Interpretación:

De acuerdo al análisis de la cuarta pregunta se interpreta una mayoría de más de la mitad de los encuestados de Villas Cruztón se encuentran totalmente de acuerdo y otro buen porcentaje alrededor del 40% se encuentra muy de acuerdo que la mejora continua de la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales ayudan a dar cumplimiento a los requerimientos de higiene del inquilino. Ante estos resultados resulta aceptada la hipótesis en relación al elemento sobre la mejora continua de la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales de la variable independiente, con relación elemento de la variable dependiente en relación al cumplimiento de los requerimientos de higiene del inquilino.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 6. ¿La mejora constante de la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales debe impactar de manera favorable en una atención óptima por parte del personal?

1: Totalmente de acuerdo

2: Muy de acuerdo

3: Parcialmente de acuerdo

4: Muy poco de acuerdo

5: Totalmente en desacuerdo

No sé: No se qué contestar

Sin cont.: Sin contestar

Q : Cantidad de respuestas a la pregunta

%: Porcentaje

Pobl: Población

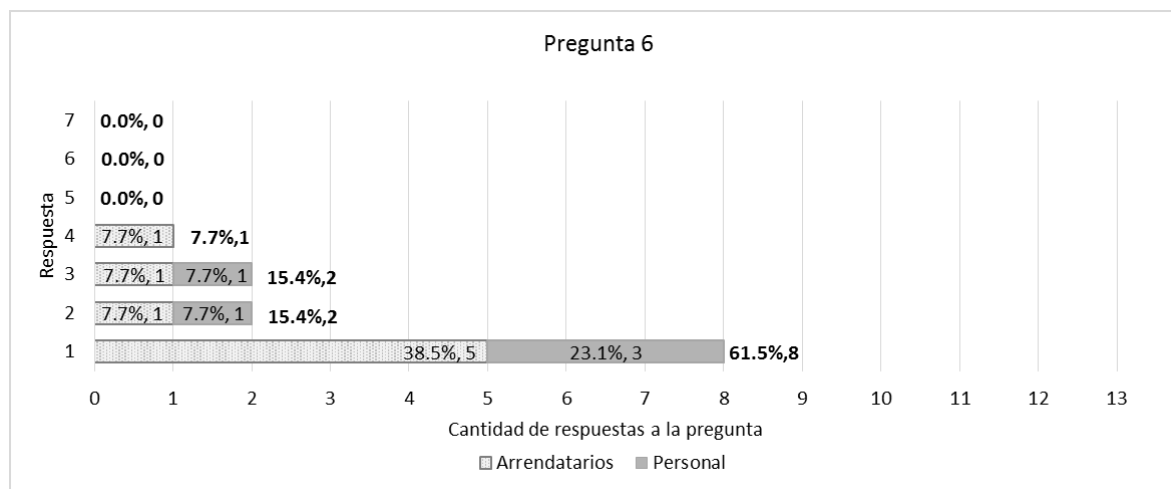
Arrend: Arrendatario

Trab.: Trabajador

OP: Opinión promedio de los encuestados

R: Respuesta

Tabulación estadística																		
R Pobl.	1		2		3		4		5		no sé		sin cont.		Total		OP	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%		
Arred.	5	38.5	1	7.7	1	7.7	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8/13	61.5	1.75	
Trab.	3	23.0	1	7.7	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5/13	38.5	1.60	
Total	8	61.5	2	15.4	2	15.4	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	100	1.69	



Análisis:

De acuerdo a las respuestas sobre la interrogante si la mejora constante de la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales debe de impactar de manera favorable en una atención óptima por parte del personal hacia los arrendatarios, se obtuvieron los siguientes resultados.

Por parte de los arrendatarios, que representan el 61.5% de la población encuestada, respondieron de la siguiente manera; 5 que representan al 38.5% del total del censo opinan estar totalmente de acuerdo; 1 que representa al 7.7% dijo

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

estar muy de acuerdo; 1 que representa el 7.7% considera estar parcialmente acuerdo; 1 que simboliza el 7.7% dijo estar muy poco de acuerdo y ninguno respondió estar totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; y en donde todos los arrendatarios contestaron la pregunta. En relación a la opinión promedio de los arrendatarios se obtuvo un resultado de 1.75 que representa que se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta realizada, pero más sobre muy de acuerdo.

Por parte de los trabajadores, que simbolizan el 38.5% del censo, respondieron 3 que representan el 23% del total de los encuestados consideran estar totalmente de acuerdo; 1 que representa el 7.7% está muy de acuerdo; 1 que simboliza el 7.7% se encuentra parcialmente de acuerdo; ninguno se encuentra muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; en relación al cálculo de la opinión promedio de los trabajadores, resultó un valor de 1.60 que significa que los trabajadores se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta realizada. En donde todos los trabajadores contestaron la pregunta.

En general la respuesta a la pregunta se obtuvo que 8 personas que son el 61.5% el total del censo respondieron estar totalmente de acuerdo; 2 personas que forman el 15.4% contestaron estar muy de acuerdo; 2 son el 15.4% de la población contestó estar parcialmente de acuerdo; 1 que representa el 7.7% se encuentra muy poco de acuerdo; ninguno considera estar muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar. Se obtiene que la opinión promedio de todos los encuestados es de 1.69 lo que significa que tanto los arrendatarios como los trabajadores se encuentran entre totalmente y muy de acuerdo que la mejora constante de la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales debe ayudar a dar cumplimiento a los requerimientos de higiene.

Interpretación:

De acuerdo al análisis de la cuarta pregunta se interpreta una mayoría de más de la mitad de los encuestados de Villas Cruztón que es el 61.5% se encuentran totalmente de acuerdo, y un porcentaje considerable de un 30.8% se encuentra entre parcialmente de acuerdo y muy de acuerdo con la información. Por lo que se puede decir que en relación al elemento sobre la mejora continua de la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales de la variable independiente, con relación elemento una atención óptima por parte del personal de la variable dependiente la hipótesis en ese sentido queda aceptada.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 7. ¿La mejora continua de la gestión de recursos humanos, financieros y materiales debe ayudar a que los servicios básicos se encuentren siempre disponibles y sin fallas?

1: Totalmente de acuerdo

2: Muy de acuerdo

3: Parcialmente de acuerdo

4: Muy poco de acuerdo

5: Totalmente en desacuerdo

No sé: No se qué contestar

Sin cont.: Sin contestar

Q : Cantidad de respuestas a la pregunta

%: Porcentaje

Pobl: Población

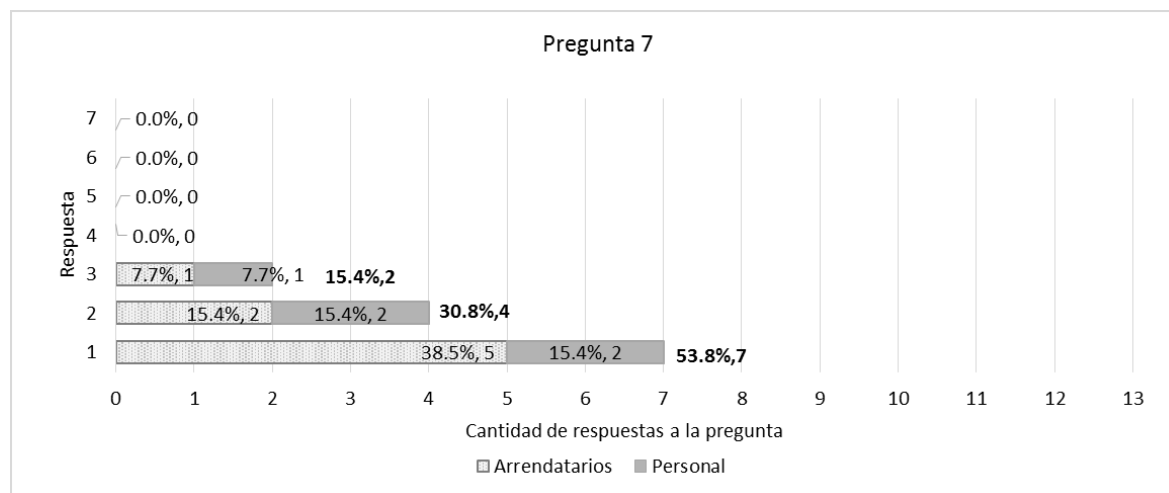
Arrend: Arrendatario

Trab.: Trabajador

OP: Opinión promedio de los encuestados

R: Respuesta

Tabulación estadística																		
R Pobl.	1		2		3		4		5		no sé		sin cont.		Total		OP	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%		
Arred.	5	38.4	2	15.4	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8/13	61.5	1.50	
Trab.	2	15.4	2	15.4	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5/13	38.5	1.80	
Total	7	53.8	4	30.8	2	15.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	100	1.62	



Análisis:

Respecto a la pregunta realizada a los arrendatarios y al personal que requiere su punto de vista en relación a si la mejora continua de la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales debe ayudar a dar cumplimiento a los requerimientos de higiene del inquilino, se obtuvieron los siguientes resultados:

Por parte de los arrendatarios, que representan el 61.5% de la población encuestada, 5 que representan al 38.4% del total del censo opinan estar totalmente de acuerdo; 2 que representa al 15.4% dijeron estar muy de acuerdo; 1 que representa el 7.7% considera estar parcialmente de acuerdo; ninguno

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

considera estar muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; y en donde todos los arrendatarios contestaron la pregunta. En relación a la opinión promedio de los arrendatarios se obtuvo un resultado de 1.50 que representa que se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta realizada.

Por parte de los trabajadores, que simbolizan el 38.5% del censo, respondieron, 2 que representan el 15.4% del total de los encuestados consideran estar totalmente de acuerdo; 2 que representa el 15.4% está muy de acuerdo; 1 que simboliza el 7.7% se encuentra parcialmente de acuerdo; ninguno se encuentra muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; en relación al cálculo de la opinión promedio de los trabajadores, resultó un valor de 1.8 que significa que los trabajadores se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo, con una tendencia hacia estar muy de acuerdo con la pregunta realizada. En donde todos los trabajadores contestaron la pregunta.

En general la respuesta a la pregunta se obtuvo que 7 personas que son el 53.8% del total del censo respondieron estar totalmente de acuerdo; 4 personas que forman el 30.8% contestaron estar muy de acuerdo; 2 representa el 15.4% que contestó estar parcialmente de acuerdo; por lo tanto ninguno se encuentra muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar. Se obtiene que la opinión promedio de todos los encuestados es de 1.62 lo que significa que tanto los arrendatarios como los trabajadores se encuentran entre totalmente y muy de acuerdo con una tendencia hacia muy de acuerdo.

Interpretación:

A través del análisis de la séptima pregunta se interpreta que en un poco mas de la mitad, siendo la mayoría tanto de los arrendatarios y el personal de Villas Cruztón se encuentran totalmente de acuerdo; otra parte importante de la población se encuentra muy de acuerdo que la mejora continua del servicio de arrendamiento debe impactar de manera favorable en una mejor atención por parte del personal hacia el inquilino; sólo una séptima parte se encuentra parcialmente de acuerdo, que simboliza el 15.4%, con que la mejora continua de la gestión de los recursos influye de manera positiva sobre la disponibilidad constante de los recursos. Por lo que se atribuye que el elemento de la mejora continua de la gestión de los recursos humanos, financieros y materiales de la variable independiente con relación al elemento de disponibilidad de los recursos hacia el inquilino de la variable dependiente, resulta aceptada para la validación de la hipótesis.

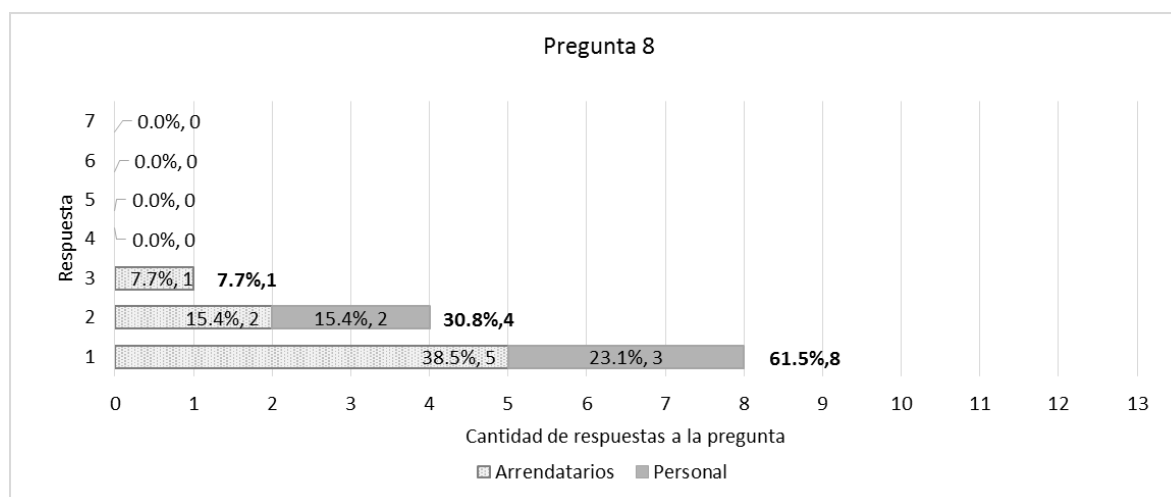
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 8. ¿La mejora constante en las responsabilidades del dueño y administrador deben ayudar a cumplir a las necesidades de higiene de los inquilinos?

1: Totalmente de acuerdo
2: Muy de acuerdo
3: Parcialmente de acuerdo
4: Muy poco de acuerdo
5: Totalmente en desacuerdo
No sé: No se qué contestar
Sin cont.: Sin contestar

Q : Cantidad de respuestas a la pregunta
%: Porcentaje
Pobl: Población
Arrend: Arrendatario
Trab.: Trabajador
OP: Opinión promedio de los encuestados
R: Respuesta

Tabulación estadística																		
R Pobl.	1		2		3		4		5		no sé		sin cont.		Total		OP	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%		
Arred.	5	38.4	2	15.4	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8/13	61.5	1.50	
Trab.	3	23.1	2	15.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5/13	38.5	1.4	
Total	8	61.5	4	30.8	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	100	1.46	



Análisis:

Respecto a la pregunta realizada a los arrendatarios y al personal que requiere su opinión sobre si la mejora constante en las responsabilidades del dueño y administrador deben ayudar a cumplir con los requisitos de higiene de los, se consiguieron las siguientes respuestas:

Por parte de los arrendatarios, que representan el 61.5% de del censo, 5 que representan al 38.4% sobre el total de los encuestados opinan estar totalmente de acuerdo; 2 que representa al 15.4% dijeron estar muy de acuerdo; 1 que representa el 7.7% considera estar parcialmente de acuerdo; ninguno considera

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

estar muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; y en donde todos los arrendatarios contestaron la pregunta. En relación a la opinión promedio de los arrendatarios se obtuvo un resultado de 1.50 que representa que se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta realizada.

Por parte de los trabajadores, que simbolizan el 38.5% del censo respondieron, 3 que representan el 23.1% del total de los encuestados consideran estar totalmente de acuerdo; 2 que representa el 15.4% está muy de acuerdo; ninguno se encuentra parcialmente de acuerdo, muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; en relación al cálculo de la opinión promedio de los trabajadores, resultó un valor de 1.4 que significa que los trabajadores se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo, con una tendencia hacia estar totalmente de acuerdo con la pregunta realizada. En donde todos los trabajadores contestaron la pregunta.

En general la respuesta a la pregunta se obtuvo que 8 personas que son el 61.5% del total del censo respondieron estar totalmente de acuerdo; 4 personas que forman el 30.8% contestaron estar muy de acuerdo; 1 persona que representa el 7.7% contestó estar parcialmente de acuerdo; por lo tanto ninguno se encuentra muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar. Se obtiene que la opinión promedio de todos los encuestados es de 1.46 lo que significa que tanto los arrendatarios como los trabajadores se encuentran entre totalmente y muy de acuerdo con una tendencia hacia totalmente de acuerdo.

Interpretación:

De acuerdo al análisis anterior a la pregunta se interpreta que en más de la mitad, siendo la mayoría tanto de los arrendatarios y el personal de Villas Cruztón se encuentran totalmente de acuerdo y otra parte importante de la población se encuentra muy de acuerdo en relación que la mejora constante de las responsabilidades del dueño y administrador deben ayudar a que se cumplan las necesidades de higiene de los inquilinos; y el restante que es un 7.7% está parcialmente de acuerdo. A lo que se puede afirmar la validez de la hipótesis en relación al elemento de la mejora continua de las responsabilidades del dueño y administrador de la variable independiente con relación al elemento de cumplimiento de los requisitos de higiene de la variable dependiente.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 9. ¿La mejora continua de las responsabilidades del dueño y administrador deben ayudar a dar una mejor atención por parte de todo el personal hacia los arrendatarios?

1: Totalmente de acuerdo

2: Muy de acuerdo

3: Parcialmente de acuerdo

4: Muy poco de acuerdo

5: Totalmente en desacuerdo

No sé: No se qué contestar

Sin cont.: Sin contestar

Q : Cantidad de respuestas a la pregunta

%: Porcentaje

Pobl: Población

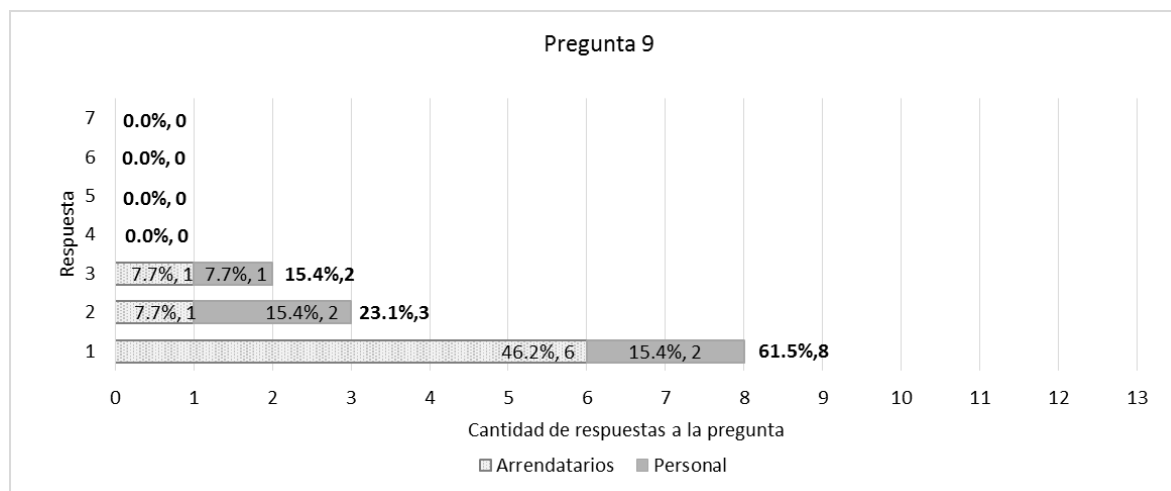
Arrend: Arrendatario

Trab.: Trabajador

OP: Opinión promedio de los encuestados

R: Respuesta

Tabulación estadística																		
R Pobl.	1		2		3		4		5		no sé		sin cont.		Total		OP	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%		
Arred.	6	46.1	1	7.7	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8/13	61.5	1.38	
Trab.	2	15.4	2	15.4	1	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5/13	38.5	1.80	
Total	8	61.5	3	23.1	2	15.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	100	1.54	



Análisis:

De acuerdo a la interrogante efectuada a los arrendatarios y al personal en la que se solicita su punto de vista si la mejora continua de las responsabilidades del dueño y administrador deben ayudar a dar una mejor atención por parte de todo el personal, se obtuvieron los siguientes resultados:

Por parte de los arrendatarios, que representan el 61.5% del total de la población, 6 que representan al 46.1% sobre el total de los encuestados opinan estar totalmente de acuerdo; 1 que representa al 7.7% dijo estar muy de acuerdo; 1 que representa el 7.7% considera estar parcialmente de acuerdo; ninguno considera

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

estar muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; y en donde todos los arrendatarios contestaron la pregunta. En relación a la opinión promedio de los arrendatarios se obtuvo un resultado de 1.38 que representa que se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta realizada, reflejando una tendencia hacia totalmente de acuerdo.

Por parte de los trabajadores, que simbolizan el 38.5% del censo respondieron, 2 que representan el 15.4% del total de los encuestados consideran estar totalmente de acuerdo; 2 que representa el 15.4% está muy de acuerdo; 1 que representa al 7.7% se encuentra parcialmente de acuerdo; por lo tanto ninguno se encuentra muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; en relación al cálculo de la opinión promedio de los trabajadores, resultó un valor de 1.8 que significa que los trabajadores se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo, con una tendencia hacia estar muy de acuerdo con la pregunta realizada. En donde todos los trabajadores contestaron la pregunta.

En general la respuesta a la pregunta se obtuvo que 8 personas que son el 61.5% del total del censo respondieron estar totalmente de acuerdo; 3 personas que forman el 23.1% contestaron estar muy de acuerdo; 2 personas que representa el 15.4% contestó estar parcialmente de acuerdo; por lo tanto ninguno se encuentra muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar. Se obtiene que la opinión promedio de todos los encuestados es de 1.54 lo que significa que tanto los arrendatarios como los trabajadores se encuentran entre totalmente y muy de acuerdo con una tendencia hacia muy de acuerdo respecto a la pregunta realizada.

Interpretación:

De acuerdo al análisis anterior a la pregunta se interpreta que en más de la mitad con un 61.5% siendo la mayoría tanto de los arrendatarios y el personal de Villas Cruztón se encuentran totalmente de acuerdo y otra parte importante de la población se encuentra muy de acuerdo en relación que la mejora constante de las responsabilidades del dueño y administrador deben ayudar a dar una mejor atención por parte de todo el personal hacia los arrendatarios; y el restante que es un 15.4% está parcialmente de acuerdo con esta pregunta. Por lo tanto se puede dar la validez a la hipótesis en relación al elemento de la mejora continua de las responsabilidades del dueño y administrador de la variable independiente con relación al elemento de un impacto positivo sobre una mejor atención de todo el personal hacia los arrendatarios de la variable dependiente.

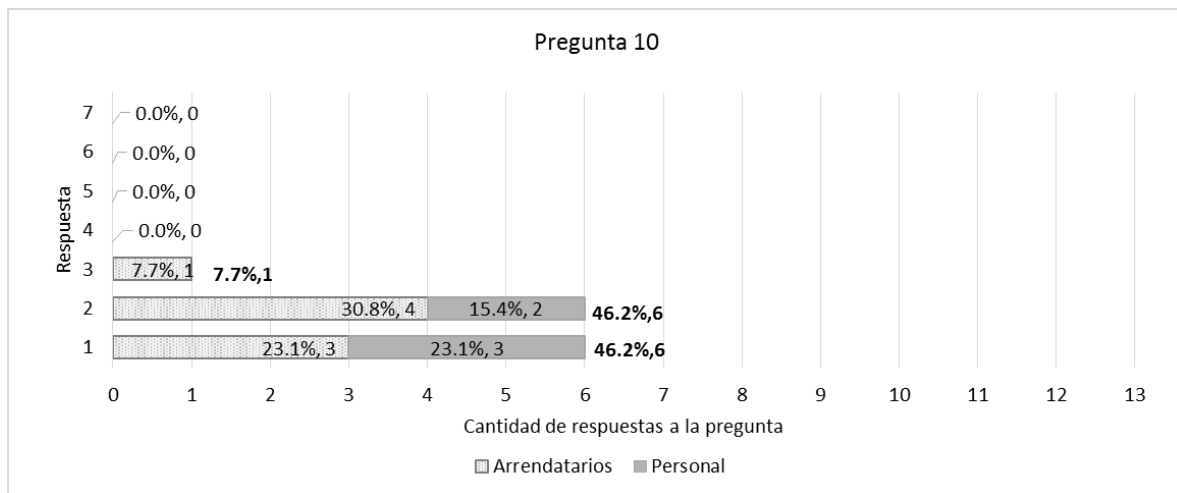
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 10.¿La constante mejora en las responsabilidades del personal directivo deben ayudar a que los servicios básicos se encuentren siempre disponibles y sin fallas?

1: Totalmente de acuerdo
2: Muy de acuerdo
3: Parcialmente de acuerdo
4: Muy poco de acuerdo
5: Totalmente en desacuerdo
No sé: No se qué contestar
Sin cont.: Sin contestar

Q : Cantidad de respuestas a la pregunta
%: Porcentaje
Pobl: Población
Arrend: Arrendatario
Trab.: Trabajador
OP: Opinión promedio de los encuestados
R: Respuesta

Tabulación estadística																		
R	1		2		3		4		5		no sé		sin cont.		Total		OP	
	Pobl.	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%			
Arred.	3	23.1	4	30.8	1	7.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	8/13	61.5	1.75	
Trab.	3	23.1	2	15.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5/13	38.5	1.40	
Total	6	46.2	6	46.2	1	7.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	13	100	1.62	



Análisis:

De acuerdo a la interrogante efectuada a los arrendatarios y al personal en la que se solicita su punto de vista si la mejora continua de las responsabilidades del dueño y administrador deben ayudar a dar una mejor atención por parte de todo el personal, se obtuvieron los siguientes resultados:

Por parte de los arrendatarios, que representan el 61.5% del total de la población, 3 que representan al 23.1% sobre el total de los encuestados opinan estar totalmente de acuerdo; 4 que representan al 30.8% dijo estar muy de acuerdo; 1 que representa el 7.6% considera estar parcialmente de acuerdo; ninguno

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

considera estar muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; y en donde todos los arrendatarios contestaron la pregunta. En relación a la opinión promedio de los arrendatarios se obtuvo un resultado de 1.75 que representa que se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta realizada, reflejando una tendencia hacia muy de acuerdo.

Por parte de los trabajadores, que simbolizan el 38.5% del censo respondieron, 3 que representan al 23.1% del total de los encuestados consideran estar totalmente de acuerdo; 2 que representa el 15.4% está muy de acuerdo; por lo tanto ninguno se encuentra parcialmente de acuerdo, muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; en relación al cálculo de la opinión promedio de los trabajadores, resultó un valor de 1.4 que significa que los trabajadores se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo, con una tendencia hacia estar totalmente de acuerdo con la pregunta realizada. En donde todos los trabajadores contestaron la pregunta.

En general la respuesta a la pregunta se obtuvo que 6 personas que son el 46.2% del total del censo respondieron estar totalmente de acuerdo; 6 personas que forman el 46.2% contestaron estar muy de acuerdo; 1 persona que representa el 7.6% contestó estar parcialmente de acuerdo; por lo tanto ninguno se encuentra muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar. Se obtiene que la opinión promedio es de 1.62, lo que significa que en general se encuentran entre totalmente y muy de acuerdo con una tendencia hacia muy de acuerdo respecto a la pregunta realizada.

Interpretación:

De acuerdo al análisis anterior a la pregunta se interpreta que se encuentra en empate la opinión de estar totalmente de acuerdo y muy de acuerdo; cada uno con 46.1%, dando una suma total de 96.2% con respuesta que puede dar validez a la hipótesis; y aún la respuesta en donde se encuentran parcialmente de acuerdo que es un porcentaje menor de 7.6%; siendo la mayoría tanto de los arrendatarios y el personal de Villas Cruztón se encuentran totalmente de acuerdo y muy de acuerdo que la mejora constante de las responsabilidades del dueño y administrador deben ayudar a que los servicios básicos se encuentren siempre disponibles y sin fallas. Por tanto se puede dar la validez a la hipótesis en relación al elemento de la mejora continua de las responsabilidades del dueño y administrador de la variable independiente con relación al elemento de la disponibilidad constante de los servicios básicos y sin fallas de la variable dependiente.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 11. ¿El mejoramiento constante en el control del sistema de gestión de calidad debe influir en el cumplimiento de los requerimientos de higiene?

1: Totalmente de acuerdo

2: Muy de acuerdo

3: Parcialmente de acuerdo

4: Muy poco de acuerdo

5: Totalmente en desacuerdo

No sé: No se qué contestar

Sin cont.: Sin contestar

Q : Cantidad de respuestas a la pregunta

%: Porcentaje

Pobl: Población

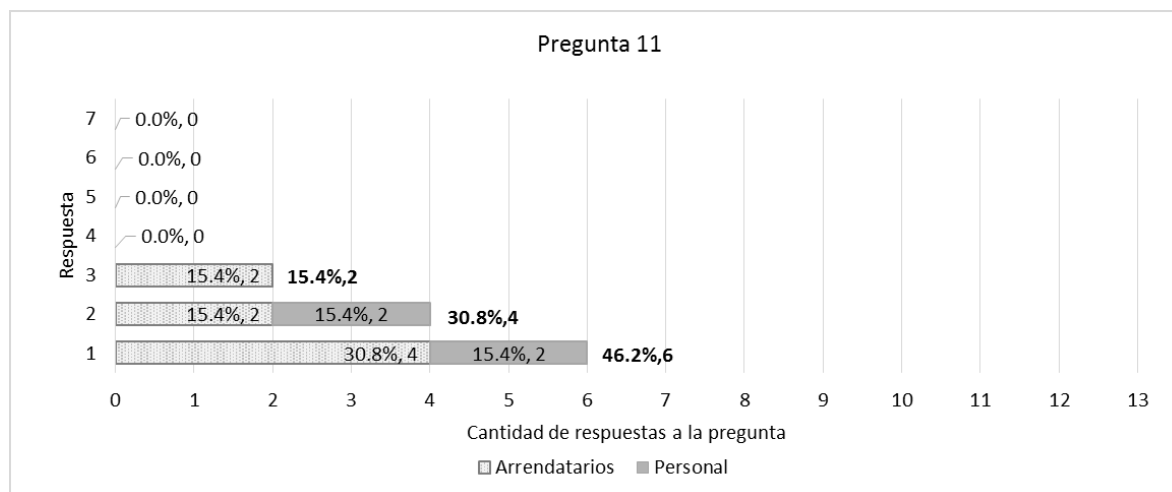
Arrend: Arrendatario

Trab.: Trabajador

OP: Opinión promedio de los encuestados

R: Respuesta

Tabulación estadística																		
R Pobl.	1		2		3		4		5		no sé		sin cont.		Total		OP	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%		
Arred.	4	30.7	2	15.4	2	15.4	0	0	0	0	0	0	0	0	8	61.5	1.75	
Trab.	2	15.4	2	15.4	0	0	0	0	0	0	1	7.7	0	0	5	38.5	1.5	
Total	6	46.1	4	30.8	2	15.4	0	0	0	0	1	7.7	0	0	13	100	1.67	



Análisis:

De acuerdo a la pregunta realizada a los arrendatarios y al personal en la que les pide su opinión en relación si el mejoramiento constante en el control del sistema de gestión de la calidad influye en el cumplimiento de los requerimientos de higiene, se obtuvieron las siguientes respuestas:

Por parte de los arrendatarios, que representan el 61.5% del total de la población, 4 que representan al 30.7% sobre el total de los encuestados opinan estar totalmente de acuerdo; 2 que representan al 15.4% dijo estar muy de acuerdo; 2 que representa el 15.4% considera estar parcialmente de acuerdo; ninguno considera estar muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

contestar; y en donde todos los arrendatarios contestaron la pregunta. En relación a la opinión promedio de los arrendatarios se obtuvo un resultado de 1.75 que representa que se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta realizada, reflejando una tendencia hacia muy de acuerdo.

Por parte de los trabajadores, que simbolizan el 38.5% del censo respondieron, 2 que representan al 15.4% del total de los encuestados consideran estar totalmente de acuerdo; 2 que representa el 15.4% está muy de acuerdo; 1 que simboliza el 7.7% no sabe que contestar; por lo tanto ninguno se encuentra parcialmente de acuerdo, muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo; en relación al cálculo de la opinión promedio de los trabajadores, resultó un valor de 1.5 que significa que los trabajadores se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta realizada. En donde todos los trabajadores contestaron la pregunta.

En general la respuesta a la pregunta 11, se obtuvo que 6 personas que son el 46.1% del total del censo respondieron estar totalmente de acuerdo; 4 personas que forman el 30.8% contestaron estar muy de acuerdo; 2 personas que representa el 15.4% contestó estar parcialmente de acuerdo; 1 persona que representa el 7.7% no sabe que contestar; por lo tanto ninguno se encuentra muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo. Se obtiene que la opinión promedio de todos los encuestados es de 1.67 lo que significa que tanto los arrendatarios como los trabajadores se encuentran entre totalmente y muy de acuerdo respecto a la pregunta efectuada, con una tendencia hacia estar muy de acuerdo.

Interpretación:

De acuerdo al análisis anterior a la pregunta se interpreta que la mayoría en un 46.1% de los encuestados tanto arrendatarios como trabajadores de Villas Cruzton se encuentran totalmente de acuerdo, y un 30.8% se encuentra muy de acuerdo que el mejoramiento constante en el control del sistema de gestión de la calidad debe influir en el cumplimiento de los requerimientos de higiene. Aunque dos personas que forman el 15.4% contestaron estar parcialmente de acuerdo y otra no saber qué contestar; aún así se obtiene que en promedio se encuentran muy de acuerdo. A lo que se puede inferir que en relación al elemento de mejoramiento continuo del control del sistema de gestión de la calidad de la variable independiente con relación al elemento de cumplimiento de los requerimientos de higiene de la variable dependiente la hipótesis se acepta.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 12. ¿La mejora continua del control del sistema de gestión de la calidad debe impactar de manera favorable en una mejor atención por parte de todo el personal hacia el arrendatario?

1: Totalmente de acuerdo

2: Muy de acuerdo

3: Parcialmente de acuerdo

4: Muy poco de acuerdo

5: Totalmente en desacuerdo

No sé: No se qué contestar

Sin cont.: Sin contestar

Q : Cantidad de respuestas a la pregunta

%: Porcentaje

Pobl: Población

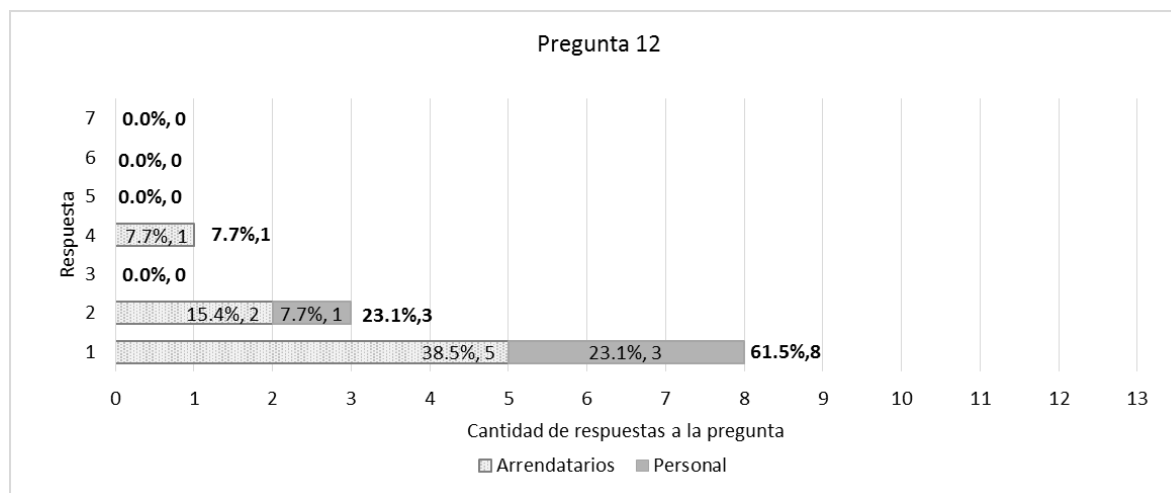
Arrend: Arrendatario

Trab.: Trabajador

OP: Opinión promedio de los encuestados

R: Respuesta

Tabulación estadística																		
R Pobl.	1		2		3		4		5		no sé		Sin cont.		Total		OP	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%		
Arred.	5	38.4	2	15.4	0	0	1	7.7	0	0	0	0	0	0	8	61.5	1.63	
Trab.	3	23.1	1	7.7	0	0	0	0	0	0	1	7.7	0	0	5	38.5	1.25	
Total	8	61.5	3	23.1	0	0	1	7.7	0	0	1	7.7	0	0	13	100	1.50	



Análisis:

En relación a la pregunta efectuada los arrendatarios y al personal en la que les pide su punto de vista de acuerdo si la mejora continua del control del sistema de gestión de la calidad debe de impactar de manera favorable en una mejor atención por parte de todo el personal hacia el arrendatario, se obtuvieron las siguientes respuestas:

Por parte de los arrendatarios, que representan el 61.5% del total de la población, 5 que representan al 38.4% del total del censo opinan estar totalmente de acuerdo; 2 que representan al 15.4% dijo estar muy de acuerdo; 1 que representa

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

el 7.7% considera muy poco de acuerdo; ninguno considera estar parcialmente de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; y en donde todos los arrendatarios contestaron la pregunta. En relación a la opinión promedio de los arrendatarios se obtuvo un resultado de 1.63 que representa que se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta realizada, reflejando una tendencia hacia muy de acuerdo.

Por parte de los trabajadores, que simbolizan el 38.5% del censo respondieron, 3 que representan al 23.1% del total de los encuestados consideran estar totalmente de acuerdo; 1 que representa el 7.7% está muy de acuerdo; 1 que simboliza el 7.7% no sabe que contestar; por lo tanto ninguno se encuentra parcialmente de acuerdo, muy poco de acuerdo o totalmente en desacuerdo; en relación al cálculo de la opinión promedio de los trabajadores, resultó un valor de 1.25 que significa que los trabajadores se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo, con una tendencia hacia estar totalmente de acuerdo con la pregunta realizada. En donde todos los trabajadores contestaron la pregunta.

En general la respuesta a la pregunta 12, se obtuvo que 8 personas que son el 61.5% del total del censo respondieron estar totalmente de acuerdo; 3 personas que forman el 23.1% contestaron estar muy de acuerdo; 1 persona que representa el 7.7% contestó estar poco de acuerdo; 1 persona que representa el 7.7% no sabe que contestar; por lo tanto ninguno se encuentra parcialmente de acuerdo o totalmente en desacuerdo. Se obtiene que la opinión promedio de todos los encuestados es de 1.85 lo que significa que tanto los arrendatarios como los trabajadores se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo, con una tendencia hacia muy de acuerdo respecto a la pregunta efectuada.

Interpretación

De acuerdo al análisis anterior a la pregunta se interpreta que la mayoría en un 61.5% de los encuestados tanto arrendatarios como trabajadores de Villas Cruztón se encuentran totalmente de acuerdo, y un 23.1% se encuentra muy de acuerdo dando una suma de 84.6% que el mejoramiento constante en el control del sistema de gestión de la calidad influye en de manera favorable en una mejor atención por parte de todo el personal hacia el arrendatario. Por lo que se puede validar la hipótesis en relación al elemento de mejoramiento continuo del control del sistema de gestión de la calidad de la variable independiente con relación al elemento mejor atención por parte de todo el personal hacia el arrendatario de la variable dependiente.

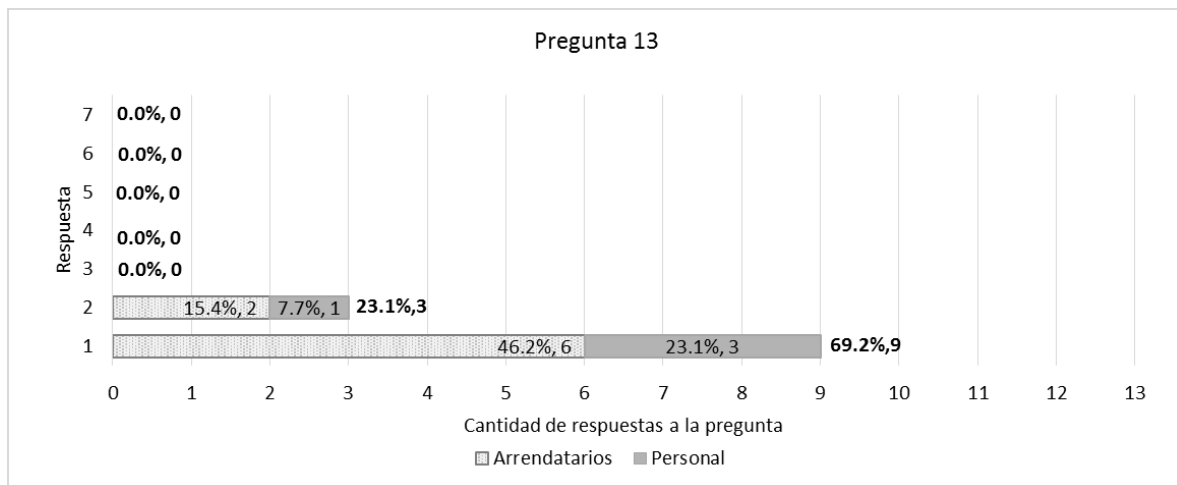
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 13. ¿La mejora constante del control del sistema de gestión de la calidad debe ayudar a una mayor disponibilidad y sin fallas de los servicios básicos hacia el arrendatario?

1: Totalmente de acuerdo
2: Muy de acuerdo
3: Parcialmente de acuerdo
4: Muy poco de acuerdo
5: Totalmente en desacuerdo
No sé: No se qué contestar
Sin cont.: Sin contestar

Q : Cantidad de respuestas a la pregunta
%: Porcentaje
Pobl: Población
Arrend: Arrendatario
Trab.: Trabajador
OP: Opinión promedio de los encuestados
R: Respuesta

Tabulación estadística																		
R	1		2		3		4		5		no sé		Sin cont.		Total		OP	
	Pobl.	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%			
Arred.	6	46.1	2	15.4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	61.5	1.25	
Trab.	3	23.1	1	7.7	0	0	0	0	0	0	1	7.7	0	0	5	38.5	1.25	
Total	9	69.2	3	23.1	0	0	0	0	0	0	1	7.7	0	0	13	100	1.25	



Análisis:

De acuerdo a la pregunta efectuada los arrendatarios y al personal en la que les solicita su punto de vista de en relación si la mejora constante del control del sistema de gestión de la calidad debe ayudar a una mejor disponibilidad de los servicios básicos y sin fallas hacia el arrendatario, se obtuvieron las siguientes respuestas:

Por parte de los arrendatarios, que representan el 61.5% del total de la población, 6 que representan al 46.1% del total del censo opinan estar totalmente de acuerdo; 2 que representan al 15.4% dijo estar muy de acuerdo; ninguno

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

considera estar parcialmente de acuerdo, muy poco de acuerdo, totalmente en desacuerdo o no saber qué contestar; y en donde todos los arrendatarios contestaron la pregunta. En relación a la opinión promedio de los arrendatarios se obtuvo un resultado de 1.25 que representa que se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo con la pregunta realizada, reflejando una tendencia hacia totalmente de acuerdo.

Por parte de los trabajadores, que simbolizan el 38.5% del censo respondieron, 3 que representan al 23.1% del total de los encuestados consideran estar totalmente de acuerdo; 1 que representa el 7.7% está muy de acuerdo; 1 que simboliza el 7.7% no sabe que contestar; por lo tanto ninguno se encuentra parcialmente de acuerdo, muy poco de acuerdo o totalmente en desacuerdo; en relación al cálculo de la opinión promedio de los trabajadores, resultó un valor de 1.25 que significa que los trabajadores se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo, con una tendencia hacia estar totalmente de acuerdo con la pregunta realizada. En donde todos los trabajadores contestaron la pregunta.

En general la respuesta a la pregunta 13, se obtuvo que 9 personas que son el 69.2% del total del censo respondieron estar totalmente de acuerdo; 3 personas que forman el 23.1% contestaron estar muy de acuerdo; 1 persona que representa el 7.7% no sabe que contestar; por lo tanto ninguno se encuentra parcialmente de acuerdo o totalmente en desacuerdo. Se obtiene que la opinión promedio de todos los encuestados es de 1.65 lo que significa que tanto los arrendatarios como los trabajadores se encuentran entre totalmente de acuerdo y muy de acuerdo, con una tendencia hacia muy de acuerdo respecto a la pregunta efectuada.

Interpretación

De acuerdo al análisis anterior a la pregunta se interpreta que la mayoría en un 69.2% de los encuestados tanto arrendatarios como trabajadores de Villas Cruzton se encuentran totalmente de acuerdo, y un 23.1% se encuentra muy de acuerdo dando una suma de 92.3% que el mejoramiento constante en el control del sistema de gestión de la calidad influye en de manera favorable para que los servicios básicos tengan cada vez mayor disponibilidad y se reduzcan las fayas hacia el arrendatario. Por lo que se puede validar la hipótesis en relación al elemento de mejoramiento continuo del control del sistema de gestión de la calidad de la variable independiente con relación al elemento servicios básicos disponibles y sin fallas hacia el arrendatario de la variable dependiente.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 14. ¿Cuál es su opinión respecto a los sistemas de gestión de la calidad y su impacto sobre la satisfacción del cliente?

1: Totalmente favorable

2: Muy favorable

3: Medianamente favorable

4: Poco favorable

5: Nada favorable

No sé: No se qué contestar

Sin cont.: Sin contestar

Q : Cantidad de respuestas a la pregunta

%: Porcentaje

Pobl: Población

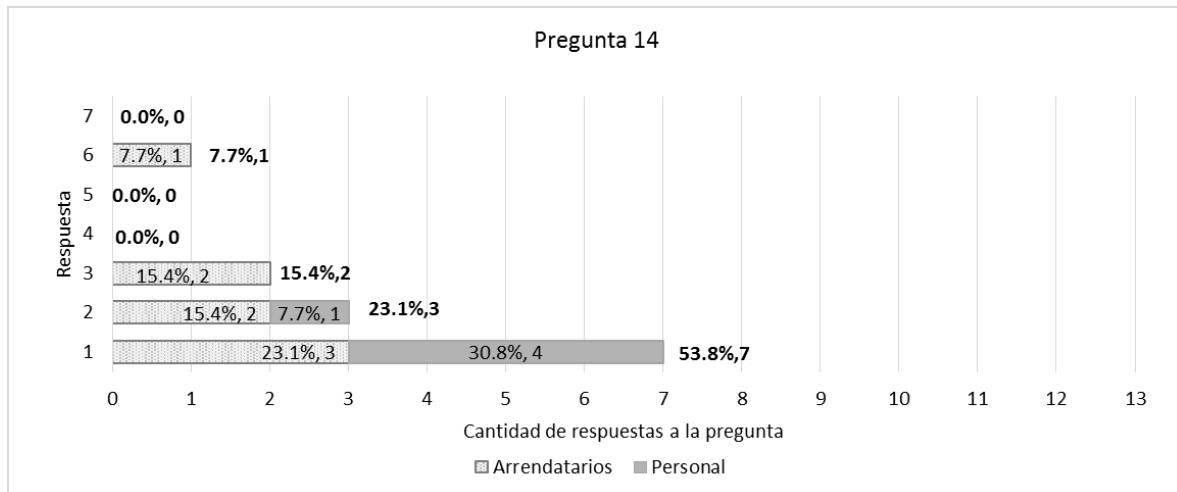
Arrend: Arrendatario

Trab.: Trabajador

OP: Opinión promedio de los encuestados

R: Respuesta

Tabulación estadística																		
R	1		2		3		4		5		no sé		Sin cont.		Total		OP	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%		
Arred.	3	23.1	2	15.4	2	15.4	0	0	0	0	1	7.6	0	0	8	61.5	1.86	
Trab.	4	30.8	1	7.7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	38.5	1.20	
Total	7	53.9	3	23.1	2	15.4	0	0	0	0	1	7.6	0	0	13	100	1.58	



Análisis:

De acuerdo a la pregunta abierta realizada a los arrendatarios y al personal en la que les pide su opinión en respecto a los sistemas de gestión de la calidad y su impacto sobre la satisfacción del cliente; se clasificaron las respuestas de acuerdo al grado en que consideraban favorable la pregunta; a lo que se obtuvieron los siguientes resultados:

Por parte de los arrendatarios, que representan el 61.5% del total de la población, 3 que representan al 23.1% sobre el total de los encuestados opinan que es totalmente favorable; 2 que representan al 15.4% dijo que es muy favorable; 2 que representa el 15.4% considera que parcialmente favorable; ninguno considera que

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

es poco favorable o nada favorable; 1 arrendatario que simboliza el 7.6% escribió no saber qué contestar, en donde todos los arrendatarios contestaron la pregunta. En relación a la opinión promedio de los arrendatarios se obtuvo un resultado de 1.86 que representa que se encuentran entre una opinión totalmente favorable y muy favorable con la pregunta, reflejando una tendencia hacia muy favorable.

Por parte de los trabajadores, que simbolizan el 38.5% del censo respondieron, 3 que representan al 30.8% sobre el total de los encuestados opinan que es totalmente favorable; 1 que representa al 7.7% dijo que es muy favorable; por lo tanto ninguno considera que es parcialmente favorable, poco favorable o nada favorable o no saber qué contestar; en donde todo el personal contestó la pregunta. En relación a la opinión promedio de los trabajadores se obtuvo un resultado de 1.20 que representa que se encuentran entre una opinión totalmente favorable y muy favorable, reflejando una tendencia hacia totalmente favorable.

En general la respuesta a la pregunta, 7 que representan al 53.9% sobre el total de los encuestados opinan que es totalmente favorable; 3 que representan al 23.1% dijo que es muy favorable; 2 que representa el 15.4% considera que parcialmente favorable; ninguno considera que es poco favorable o nada favorable; 1 que simboliza el 7.6% escribió no saber qué contestar, en donde todos contestaron la pregunta. En relación a la opinión promedio es de 1.58 que representa que se encuentran entre una opinión totalmente favorable y muy favorable, reflejando una tendencia hacia muy favorable.

Interpretación:

De acuerdo al análisis anterior, se interpreta que la mayoría en un 53.9% del total de los encuestados de Villas Cruztón se encuentran totalmente de acuerdo, porque de una buena implementación de un sistema de gestión de la calidad depende la calidad del servicio para que los clientes se encuentren satisfechos y otro porcentaje considerable que es un 23.1 se encuentra muy de acuerdo; por lo que si se unen las dos respuestas que se encuentran entre totalmente favorable y muy favorable se obtiene una mayoría del 77% considera que los sistemas de gestión de la calidad tienen un impacto favorable sobre la satisfacción del cliente. En resumen consideran que los sistemas de gestión de la calidad impactan sobre la satisfacción del cliente porque la calidad es buscar cumplir con las exigencias del cliente, reducir las fallas, mejorar constantemente en todos los aspectos para que el cliente se encuentre satisfecho. Por lo tanto con estos resultados se le puede dar validez a la hipótesis en relación a la variable independiente del sistema de gestión de la calidad con relación a un impacto favorable sobre la variable dependiente de satisfacción del cliente.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 15. ¿Qué sugerencias aportaría usted para que los sistemas de gestión de la calidad impacten de manera positiva en la satisfacción del cliente? ¿Por qué?

1: Servicio arrendamiento

2: Gestión de los recursos

3: Responsabilidad de la dirección

4: Control del sistema de gestión de la calidad

No sé: No se qué contestar

Sin cont.: Sin contestar

R: Respuesta

Arrend: Arrendatario

Pobl: Población

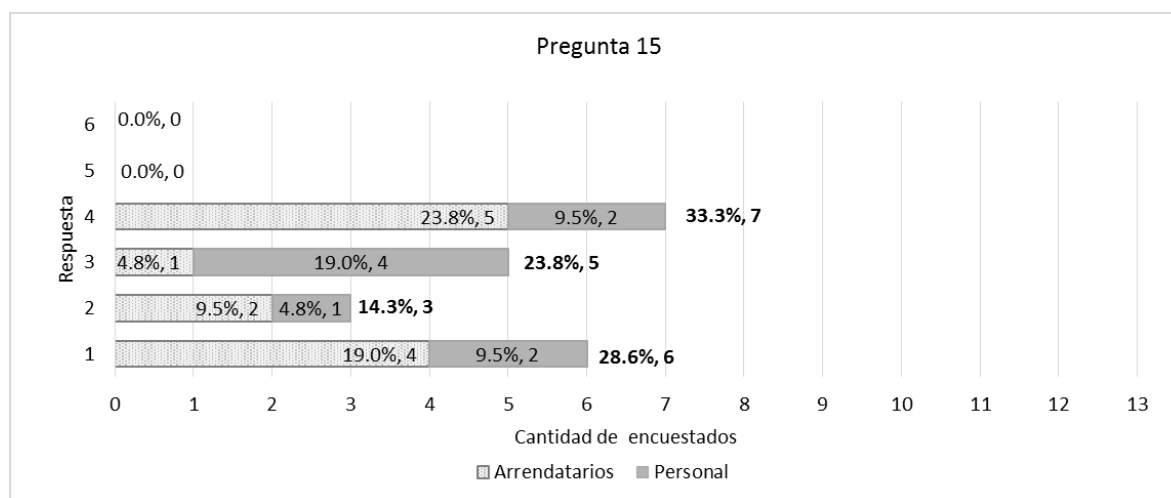
#: Porcentaje

Q : Cantidad de respuestas a la pregunta

Trab.: Trabajador

Total: Total de sugerencias para la mejora

R \ Pobl.	1		2		3		4		no sé		Sin cont.		Total		Pobl.	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
Arred.	4	19.0	2	9.5	1	4.8	5	23.8	0	0	0	0	12	57.1	8	61.5
Trab.	2	9.5	1	4.8	4	19.0	2	9.5	0	0	0	0	9	42.9	5	38.5
Total	6	28.6	3	14.3	5	23.8	7	33.3	0	0	0	0	21	100	13	100



Análisis

Para la última pregunta abierta del cuestionario aplicada a los arrendatarios y al personal en la que se les solicita que otorguen sugerencias para que los sistemas de gestión de la calidad impacten de manera positiva en la satisfacción del cliente, se obtuvieron por parte de los 8 arrendatarios, 12 sugerencias; por parte de los 5 trabajadores, 5 sugerencias; con un total de 21 sugerencias de 13 encuestados. Las sugerencias fueron clasificadas de acuerdo al elemento que se tuviera que mejorar sobre el sistema de gestión de la calidad que es la variable independiente.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Por parte de los 9 arrendatarios, que representan el 61.5% del total de la población, se obtuvieron 12 sugerencias que son el 57.1% del total de las sugerencias recibidas. De las cuales respuestas 4 que representan 19% son sugerencias hacia la mejora del servicio de arrendamiento; 2 que simbolizan el 9.5% son hacia la mejora de la gestión de los recursos; 1 que representa el 4.8% son enfocados hacia la mejora de la responsabilidad de la dirección; 5 que representan el 23.8% son encaminadas hacia la mejora del control del sistema de gestión de la calidad. En donde todos los arrendatarios contestaron al menos una sugerencia, y ninguno dejó la pregunta sin contestar o escribir no saber qué contestar. En donde sólo 3 contestaron porque su sugerencia impactaría de manera positiva al ejecutarse en la satisfacción del cliente.

Por parte de los 5 trabajadores, que simbolizan el 38.5% del censo, se obtuvieron 9 sugerencias que son el 42.9% del total de las sugerencias recibidas. De las cuales respuestas 2 que representan 9.5% son sugerencias hacia la mejora del servicio de arrendamiento; 1 que simbolizan el 4.8% son hacia la mejora de la gestión de los recursos; 4 que representa el 19.0% son enfocados hacia la mejora de la responsabilidad de la dirección; 2 que representan el 9.5% son encaminadas hacia la mejora del control del sistema de gestión de la calidad. En donde todo el personal contestó al menos una sugerencia, y ninguno dejó la pregunta sin contestar o escribir no saber qué contestar. En donde 2 contestaron por qué la sugerencia al ejecutarse impactaría positivamente en la satisfacción del cliente.

En general a la respuesta de la pregunta por parte de todos los arrendatarios y trabajadores, se obtuvieron 21 sugerencias. De las cuales 6 respuestas que representan 28.6% son sugerencias hacia la mejora del servicio de arrendamiento; 3 que simbolizan el 14.3% son hacia la mejora de la gestión de los recursos; 5 que representa el 23.8% son enfocados hacia la mejora de la responsabilidad de la dirección; 7 que representan el 33.3% son encaminadas hacia la mejora del control del sistema de gestión de la calidad. En donde todos los encuestados contestaron al menos una sugerencia, y ninguno dejó la pregunta sin contestar o escribir no saber qué contestar. En total 5 aportaron opinión del porque al ejecutarse su sugerencia esta tendría un impacto positivo sobre la satisfacción del cliente.

Interpretación:

Para el caso de los arrendatarios se obtuvo mayor número de sugerencias de mejora hacia el control de sistemas de gestión de la calidad, posteriormente hacia la el servicio de arrendamiento, y en tercer lugar hacia la gestión de los recursos,

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

dejando en último lugar la responsabilidad de la dirección. Para el caso de los trabajadores se obtuvieron más sugerencias para la responsabilidad de la dirección; posteriormente tiene en empate sugerencias hacia el servicio de arrendamiento y el control del sistema de gestión de la calidad; finalmente sólo aportaron una sugerencia para la gestión de los recursos.

De acuerdo al análisis anterior a la pregunta se interpreta que la distribución de las sugerencias para mejorar los elementos del sistema de gestión de calidad para que impacten de manera positiva en la satisfacción del cliente, fueron compartidas entre los 4 elementos, reflejando una tendencia hacia las sugerencias al control del sistema de gestión de la calidad con un 33.3% que fue el que más votos obtuvo; en segundo lugar el elemento que recibió más sugerencias para mejorar es el de servicio de arrendamiento. Y con una sugerencia de diferencia del segundo lugar se encuentra en tercer lugar la responsabilidad de la dirección, y en último lugar son las sugerencias para la mejora de la gestión de los recursos, todo esto de acuerdo al conjunto de respuestas obtenidas de ambos grupos tanto de arrendatarios como del personal.

Las respuestas obtenidas para validar el por qué de la relación entre los sistemas de gestión de la calidad con la satisfacción del cliente, se resumen en lo siguiente: Porque al buscar mejorar un aspecto del sistema de gestión de la calidad en el que se tenga en cuenta la opinión del cliente, y este aspecto se ejecute o mejore y el cliente lo perciba, entonces la satisfacción del cliente tenderá a incrementarse.

Lo interesante de los resultados encontrados de las sugerencias fue que todas encajaban en algún elemento del sistema de gestión de la calidad, y estos a su vez al aplicarlos ayudarán a incrementar el grado de satisfacción del cliente; debido a que los cuatro elementos de manera inmersa buscan aportar valor al sistema de gestión de la calidad, en donde todos son necesarios para un correcto funcionamiento, con el objetivo primordial de incrementar la satisfacción del cliente; dando así validez a la hipótesis.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS



Universidad Autónoma de Chiapas
Facultad de Contaduría y Administración
Campus I



Entrevista dirigida a los directivos de la empresa Villas Cruztón

Nombre del entrevistado: José Gustavo Adolfo Villafuerte Coello Edad: 59 años

Puesto que ocupa: Administrador General Antigüedad: 10 años

OBJETIVO: Conocer la opinión de los directivos respecto a la implementación del sistema de gestión de la calidad como estrategia para incrementar la satisfacción de su cliente.

RESULTADO: Comenta el Administrador General referente a que la implementación de un sistema de gestión de la calidad en la que le serviría como estrategia para incrementar la satisfacción de su cliente, es que -llevar un sistema al 100% requiere una mayor cuidado en todos los aspectos, para el caso de Villas Cruztón sería necesario apoyarse de una guía que sería la norma ISO 9001 en su versión 2008 que es la más actual-.

También mencionó que por supuesto que le gustaría obtener un certificado que le avalara que realmente trabaja de acuerdo a los criterios establecidos por la norma ISO 9001:2008, pero para ello todo el equipo de trabajo tiene que dar un poco más de sí, pero que realmente el que da la validez que uno trabaja con un enfoque al cliente, es el mismo cliente. Comenta –gracias a Dios hemos tenido aproximadamente unos 5 clientes que al volverlos a mandar a trabajar a Tuxtla Gutiérrez, regresan a preguntar si tenemos espacio disponible; sin embargo solamente dos han corrido con suerte, ya que si se nos ocupan muy rápido, que es el caso de un nuestra primer inquilina y un magistrado.-

Otro punto considera muy interesante que se debe de realizar en cualquier sistema de calidad y que en Villas Cruztón se está implementando y que es el talón de Aquiles de muchas empresas es el “control”, en donde se realiza la medición, análisis y mejora del sistema; es en donde todas las tomas de decisiones, acciones correctivas, preventivas, correcciones, seguimiento de indicadores, logro de los objetivos de calidad, y sobre todo el seguimiento de la del grado de satisfacción del cliente. Actualmente considera que en Villas Cruztón se ha implementado el sistema de gestión de la calidad en un 20% o quizás más. Menciona -algo importantísimo para saber el grado de satisfacción tiene el cliente es saber cuáles son sus requisitos, y para ello hay que preguntárselo pero también observándolos; estos generalmente los hemos ido obteniendo y brindándolos a lo largo de estos 10 años, a través de comentarios directos con nosotros,

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

observación de cómo se comportan. Por ejemplo al inicio ofrecíamos sábanas, toallas y almohadas, pero nos dimos cuenta que cada quien tenía diferentes gustos, algunos querían sábanas de algodón, otros que fueran con poliéster/algodón, pero lo difícil aquí era saber el diseño, porque unos preferían con muñequitos, diferentes diseños, de colores muy variados; pocos preferían un color blanco o beige. Para el caso de las toallas a pesar que estuvieran muy limpias y en buen estado, la gente cuando ya se va a quedar mínimo un mes a vivir, también prefería traer sus propias toallas. Lo que consideramos que esos artículos realmente si son parte de la higiene de la personal y se optó por ofrecerle unas sábanas nuevas, en las que sólo tiene que pagar el importe que costaron o bien que traiga sus sábanas de acuerdo a su preferencia, y realmente no se obtuvo ningún comentario negativo hacia ese punto, al contrario, al momento de arrendar, sienten que está más limpio-.

Menciona que otro requisito del cliente es el cumplimiento del reglamento que inicialmente todos firman, en donde se especifica que no deben de hacer ruidos molestos, provocar altercados, en si acatar las normas de comportamiento social; sin embargo esto es algo difícil de identificar al inicio en la selección del arrendatario; existen ciertos filtros que se ponen para no aceptar a un posible arrendatario conflictivo, como por ejemplo, se le explica el reglamento completo en el momento que se le está enseñando el inmueble, se pide que entregue la documentación completa, que cuente con un fiador o una fianza, que la organización a la que trabaja emita una constancia laboral, que de referencias (en estas se buscan referencias distintas a las que comenta, para realmente conocer sobre la persona; comenta –más vale, tardarse en dar en arrendamiento una suite, que tener un inquilino conflictivo, que puede ahuyentar a buenos inquilinos e incluso llevar a la empresa hasta graves problemas si llega a tener algún altercado; impidiendo que los demás clientes logren tener una buena satisfacción.

Por otro lado comenta que para que el sistema trabaje bien es necesario cuidar y mejorar constantemente el proceso de servicio de arrendamiento, administrar correctamente los recursos humanos, materiales y financieros, contar con la documentación del sistema, llevar el control del sistema y sobre todo el compromiso de Él, de la Administración General, dice -mejorando constantemente estos puntos y ejecutándolos de acuerdo a la norma ISO 9001 estaremos incrementando el grandio en que están satisfechos nuestros clientes, nuestro crecimiento podrá ser mayor- menciona –en efecto hay varios aspectos que todavía tenemos que mejorar en cuestión de la alta Dirección, sin embargo seguimos caminando hacia la mejora.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión

De acuerdo a la investigación desarrollada en la que se abordan dos variables una independiente que es sistema de gestión de la calidad y otra dependiente siendo la satisfacción del cliente. Se concluye que los sistemas de gestión de la calidad actualmente han ayudado a muchas organizaciones a lograr sus objetivos, ya sea de crecimiento, de posicionamiento, disminución de costos, mermas, pero sobre todo se han dado cuenta que este sistema busca la satisfacción del cliente, que todo el personal sepa que forma parte del proceso principal y que si no hacen correctamente su trabajo en alguna parte del producto o servicio se verá reflejado porque forman parte de un sistema, pero que para que todos trabajen bajo la misma línea y sintonía es necesario un buen liderazgo y responsabilidad de la alta dirección, en este caso del Administrador General; otro factor importante es el correcto manejo de los recursos humanos, materiales y financieros; y todo el sistema en si debe de estar controlado con el uso de indicadores, acciones correctivas, preventivas, auditorias, seguimiento los anteriores y además de tomas de decisiones.

Por otra parte la satisfacción del cliente siendo una preocupación actual de organizaciones públicas y privados, ha sido tema de investigación para muchos estudiosos, se han desarrollado diversas metodologías para que el cliente se encuentre satisfecho, sin embargo coinciden que es primordial para poder satisfacerlo que se identifiquen cuáles son sus requisitos, clasificarlos, y así poder brindar el producto o servicio. Es claramente observable como en Villas Cruztón hay mucho interés por buscar incrementar la satisfacción del cliente por parte de todos los empleados, sin embargo hace falta la implementación de una metodología que permita que alcancen los resultados deseados por la organización.

Para el caso de Villas Cruztón que se encuentra en una fase informal en la ejecución de un sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a la investigación realizada en la que se da validez de la hipótesis, se afirma que la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 (2008) efectivamente sirve como estrategia para incrementar la satisfacción del cliente en Villas Cruztón. En donde es importante que para que para que el sistema de

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

gestión de la calidad sea implementado correctamente tome en cuenta la mejora continua de cuatro elementos que son gestión de los recursos, servicio de arrendamiento, responsabilidad de la alta dirección, control del sistema de gestión de la calidad. Estos elementos son importantes ya que todos ellos aportan valor para otorgar el servicio de acuerdo a las especificaciones requeridas por el cliente y para el correcto funcionamiento de todo el sistema. Por parte de la satisfacción del cliente es necesario que se tengan bien identificados cuales son los requisitos de los clientes en donde es de gran ayuda clasificarlos de acuerdo a sus características e importancia para ellos. La correcta identificación de estos requisitos ayudarán a que todos los elementos de la variable independiente puedan trabajar correctamente. Para el caso de Villas Cruztón los requisitos identificados son los de higiene, de servicios básicos y atención del personal; esto permite medir con mayor facilidad el grado de satisfacción de los clientes.

Recomendaciones

Se recomienda que se implemente el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001(2008), por etapas. Sugerido en Figura 20 Programa de actividades para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad de Villas Cruztón, el cual consiste en un programa de ejecución a mediano plazo.

En la que primeramente se debe de contar con el compromiso del Administrador General que es lo que se le llama la alta dirección, de la implementación del sistema de gestión de la calidad. También es necesario que se documente todo el proceso de servicio de arrendamiento, incluyendo todos los instructivos, formatos necesarios para el uso correcto de los productos y desarrollar correctamente el servicio, como por ejemplo instructivos de limpieza, instructivos de artículos eléctricos, formatos de revisión limpieza, desarrollo de programas de mantenimiento. Posteriormente establecer, documentar e implementar y los procedimientos de calidad, principalmente el de satisfacción del cliente, producto no conforme, acciones correctivas y preventivas, comunicación interna. Lo que permitirá fortalecer el control del sistema y el seguimiento a la satisfacción del cliente con la finalidad de incrementarla de manera constante.

Es indispensable que se establezcan los indicadores que midan la eficiencia y eficacia del proceso de servicio de arrendamiento, de acordes a los objetivos de calidad que básicamente son tres: incrementar la satisfacción del cliente, la eficiencia y la eficacia. Es importante que toda la documentación se encuentre a la mano del lugar de uso y actualizada.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Figura 20 Programa de actividades para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad de Villas Cruztón

ACTIVIDADES		2015																							
		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Descripción del proceso principal y formación del personal de calidad	P	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	R																								
Interacción de procesos	P					1	1	1	1							1	1								
	R																								
Catálogo de normas / registros / proveedores / términos	P		1	1	1	1	1																		
	R																								
Implantación y actualización de procesos	P						1	1					1	1					1	1					1
	R																								
Política de calidad y desglose de objetivos	P							1	1																
	R																								
Alcance del sistema de gestión de la calidad	P															1	1								
	R																								
Manual de gestión	P					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	R																								
Procedimientos de medición, análisis y mejora	P					1	1	1	1	1	1					1	1			1	1			1	1
	R																								
Procedimientos de control de documentos y registros	P									1	1	1	1						1	1			1	1	
	R																								
Procedimiento de revisión por administrador general	P																		1	1	1				
	R																								
Procedimiento de auditoria interna	P																								1
	R																								
Procedimientos y métodos administrativos	P													1	1	1	1	1							
	R																								

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y CIBERGRÁFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y CIBERGRÁFICAS

Referencias Bibliográficas

Cantú Delgado, H. (2006). *Desarrollo de una Cultura de Calidad* (Tercera Edición ed.). D.F., México: McGraw-Hill.

Código Civil. (2009). Distrito Federal.

Comité nacional de productividad e innovación tecnológica, A.C. COMPITE, Introducción a los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001-2000, Manual del participante, 2001. P.2-3-23,

Consultoría Villafuerte SC (2014). Relación de empresas certificadas en bajo la norma ISO 9001 en el estado de Chiapas 2014. Tuxtla Gutiérrez. México.

Chaivenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Distrito Federal: McGraw-Hill.

Crosby B., Philip. (1991). La calidad no cuesta. México: CECOSA

Dávila, R. (1999). *Rogelio Dávila*. Recuperado el 4 de Diciembre de 2010, de RogelioDávila:
www.rogeliodavila.com/.../TCS%20Notes%20JAVega/Parte_02_FilCal.ppt

De Bruyne, P. (1983). *Teoría moderna de la administración de empresas*. Madrid: Aguilar.

Delgado Briseño, C. (2008). Evaluación de la Conformidad. Mexico. IMNC.

Díaz Coutiño, R., & Escárcega Castellanos, S. (2009). *Desarrollo Sustentable, oportunidad para la vida*. Distrito Federal, México: McGrawHill.

Ediciones Larousse. (1992). *pequeño Larousse ilustrado*. (R. G. Pelayo y Gross, Ed.) México: Ediciones Larousse.

Editorial. (2010). Editorial. *Derecho Ambiental y Ecología* (39), 01.

Enciso Saenz, María Elena.(2004) La calidad en el proceso de formación de los estudiantes de la licenciatura en administración turística. Tesis de maestría. Chiapas. Mexico: UNACH.

Escobar Chablé, E. G. (Noviembre de 2009). TESIS: Gestión Ambiental como Proceso para el Manejo Óptimo de los Residuos en las MiPymes de la delegación Terán- Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. *Plan Ambiental Institucional*. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Mexico: UNACH.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y CIBERGRÁFICAS

Garza Treviño, J. G. (1995). *Administración Contemporánea*. México, D.F.: Alhambra México.

Google - 2010 INEGI. (2010). *Google Map Maker*. Recuperado el 13 de 12 de 2010, de <http://www.google.com/mapmaker>

Gutiérrez Pulido, H. (2005). *Calidad total y productividad*. Distrito Federal, México: McGraw-Hill.

Hernande Sampieri, Roberto; Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar. *Metodología de la Investigación.....*

IMNC. (2004). ISO 14001:2004 Sistemas de gestión ambiental - Requisitos con orientación para su uso. viii, ix. Distrito Federal, México: IMNC.

ISO/TC 176. (2004). *ISO 9001 para la pequeña empresa QUE HACER*. Distrito Federal, México: COMPITE.

ISO/TC 176, SC 1. (2005). Norma Internacional ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO.P 42

ISO/TC176-SC2, C. (2008). *Norma Internacional ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad — requisitos*. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO.

ITESM Campus Monterrey. (1992). *Ideas Actuales sobre Control Total de Calidad*. Nuevo León: Centro de Calidad, ITESM Campus Monterrey.

Juliá, M., Porsche, F., Giménez, V., & Verge Mestre, X. (2002). *Gestión de calidad aplicada a hostelería y restauración*. Madrid, España: Pearson Educación, S.A.

Kast, F. E. (1979). *Administración en las organizaciones. Un enfoque de sistemas*. México: McGraw-Hill.

Kenneth E., B. (abril de 1956). General systems theory: the skeleton of science. *Management science* .

Le Mouël, J. (1992). *Crítica de la eficacia. Ética, verdad y utopía de un mito contemporáneo*. Paidós Contextos.

Mercedes Iruete, A. (2008). Cambio Climático. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Mexico.

Mestres Soler, J. R. (2003). *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.

Pacheco, J. C., Castañeda, W., y Caicedo, C. H. (2004). *Indicadores integrales de gestión*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y CIBERGRÁFICAS

Pallu de la Barriere, R. (1970). Acercamiento a una teoría global de la gestión. (e. p. Hierche, Ed.) Aguilar.

Pérez Malpica, C. A. (2 de Julio de 2008). Actualización Normas ISO 14000 Sistemas de Gestión Ambiental. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.

Real Academia Española. (1987). Aplicación “*Diccionario de la Real Academia Española*”. España. RAE.

Sacks, D. (2010). Hacia un capitalismo ético. *Inversionista* (268), 58.

Villafuerte V. Vanessa P.(2013). Apuntes curso Introducción a los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001-2000. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.

Villafuerte Coello, José G.A. (2014). Curso: Interpretación de la norma ISO 9001:2008. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.

Villas Cruztón (2014) Manuales de la organización Villas Cruztón. Tuxtla Gutiérrez, México.

Referencias cibergráficas

Google - 2010 INEGI. (2010). *Google Map Maker*. Recuperado el 13 de 12 de 2010, de <http://www.google.com/mapmaker>

Instituto Nacional de Estadística. (2012). Censo nacional de población y vivienda. Bolivia. Recuperado el 15 de octubre de 2014. <http://www.ine.gob.bo:8081/censo2012/quees.aspx>

Organización Internacional de Normalización - ISO (2014). Sistemas de gestión de la calidad – requisitos. Recuperado el 1 de septiembre de 2014. <http://www.iso.org/iso/home.html>

López, C. (Noviembre de 2001). *Calidad*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2010, de Calidad: <http://www.gestiopolis.com/canales/gerenciales/articulos/27/asesis.htm>

NORMAS Y CERTIFICACIONES. (2010). *NORMAS Y CERTIFICACIONES*. Recuperado el 26 de Abril de 2010, de Normas ISO 14000: <http://www.normasycertificaciones.com/normas-iso-14000>

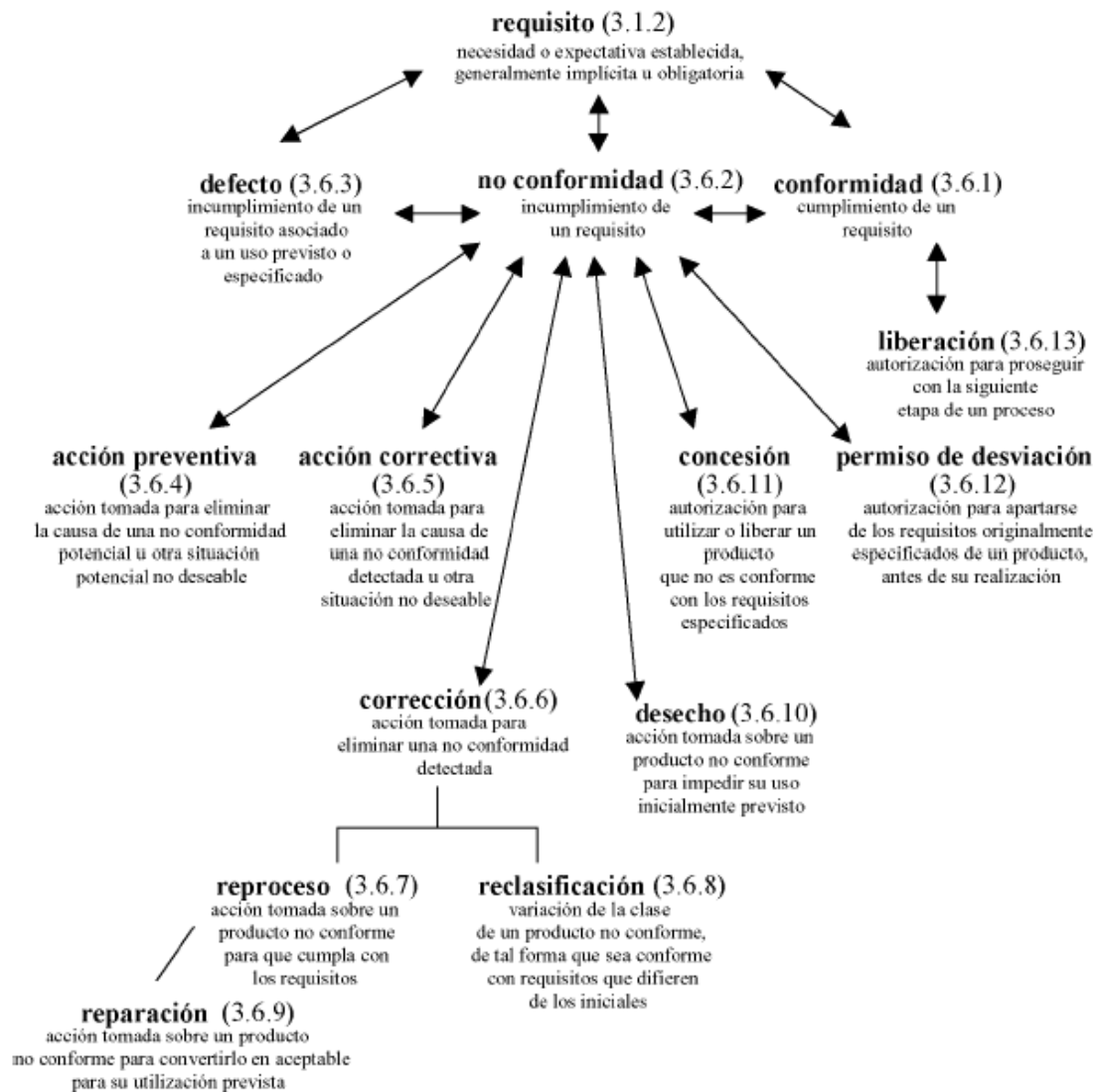
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y CIBERGRÁFICAS

Wikipedia. (9 de Septiembre de 2009). *Bienes_muebles*. Recuperado el 05 de 05 de 2010, de Wikipedia Enciclopedia Libre: http://es.wikipedia.org/wiki/Bienes_muebles

Wikipedia. (24 de febrero de 2010). *Responsabilidad Ambiental*. Recuperado el 26 de Abril de 2010, de Wikipedia Enciclopedia Libre: http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_ambiental

ANEXOS

A1. Diagramas y conceptos de terminos relativos a las características



FUENTE: ISO 9000 2005:27

A2. Contrato privado de arrendamiento

CONTRATO PRIVADO DE ARRENDAMIENTO

CONTRATO PRIVADO DE ARRENDAMIENTO DE LA SUITE QUE CELEBRAMOS POR UNA PARTE DEL ARRENDADOR, POR CONDUCTO DE SU APODERADO LEGAL, Y POR LA OTRA AL EL ARRENDATARIO, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLAUSULAS.

- I. DECLARACIONES GENERALES
1. **Datos del Arrendador:**
 - 1.1. Nombre: -----
 - 1.2. Domicilio: -----
 - 1.3. Teléfono: -----
 - 1.4. Representante: -----
 2. **Datos Arrendatario:**
 - 2.1. Nombre: -----
 - 2.2. RFC/curp: ----- ID IFE: -----
 - 2.3. Estado civil: -----
 - 2.3.1. Nombre del conyugue: -----
 - 2.4. Edad: -----
 - 2.5. Domicilio: ----- Teléfono: -----
 - 2.6. Celular: ----- E-mail personal: -----
 - 2.7. Oficina donde Labora: -----
 - 2.8. Puesto: ----- Antigüedad: -----
 - 2.9. Tel Oficina: ----- Dirección: -----
 - 2.10. E-mail trabajo: -----
 - 2.11. número de huéspedes en la suite: -----
 3. **Datos de Huésped y Fiador**
 - 3.1. Nombre: -----
 - 3.2. RFC/curp : ----- ID IFE: -----
 - 3.3. Estado civil: -----
 - 3.4. Edad: -----
 - 3.5. Domicilio: -----
 - 3.6. Celular: ----- Teléfono: -----
 - 3.7. Ocupación: ----- E-mail personal: -----
 4. **Datos del inmueble en arrendamiento**
 - 4.1. Dirección: Interior --, Violeta 5-I, Col. Jardines de Tuxtla.
 - 4.1.1. Características: suite: 1 recámara, 1 baño, sala-comedor, cocina. Se anexa inventario
 5. **Costo**
 - 5.1. Renta asignada: primer mes \$5,500 (cinco mil quinientos pesos 00/100 M.N.),
 - 5.2. Depósito asignado: \$5,500.00 (cinco mil quinientos pesos 00/100 M.N.)
 - 5.3. Día límite de pago de la mensualidad: -----
 - 5.4. Se dejó Apartado no
 - 5.4.1. Cantidad (ver punto 4.2.2)
 - 5.4.2. Fecha límite para ocupar la suite (-----)
 6. **Duración del contrato**
 - 6.1. Fecha de inicio del contrato: -----
 - 6.2. Fecha de término del contrato: -----
 7. **Consumo de luz**
 - 7.1. Lectura Inicial: ----- Fecha: -----
 - 7.2. Numero de medidor -----

FECHA: _____
EL ARRENDADOR EL ARRENDATARIO Y HUESPED FIADOR

JOSE

MARIA

JUAN

DECLARA EL ARRENDADOR

Que es legítima propiedad del inmueble objeto del contrato descrito en las declaraciones generales del presente contrato.

Que el inmueble citado se encuentra en perfectas condiciones en construcción y acabados e instalaciones de tipo eléctrico e hidráulico.

Que cuenta con capacidad legal para celebrar este contrato y que es su voluntad otorgar en arrendamiento el inmueble descrito.

Que señala como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones así como para todo lo relativo con el presente contrato la dirección y teléfono mencionados en las declaraciones generales.

I. DECLARA EL ARRENDATARIO Y HUESPED

Que cuenta con capacidad legal para celebrar el presente contrato, que es su voluntad tomar en arrendamiento el inmueble objeto del contrato descrito en las declaraciones generales del presente contrato.

Que es su voluntad habitar el inmueble objeto del contrato.

Que señala como domicilios para oír y recibir notificaciones el inmueble en arrendamiento de este contrato y el inmueble descrito en las declaraciones generales en el apartado de datos del arrendador para todo lo que se refiera al cumplimiento de este contrato y objeto del mismo.

CLAUSULAS

Primera. Por el presente contrato el arrendador otorga el arrendamiento a el arrendatario que recibe a su entera satisfacción el inmueble.

Segunda. El término del contrato será de **un año** para ambas partes, y se obliga a desocuparlo finalizado el año. En caso que el arrendatario desee desocupar el inmueble antes del año, este deberá de notificarlo por escrito al arrendador con un mes de anticipación.

Tercera. Las partes convienen en que el inmueble arrendado se destinará única y exclusivamente para **departamento de hospedaje**, comprometiéndose, por ende a cumplir **las obligaciones del huésped**: Queda estrictamente prohibido a los huéspedes:

A) hacer ruidos molestos, provocar altercados, introducir músicos, ingresar animales y en general, cualquier acto que perturbe o incomode a los demás huéspedes.

B) utilizar las habitaciones para juegos de azar prohibidos por la ley o celebrar reuniones que tengan por objeto alterar el orden público o desobedecer las leyes o reglamentos vigentes.

C) usar la corriente eléctrica y los equipos mecánicos instalados en su habitación para otros fines que no sean a los que están destinados.

D) deteriorar el mobiliario, la decoración o bienes de la negociación, dándoles un destino impropio al de su servicio; ver Políticas para el uso correcto de los Colchones.

E) ejecutar cualquier acto que ocasione daños o perjuicios al inmueble en general o a los demás huéspedes, o sea contrario al decoro o al comportamiento social;

F) hacer uso de gas.

G) no se permiten visitas, es decir personas que no sean los huéspedes señalados en este contrato, salvo familiares directos y previos a notificación anticipada con el arrendador.

Políticas para el uso correcto de los Colchones

1. El colchón matrimonial sólo podrá ser utilizado para 1 o 2 personas adultas. El colchón individual sólo podrá ser utilizado por una persona adulta.

2. El colchón debe de girarse y/o voltearse cada 3 meses

3. Queda estrictamente prohibido saltar en los colchones o utilizarlo para otro fin que no sea el descanso de los huéspedes.

El arrendador se reserva el derecho de dar por terminado el servicio de hospedaje, cuando se infrinjan las prohibiciones señaladas en las obligaciones del huésped, sin que este como causante de ellas tenga derecho a reducción alguna en su adeudo por el hospedaje o servicios recibidos, quedando obligado además al pago o indemnización de los daños o perjuicios que cause su proceder y será causa de rescisión del contrato sin responsabilidad para el arrendador.

Cuarta. Las partes convienen en que el arrendatario no podrá ceder los derechos derivados del contrato, no subarrendar el inmueble de referencia, todo o en partes, de lo contrario será causa de rescisión, sin responsabilidad para el arrendador.

Quinta. El arrendatario pagará, por concepto de renta mensual la cantidad asignada, quedando entendido que toda mensualidad será pagada por adelantado y, a más tardar el día que vence la mensualidad establecida, a partir de la fecha de iniciación de este contrato.

Sexta. El pago deberá realizarlo el arrendatario en efectivo, recibiendo un recibo por parte del arrendador lo que el arrendatario deberá conservar los recibos, para cualquier aclaración futura.

Séptima. El arrendador se compromete a dar los servicios de agua, limpieza y mantenimiento del inmueble en renta. Se da por entendido que el arrendador se compromete a arreglar algún desperfecto dentro de los primeros treinta días en que se ocupó el inmueble, siempre y cuando no haya sido generado por un mal uso del arrendatario. Posterior a los 30 días el arrendatario se compromete a pagar los desperfectos.

Octava. El arrendatario se compromete a pagar el servicio de luz.

Novena. Las partes convienen en que todo el mes de arrendamiento le es forzoso y lo pagara íntegro, aun cuando ocupe **el departamento** por un lapso menor (cualquiera que sea), y que por falta de pago de una sola presentación podrá el arrendador solicitar la desocupación, rescindiéndose el contrato, sin responsabilidad para esta parte.

Decima. En caso que el arrendatario, no se comunicara con el arrendador en un lapso de 2 meses y sin pago de renta. El Arrendatario autoriza la entrada al arrendador para desocupar los bienes que le pertenezcan bajo la supervisión de autoridades competentes. El arrendador queda obligado a pagar los meses de renta vencidos hasta la desocupación del inmueble y a todos los gastos que se generaron por desocupar sus bienes y almacenamiento de estos hasta el momento de su reclamo.

Decima primera. Al momento de firma del presente contrato el arrendatario paga las cantidades establecidas por concepto de depósito y renta a el arrendador. En caso de haber una exclusión se describirán en ese mismo apartado de las declaraciones generales.

Decima segunda. El depósito será le será devuelto a el arrendatario 30 días después de haber desocupado el inmueble objeto del contrato y en su caso después de haber deducido cualquier gasto generado por el mal uso del inmueble o faltante en el inventario y no pagado por parte de el arrendatario, obligándose, por ende a dejar inmueble en las condiciones que lo recibió y sin adeudo alguno por cualquier servicio.

Decima tercera. En caso que el arrendatario después de la firma de este contrato y no desee iniciar a ocupar el inmueble se entiende que la cantidad por concepto de apartado o renta del departamento no será devuelta al arrendatario.

Decima cuarta. El presente contrato podrá prorrogarse, siempre y cuando medie la solicitud por escrito, por parte de el arrendatario, quien deberá hacerlo, cuando menos con un mes de anticipación a la conclusión del contrato, para que el arrendador manifieste, también su voluntad de prorrogarlo, en caso de no haber arreglo entre las partes, el arrendatario se obliga a desocupar el inmueble, en la fecha de término del contrato.

Decima quinta. Para todo lo relativo a la interpretación ejecución y cumplimiento del presente contrato, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, renunciando a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles.

Se firma, por las partes que intervienen, en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

LECTURA FINAL Medidor: _____

Fecha de Revisión de inventario inicial: _____

Fecha de Revisión de inventario final: _____

Recepción de Información General para los Huéspedes:

Nombre/firma/fecha

A3. Tabla de resultados del cuestionario

No. Pregunta		Respuestas por encuesta													No. Encuestados	Promedio
		Suite 1	Suite 2	Suite 3	Suite 4	Suite 5	Suite 6	Suite 7	Suite 8	Enc. De mto.	Aux. de mto.	Enc. De limpieza	Rep. De Admon.	Ad. Gral.		
Atributo de la Pregunta																
1	SGC / SC	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13	1.2
2	servicio / higiene	1	2	1	1	1	2	1	4	2	3	2	1	1	13	1.7
3	servicio / atención	1	1	2	1	2	2	1	4	1	3	1	2	1	13	1.7
4	servicio / servicios básicos	1	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	13	1.6
5	gestión de recursos / higiene	1	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	13	1.5
6	gestión de recursos / atención	1	1	2	1	1	3	1	4	1	3	1	2	1	13	1.7
7	gestión de los recursos / servicios básicos	1	2	3	1	1	1	1	2	2	3	1	2	1	13	1.6
8	responsabilidades de la dirección/ higiene	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	13	1.5
9	responsabilidades de la dirección/ atención	1	1	2	1	1	1	1	3	3	2	1	2	1	13	1.5
10	responsabilidades del personal / servicios básicos	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	13	1.6
11	Control SGC /higiene	1	2	1	1	3	2	1	3	2	6	1	2	1	13	2.0
12	control SGC/ atención	1	1	2	1	1	2	1	4	1	6	1	2	1	13	1.8
13	control SGC/ servicios básicos	1	2	1	1	1	2	1	1	1	6	1	2	1	13	1.6
												Maximo		2.0		
												Desv. Estandar		0.95		
												Promedio		1.63		

ANEXOS

No. Pregunta	Atributo de la Pregunta	Suite 1	Suite 2	Suite 3	Suite 4	Suite 5	Suite 6	Suite 7	Suite 8	Enc. De mto.	Aux. de mto.	Enc. De limpieza	Rep. De Admon.	Ad. Gral.	No. Encuestados	Promedio
14	Impacto de SGC -> SC	1	2	x	1	2	3	1	3	1	2	1	1	1	13	1.58
15	Sugerencia 1	1	2	1	1	1	2	3	4	3	3	3	3	1	13	n/a
15	Sugerencia 2	4		4		4		4		1		4	2	4		