

DOI: <https://doi.org/10.46296/ig.v8i15.0242>

ANÁLISIS DEL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO Y LA PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA MENDOZA S.A.

ANALYSIS OF THE LEVEL OF SERVICE AND PRODUCTION QUALITY IN THE COMPANY MENDOZA S.A.

Mendoza-Saltos Laura Monserrate ¹; González-González Aleida ²;
Vivas-Vivas Fe Esperanza ³

¹ Maestría de investigación en Gerencia de la calidad y la innovación de la Facultad de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador.
Correo: laura.mendoza.lmms@gmail.com. ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0005-1207-1177>.

² Docente de la Facultad de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. Correo: agonza@ind.cujae.edu.cu. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5553-901X>

³ Docente de la Facultad de Posgrado de la Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. Correo: fe.vivas@utm.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2382-1808>

Resumen

Este artículo presenta un análisis basado en los resultados de tres encuestas aplicadas en una empresa de aluminio y vidrio. Estas encuestas evalúan la percepción del cliente sobre la calidad de los productos, la percepción de los trabajadores respecto al nivel de calidad brindado y aspectos laborales, así como la opinión del gerente general sobre estos mismos temas. El objetivo del estudio es identificar oportunidades de mejora en el sistema de gestión de calidad de la empresa para optimizar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Los resultados de las encuestas reflejan diversas percepciones sobre la calidad de los productos y procesos de la empresa. Entre los hallazgos más relevantes, los clientes destacaron aspectos positivos en áreas como la empatía y la seguridad, aunque señalaron oportunidades de mejora en la fiabilidad y capacidad de respuesta. Por su parte, los trabajadores manifestaron inquietudes relacionadas con la eficiencia de los procesos productivos y condiciones laborales, mientras que la gerencia enfatizó la necesidad de fortalecer la estandarización y control de calidad. A partir de estos resultados, se sugiere la implementación de acciones enfocadas en las áreas identificadas como críticas, con el propósito de mejorar la calidad percibida y operativa dentro de la organización.

Palabras clave: Gestión de la Calidad, Mejora, Satisfacción del Cliente y Competitividad.

Abstract

This article presents an analysis based on the results of three surveys applied in an aluminum and glass company. These surveys evaluate the customer's perception of the quality of the products, the workers' perception of the level of quality provided and labor issues, as well as the general manager's opinion on these same topics. The objective of the study is to identify opportunities for improvement in the company's quality management system to optimize customer satisfaction and operational efficiency. The results of the surveys reflect diverse perceptions about the quality of the company's products and processes. Among the most relevant findings, clients highlighted positive aspects in areas such as empathy and safety, although they pointed out opportunities for improvement in reliability and responsiveness. For their part, workers expressed concerns related to the efficiency of production processes and working conditions, while management emphasized the need to strengthen standardization and quality control. Based on these results, we suggest the implementation of actions focused on the areas identified as critical, with the purpose of improving the perceived and operational quality within the organization.

Keywords: Quality Management, Improvement, Customer Satisfaction and Competitiveness.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 16 de octubre de 2024.

Fecha de aceptación: 19 de diciembre de 2024.

Fecha de publicación: 10 de enero de 2025.



1. Introducción

La competitividad se encuentra como eje fundamental de todas las empresas u organizaciones tanto de servicios como de productos, es de allí la importancia de la implantación de técnicas que ayuden a aumentar la calidad de los productos o servicios con el fin de mejorar la productividad y la competitividad y asegurar el futuro de la empresa en el mercado en el que se desarrolla, puesto a que no basta con obtener posicionarse como la mejor empresa sino mantenerse en el tiempo con el fin de brindar estabilidad a los colaboradores, obtener créditos económicos para los inversionistas, cumplir con las obligaciones impuestas del gobierno, ser amigables con el medio ambiente y brindar un servicio o producto de calidad a los clientes que han depositado su confianza en la empresa.

Según la encuesta anual ISO Survey hasta el 31 de diciembre de 2022 en el mundo hay un total de 1,265,216 empresas que se encuentran certificadas en el estándar internacional ISO 9001:2015 (ISO, 2023). Básicamente el sistema de gestión

de la calidad es el estándar que cuenta con la mayor cantidad de empresas certificadas a nivel mundial. La norma ISO 9001:2015 se ha implementado debido a que se posiciona como una de las normas pioneras y conocida por sus buenas prácticas en la calidad, las empresas deciden estratégicamente iniciar con la implementación de este sistema antes del resto, por sus beneficios de estandarización de los procesos, organización, visibilidad y lograr la satisfacción de los clientes (De León, 2020).

La norma ISO 9001:2015, reconocida a nivel mundial como un sistema de gestión de calidad, ha sido adoptada por diversos países, incluido Ecuador. Esta adopción responde a la necesidad de las empresas de estructurar sus prácticas de gestión para optimizar sus operaciones. En el caso específico de Ecuador, un país en vías de desarrollo, el crecimiento empresarial ha sido progresivo, especialmente en el contexto de la incursión en mercados internacionales. Para competir con otros actores importantes del mercado global, las empresas ecuatorianas se han visto en la

necesidad de implementar procedimientos que mejoren sus estrategias, procesos de producción e innovación. Este enfoque en la calidad y la eficiencia es fundamental para impulsar el desarrollo económico y la competitividad del país en el escenario internacional.

En la provincia de Manabí, la gran mayoría de las empresas operan como pymes, buscando constantemente estrategias para posicionarse en el mercado frente a las grandes corporaciones. Implementar procedimientos que mejoren la calidad y la competitividad es crucial para estas pequeñas empresas.

Mendoza S.A. es una empresa dedicada a la fabricación de productos de aluminio y vidrio, fundada en enero del 2005 como un negocio familiar. Su portafolio de productos incluye ventanas fijas, ventanas corredizas, puertas corredizas, paredes de vidrio templado, vitrinas, entre otros. Con el objetivo de mejorar la calidad de sus productos y la satisfacción de sus clientes, se realizaron encuestas a clientes, trabajadores y a la gerencia para evaluar diferentes aspectos relacionados con la calidad

y la operatividad de la empresa. Los resultados obtenidos permitirán identificar oportunidades de mejora y podrían servir como referencia para otras empresas del sector interesadas en optimizar sus procesos de producción.

2. Materiales y métodos

El presente estudio se basa en un enfoque descriptivo y de campo, utilizando como principal herramienta la aplicación de encuestas dirigidas a los diferentes actores clave de la empresa Aluminios y Vidrios Mendoza S.A. Se diseñaron y aplicaron tres encuestas con el objetivo de evaluar la percepción de los clientes sobre la calidad de los productos y servicios, la opinión de los trabajadores respecto al nivel de calidad y asuntos laborales, y la perspectiva del gerente general sobre los mismos temas. La recopilación de datos se realizó mediante contacto directo con los participantes, garantizando así la obtención de información de primera mano que permitió un análisis detallado de la situación actual del sistema de gestión de la calidad en la empresa.

La presente investigación se tomará como muestra al gerente general Lic. Rubén Mendoza, los instrumentos también serán aplicados a 10 colaboradores que se encuentran dentro de la empresa, así mismo se hará una encuesta de calidad postventa a 20 compradores para ver el nivel de satisfacción del cliente.

Antes de recopilar la información a través de las encuestas, se realizó una revisión preliminar para identificar posibles áreas de mejora en la empresa. Posteriormente, se aplicaron tres encuestas dirigidas a clientes, trabajadores y la gerencia con el fin de evaluar la percepción sobre la calidad de los productos y la eficacia de los procesos internos. La recopilación de información se llevó a cabo de manera estructurada, permitiendo detectar puntos críticos relacionados con la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y el cumplimiento de los estándares de calidad.

Para el análisis de los datos, se utilizaron herramientas estadísticas que facilitaron la interpretación de los resultados mediante el análisis de frecuencias, lo que permitió identificar tendencias y áreas de

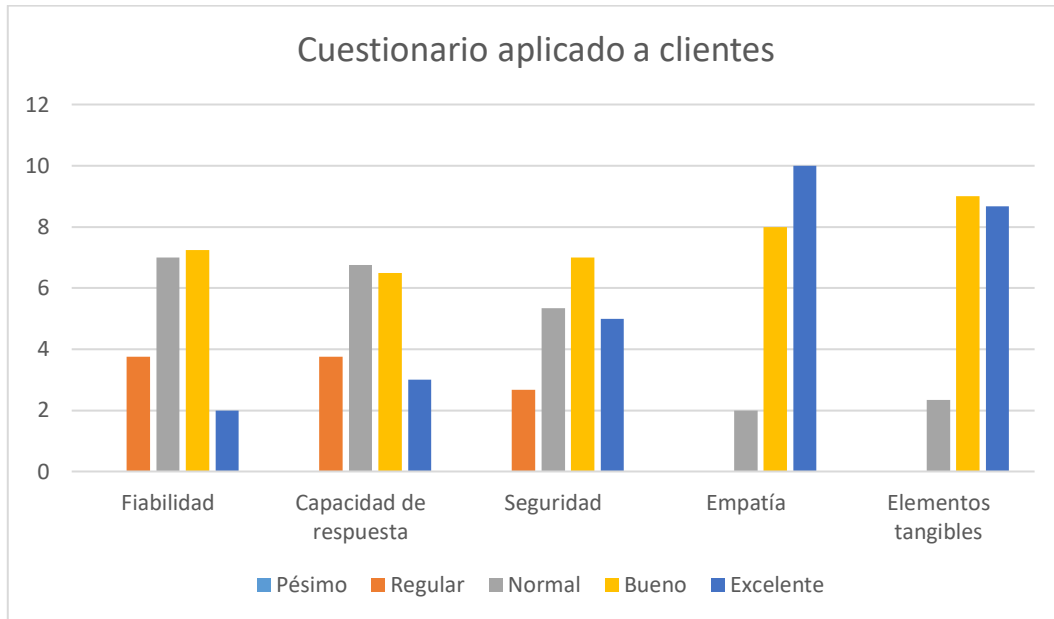
oportunidad. Este análisis proporcionó información clave para comprender las percepciones de los distintos grupos involucrados y desarrollar estrategias orientadas a la mejora continua de los procesos de producción.

3. Resultados y discusión

El estudio permitió identificar las principales fortalezas y áreas de mejora en la gestión de calidad de la empresa, basándose en la percepción de clientes, colaboradores y el gerente general. Entre los hallazgos más destacados, se evidenció que los clientes valoraron positivamente aspectos como la empatía y los elementos tangibles del servicio, aunque señalaron oportunidades de mejora en la capacidad de respuesta y la consistencia en la fiabilidad. Los colaboradores, por su parte, identificaron deficiencias en la comunicación interna y en la disponibilidad de recursos, mientras que el gerente general destacó la importancia de alinear las tareas operativas con los estándares de calidad establecidos. Estos resultados ofrecen una visión integral que resalta la necesidad de

implementar mejoras en la organizacional para fortalecer el
capacitación, los procesos sistema de gestión de calidad.
operativos y la comunicación

Figura 1



*Nota. En la figura se presentan promedios de las respuestas obtenidas para cada elemento.
Fuente: Elaboración Propia.*

En la figura 1 se puede observar un promedio de la cantidad de personas que escogieron cada uno de los calificativos de la escala de Likert utilizada. Por ejemplo, en el área de empatía, que únicamente contaba con 2 preguntas, se visualiza que, en promedio, las personas consideran que el servicio en este aspecto es excelente. Sin embargo, es relevante señalar que, aunque la opción de "excelente" fue la más elegida en una de las preguntas, no fue la superior en ambas incógnitas, lo que sugiere que, aunque el servicio es altamente valorado, aún existen áreas que pueden ser mejoradas. De

manera similar, se evaluaron otras dimensiones de la calidad del servicio, como la fiabilidad (4 preguntas), la capacidad de respuesta (4 preguntas), la seguridad (3 preguntas) y los elementos tangibles (3 preguntas), permitiendo obtener una visión integral de la percepción del cliente sobre la calidad del servicio.

A partir de este análisis inicial, se puede concluir que el servicio brindado es generalmente bueno, pero con un claro margen de mejora en varias características. En cuanto a la fiabilidad del servicio, los

resultados también indican una evaluación positiva, con la mayoría de las respuestas en las opciones más altas de la escala. Los tiempos de entrega final, la atención al personal encargado del proceso de instalación y el cumplimiento de las especificaciones del cliente fueron valorados de manera favorable, lo que sugiere que el servicio tiende a ser consistente y confiable. Sin embargo, algunos puntos aún muestran una ligera discrepancia, como la instalación o los tiempos de entrega, lo que podría mejorarse para reducir errores y garantizar que el cliente reciba el servicio esperado. Mejorar estos detalles continuaría consolidando la fiabilidad del servicio, lo que aumentaría la confianza de los clientes en la empresa. Esta mejora de la fiabilidad también impactaría positivamente en la percepción de seguridad, ya que los clientes tienden a sentirse más seguros cuando el servicio cumple consistentemente con las expectativas y plazos establecidos.

Respecto a la capacidad de respuesta, se observan algunas áreas de oportunidad. Aunque la capacidad para resolver situaciones imprevistas y la puntualidad en las

fechas agendadas fueron calificadas positivamente, los resultados reflejan que aún existe margen de mejora en la rapidez y efectividad de la respuesta ante situaciones imprevistas. La disposición del personal y la comunicación antes, durante y después de la instalación también fueron evaluadas de manera favorable, pero el tiempo de respuesta a dudas e inquietudes podría beneficiarse de una mejora en la proactividad, lo que permitiría que los clientes reciban respuestas más rápidas y efectivas a sus necesidades. Este aspecto se encuentra estrechamente relacionado con la empatía, ya que una respuesta rápida y eficiente a las dudas o problemas de los clientes también refleja el nivel de atención y comprensión hacia sus necesidades. Además, la mejora en la capacidad de respuesta fortalecería la fiabilidad al garantizar que las promesas y tiempos de servicio se cumplan de manera efectiva y consistente.

En el ámbito de la seguridad, los resultados mostraron que el personal tiene un buen conocimiento técnico y profesional, lo que es positivo considerando la naturaleza del servicio prestado. Además, la

discreción y confidencialidad en el manejo de la información fueron valoradas muy positivamente, lo que muestra que los empleados gestionan adecuadamente los datos sensibles de los clientes. Sin embargo, a pesar de estas buenas calificaciones, algunas respuestas indican que existe espacio para mejorar la capacitación continua en seguridad, lo que reforzaría la confianza de los clientes en que el servicio es seguro y profesional en todo momento. La seguridad también está interconectada con la fiabilidad, ya que un servicio seguro y profesional es clave para la consistencia del servicio. De esta forma, la seguridad y la fiabilidad se complementan para garantizar la satisfacción del cliente.

La empatía, otro aspecto clave en la atención al cliente, también recibió calificaciones positivas. Los empleados fueron percibidos como muy comprensivos con las necesidades de los clientes, y las condiciones de pago y financiación fueron calificadas como excelentes por la mayoría. Aunque se percibe una actitud general de amabilidad y atención, algunos clientes sugieren que el enfoque podría ser más

personalizado en ciertos casos, lo que permitiría una mejor satisfacción y resolución de las inquietudes. La relación entre empatía y capacidad de respuesta es evidente, ya que los clientes que se sienten comprendidos y bien tratados, suelen esperar una respuesta igualmente rápida y eficaz cuando presentan problemas o dudas. Además, la empatía puede tener un impacto directo en la percepción de seguridad, ya que los clientes se sienten más seguros cuando interactúan con un personal que demuestra comprensión y responsabilidad en su trato.

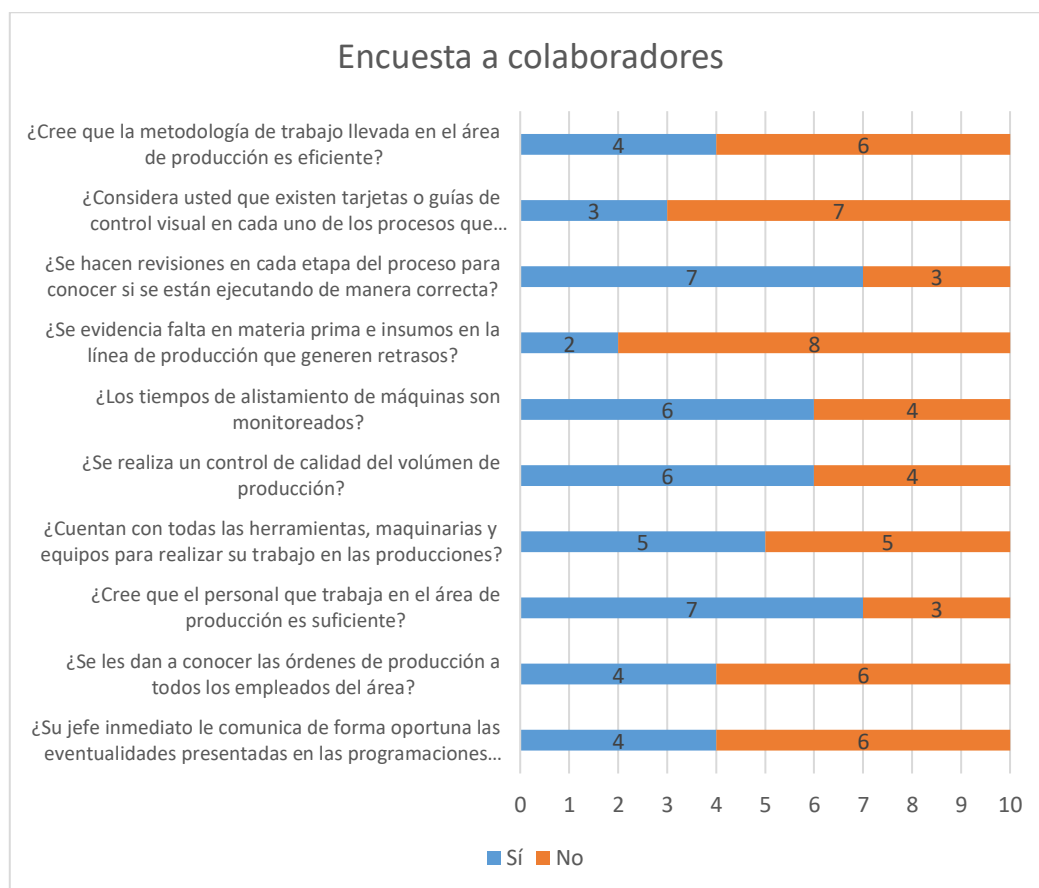
Por último, en cuanto a los elementos tangibles, los resultados mostraron una buena percepción sobre la claridad del proceso de fabricación y las herramientas de trabajo con las que cuenta el personal. Estos aspectos fueron bien calificados, pero algunos clientes señalaron que podría haber una ligera mejora en la calidad o cantidad de las herramientas disponibles, lo que optimizaría la experiencia del cliente. Además, la organización y limpieza del espacio durante la instalación fueron percibidas de forma positiva, lo que refleja un

entorno de trabajo profesional y ordenado. Los elementos tangibles también están relacionados con la seguridad, ya que contar con herramientas y equipos adecuados reduce los riesgos laborales y mejora la percepción de un entorno seguro. Además, la organización y limpieza del espacio impactan directamente en la percepción de fiabilidad, ya que los clientes pueden asociar un ambiente ordenado con un servicio de calidad y bien ejecutado.

Los resultados generales son positivos, pero los hallazgos

sugieren que existen áreas clave que la empresa debe abordar para seguir mejorando la calidad del servicio. La fiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad son aspectos que pueden beneficiarse de una mejora continua, mientras que la empatía y los elementos tangibles, aunque bien calificados, también ofrecen oportunidades para seguir perfeccionando la experiencia del cliente. Estos ajustes contribuirían a fortalecer un sistema de gestión de calidad más robusto y eficiente.

Figura 2.



Fuente: Elaboración Propia.

En la figura 2 se presentan los resultados de una encuesta enfocada en la producción y eficiencia del área de trabajo. Los hallazgos evidencian varias áreas que requieren atención para fortalecer el sistema de gestión de calidad y mejorar la satisfacción del cliente.

En primer lugar, la falta de comunicación oportuna sobre las eventualidades en las programaciones de producción resalta una brecha importante en los canales de comunicación interna. Esta deficiencia puede generar descoordinación y retrasos, lo que impacta directamente en la capacidad de respuesta observada en la figura 1. Mejorar esta comunicación permitirá que el personal se adapte más rápidamente a los cambios y resuelva imprevistos de manera más eficiente, reduciendo tiempos de inactividad y mejorando la calidad del servicio.

La falta de difusión de las órdenes de producción a todos los empleados también pone en evidencia la necesidad de establecer procedimientos claros para asegurar que todos los miembros del equipo estén alineados con los mismos

objetivos. Esto está relacionado con la fiabilidad, ya que la falta de claridad en las órdenes puede generar errores operativos o retrasos, lo que afecta la capacidad de la empresa para cumplir con los plazos establecidos y las expectativas de los clientes.

En cuanto a la suficiencia del personal en el área de producción, la mayoría de los encuestados considera que hay suficiente personal, lo que refleja una percepción positiva respecto a la empatía. Un personal adecuado permite un ambiente de trabajo equilibrado, evitando la sobrecarga laboral que podría afectar la calidad del servicio. Sin embargo, según el contexto, podría ser necesario realizar ajustes o reforzar ciertos equipos en función de la demanda para mejorar la capacidad de respuesta.

Respecto a las herramientas, maquinarias y equipos disponibles, la respuesta dividida indica una inconsistencia en los recursos proporcionados al personal. Esto subraya la necesidad de implementar un mantenimiento preventivo más efectivo y garantizar que el personal cuente con las

herramientas adecuadas para realizar su trabajo con eficiencia. Esto tiene una relación directa con los elementos tangibles, ya que la disponibilidad de recursos adecuados asegura la calidad del trabajo y contribuye a una experiencia más satisfactoria para el cliente.

La mayoría de los encuestados indicó que se realiza un control de calidad en el volumen de producción, lo que es un punto positivo en términos de fiabilidad. Este control asegura que los productos o servicios entregados cumplen con los estándares esperados, evitando errores o retrabajos que podrían afectar la satisfacción del cliente.

El monitoreo de los tiempos de alistamiento de las máquinas también se lleva a cabo, lo que permite optimizar los tiempos de producción. Esto mejora la capacidad de respuesta, ya que un proceso más ágil facilita el cumplimiento de los tiempos de entrega y contribuye a la satisfacción del cliente.

La escasez de materia prima e insumos no se percibe como un problema recurrente, lo que refleja una fiabilidad positiva en cuanto a la

disponibilidad de recursos para la producción. Esto garantiza que no haya interrupciones significativas que afecten la continuidad del servicio ni los tiempos de entrega.

Las revisiones en cada etapa del proceso se realizan de forma adecuada, lo que contribuye a asegurar que el trabajo se ejecute correctamente y conforme a los estándares establecidos. Esto está relacionado con la fiabilidad, ya que la supervisión continua del proceso minimiza los errores y asegura la calidad del producto final.

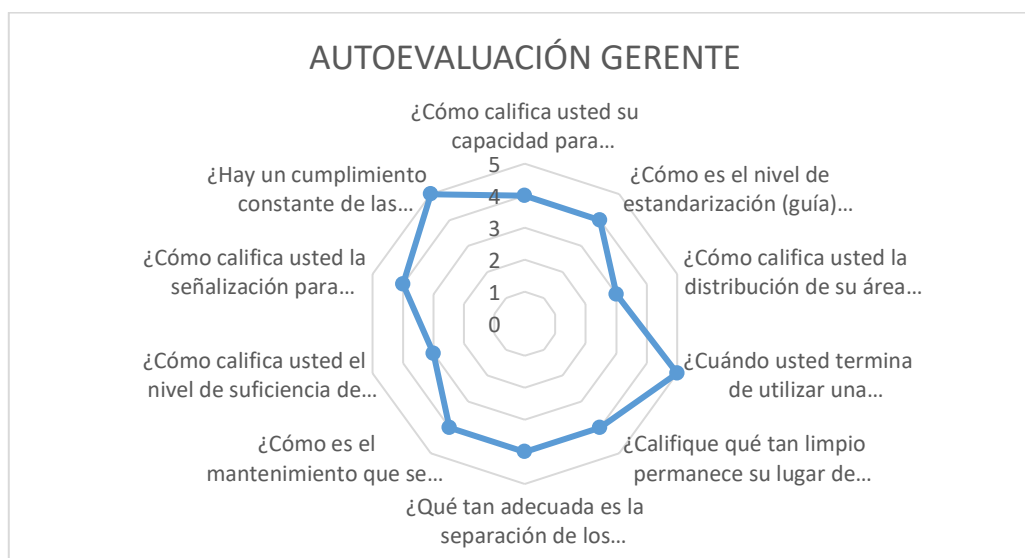
En cuanto a las guías de control visual, la mayoría de los encuestados indicó que no se utilizan en los procesos. Este aspecto subraya la oportunidad de mejora en los elementos tangibles, ya que la implementación de herramientas visuales podría reducir los errores operativos y facilitar el cumplimiento de los estándares de calidad. Estas guías ayudarían a los empleados a seguir los procedimientos de manera más precisa y a mejorar la eficiencia general.

Finalmente, la percepción sobre la metodología de trabajo fue mayoritariamente negativa, lo que

sugiere que los procesos actuales no son lo suficientemente eficientes. Este resultado está relacionado con la capacidad de respuesta, ya que una metodología de trabajo más eficiente ayudaría a reducir tiempos de espera y mejorar la productividad, lo que se traduciría en una mayor satisfacción del cliente y en un servicio más ágil.

Los hallazgos de este instrumento permiten identificar áreas clave de mejora en la comunicación, los recursos disponibles y los procesos de trabajo. Estos aspectos están directamente relacionados con los conceptos observados en la encuesta a clientes, y su mejora contribuirá a fortalecer el sistema de gestión de calidad y a optimizar la experiencia del cliente.

Figura 3



Fuente: Elaboración Propia.

Los resultados de la encuesta aplicada al gerente general reflejan una percepción globalmente positiva sobre el sistema de gestión de calidad de la empresa. Las áreas relacionadas con la seguridad, la organización y la limpieza del entorno laboral fueron particularmente destacadas, obteniendo las calificaciones más

altas. Esto sugiere que la empresa mantiene un compromiso sólido con el cumplimiento de las normativas, la profesionalidad en el trabajo y la generación de un ambiente seguro y ordenado para los colaboradores.

En cuanto al manejo y distribución del espacio laboral, las respuestas muestran una valoración favorable, lo que indica que las operaciones se

realizan en un entorno bien estructurado, facilitando la fluidez de los procesos. Asimismo, el cumplimiento de normas y políticas de seguridad fue identificado como uno de los puntos más fuertes, destacando la atención de la empresa hacia la protección de sus empleados y la calidad de los servicios que presta.

Sin embargo, no todo es perfecto, y también se detectaron áreas de mejora. Un aspecto notable es la gestión de herramientas y equipos, especialmente en lo referente a su clasificación, devolución y mantenimiento. Las respuestas señalan que, si bien las prácticas actuales son funcionales, existe margen para reforzar la estandarización de procesos, lo que podría optimizar el uso de recursos y reducir el riesgo de errores operativos. El mantenimiento preventivo de equipos fue otra área que recibió calificaciones más bajas, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los programas en este ámbito para garantizar que los recursos estén en óptimas condiciones y disponibles cuando se necesiten.

Estos hallazgos están en sintonía con los resultados obtenidos en otros instrumentos de análisis, como las encuestas dirigidas a colaboradores y clientes. Por ejemplo, la importancia de contar con herramientas y equipos adecuados para el desempeño eficiente de las tareas coincide con las preocupaciones expresadas en otros niveles de la organización. Además, la limpieza y el orden, aspectos bien valorados por el gerente general, también fueron destacados positivamente en las encuestas previas, lo que refuerza la percepción de profesionalismo y control en los procesos internos.

Para abordar las áreas de mejora identificadas, sería recomendable implementar un programa de capacitación dirigido al personal, con el objetivo de fortalecer su conocimiento y habilidades en el manejo de herramientas y equipos, así como en el cumplimiento de los estándares de calidad. También se podrían establecer procedimientos más claros y apoyados en guías visuales, que faciliten la clasificación, devolución y uso de las herramientas, optimizando los tiempos de trabajo y reduciendo

errores. En cuanto al mantenimiento preventivo, resulta fundamental diseñar un plan más riguroso que asegure la funcionalidad de los equipos a lo largo del tiempo.

A pesar de las áreas de oportunidad, los resultados muestran un panorama alentador. La empresa ha construido una base sólida en términos de organización, limpieza, seguridad y cumplimiento normativo. Si se actúa sobre las áreas de mejora identificadas, no solo se consolidarán estos puntos fuertes, sino que también se avanzará hacia un sistema de gestión más eficiente y alineado con los principios de la norma ISO 9001. Esto, a su vez, reforzará la confianza de los clientes y colaboradores, permitiendo que la organización continúe destacándose en el mercado.

A partir de la integración de los hallazgos de los tres instrumentos de análisis, se observa que la gestión de calidad de la empresa enfrenta desafíos comunes en términos de comunicación, disponibilidad de recursos y procesos operativos. Estas áreas críticas afectan de manera transversal elementos como la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad, que son

esenciales para la satisfacción del cliente y la percepción de profesionalismo.

Los resultados sugieren que una mejora coordinada en estas áreas no solo incrementaría la calidad del servicio percibida por los clientes, sino que también fortalecería la cohesión interna y la eficiencia operativa de la empresa. Por ejemplo, abordar las deficiencias en la comunicación interna podría reducir los tiempos de respuesta y los errores en la producción, mejorando tanto la capacidad de respuesta como la fiabilidad. Asimismo, la implementación de programas de capacitación específicos contribuiría a reforzar la seguridad y la empatía en la interacción con los clientes, mientras que la mejora en los procesos de mantenimiento y organización de recursos impactaría positivamente en los elementos tangibles.

En conjunto, estos hallazgos subrayan la necesidad de adoptar un enfoque estratégico que priorice la integración y alineación de los esfuerzos en todas las áreas de la empresa. Este enfoque permitiría consolidar un sistema de gestión de calidad robusto, capaz de responder

de manera efectiva a las demandas del mercado y de superar las expectativas de los clientes. La alineación de estos esfuerzos con los principios de normas internacionales, como la ISO 9001, fortalecería aún más la posición competitiva de la organización y su capacidad para generar valor sostenible.

Discusión

El presente estudio muestra una convergencia con investigaciones previas sobre la implementación de sistemas de gestión de calidad (SGC), pero también resalta desafíos y particularidades propias del sector industrial. Al igual que Fontalvo y De La Hoz (2018), quienes destacan la importancia de realizar análisis internos y externos para identificar fortalezas y debilidades, este estudio utiliza herramientas como el análisis DOFA para identificar áreas de mejora, especialmente en la comunicación interna y la disponibilidad de recursos. Las debilidades señaladas, como la falta de comunicación oportuna y la escasez de recursos, son desafíos comunes en el sector, como se evidencia en

estudios de otros sectores (Portelles et al., 2016).

El liderazgo y el compromiso de la alta dirección, considerados factores clave por varios estudios (Fontalvo y De La Hoz, 2018; García, 2017), también se reflejan en este estudio. Sin embargo, se subraya que la dirección debe no solo estar comprometida con la implementación inicial, sino también con la mejora continua del sistema de gestión de calidad, como se destacó en los resultados obtenidos de la encuesta al gerente general. La importancia del seguimiento y la actualización periódica de los procesos de calidad es fundamental para garantizar la sostenibilidad del sistema a largo plazo.

En términos de gestión de la calidad, se evidencia que aspectos como la fiabilidad y la capacidad de respuesta son áreas en las que Mendoza S.A. puede mejorar. Estos resultados son consistentes con estudios previos que señalan la necesidad de trabajar en la gestión de riesgos y la mejora de la eficiencia operativa (Pacheco Rodríguez, 2021). En particular, la mejora en la capacidad de respuesta, la comunicación proactiva y el

fortalecimiento de la formación técnica en áreas como la seguridad, son áreas clave que deben recibir atención para fortalecer la confianza de los clientes y mejorar la percepción global del servicio.

Asimismo, los hallazgos relacionados con la empatía y los elementos tangibles refuerzan la importancia de un enfoque centrado en el cliente. A pesar de las calificaciones positivas, existen oportunidades de mejora en la personalización del servicio y la calidad de las herramientas disponibles, lo cual se alinea con estudios sobre la mejora continua y el fortalecimiento de los procesos operativos (Serra Mazzei, 2023).

Para finalizar, este estudio amplía las perspectivas previas al enfocarse en la aplicación práctica de la norma ISO 9001:2015 en un entorno industrial, y al hacerlo resalta la importancia de una mejora continua que abarque tanto los aspectos operativos como la cultura organizacional.

Las recomendaciones apuntan a fortalecer la capacitación del personal, mejorar la comunicación interna y optimizar los recursos disponibles, lo cual impactará

directamente en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

4. Conclusiones

A partir del análisis de los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a clientes, trabajadores y la gerencia de Aluminios y Vidrios Mendoza S.A., se identificaron áreas clave de mejora relacionadas con la calidad del producto, la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Los clientes destacaron aspectos positivos en la calidad del producto, aunque también señalaron oportunidades de mejora en el cumplimiento de plazos de entrega y la atención al cliente. Este hallazgo resalta la necesidad de trabajar en la fiabilidad y capacidad de respuesta de la empresa para mejorar la percepción del servicio y la satisfacción del cliente.

Desde la perspectiva de los trabajadores, se evidenció una fuerte demanda de fortalecer la capacitación y estandarización de procesos, con el fin de asegurar un nivel de calidad uniforme en todas las áreas de producción. La implementación de programas de formación continua sería clave para

mejorar la comprensión y ejecución adecuada de los procedimientos operativos, promoviendo una cultura organizacional centrada en la mejora continua y la eficiencia.

El gerente general subrayó la importancia de cumplir con los requisitos del cliente externo en términos de calidad del producto y tiempos de entrega, señalando la necesidad de alinear los procesos internos con el objetivo de lograr una mayor satisfacción del cliente. La implementación de acciones correctivas y la optimización de los procesos operativos serán esenciales para consolidar la confiabilidad del sistema de gestión de calidad y fortalecer la competitividad de la empresa en el mercado.

En este sentido, el estudio reafirma la importancia de adoptar un enfoque integral y flexible para gestionar la calidad, uno que considere las percepciones y necesidades de todos los grupos de interés. Las recomendaciones apuntan a fortalecer la comunicación interna, mejorar la gestión del conocimiento y seguir un enfoque proactivo en la gestión de riesgos. Estos elementos son fundamentales para asegurar la

sostenibilidad y el crecimiento de Aluminios y Vidrios Mendoza S.A., garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad y fomentando la mejora continua en todos los niveles de la organización.

Bibliografía

- Acosta, E., & Sermeño, J. (2021). Diseño y propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la Fundación Cáritas de El Salvador, Diócesis. Santa Ana: Universidad de El Salvador.
- Álvarez Negosheva, E. (2013). 7 pasos para la mejora continua. En Gestio Polis. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/7-pasos-mejora-continua/>
- Amador Alburquenque Morales. Implementación de los sistemas de calidad.
- Cayambe, X., & Narváez, A. (2010). Propuesta de un sistema integrado de gestión bajo el modelo Malcolm Baldrige, caso de aplicación: Inducobre S.A. Escuela Politécnica Nacional.
- Cerezo Anzules, C. S. (2016). Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001. Guayaquil, Ecuador.

- Cuatrecasas, L. (2010). Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación. Barcelona: Profit Editorial.
- Cubillos Rodríguez, M. C., & Rozo Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista de la Universidad de La Salle, (48), 80-99.
- De León, M. (2020). Estadística de las normas ISO más implementadas a nivel mundial. En R&D. Recuperado de <https://estadistica-de-las-normas-iso-mas-implementadas-a-nivel-mundial/>
- Díaz, N. (2011). Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad en el proceso de producción basado en las normas ISO 9000:2000 para la empresa Anilec C.A. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1645/10/U-PS-ST000774.pdf>
- Escobar Valencia, & Mosquera Guerrero. (2013). Importancia de los sistemas de gestión de calidad. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797010.pdf>
- Escuela Europea de la Excelencia. (2024, febrero 13). Implementación de un sistema de gestión de la calidad: 8 pasos clave en la certificación de ISO 9001. Recuperado de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2022/07/implementation-de-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad-8-pasos-clave-en-la-certificacion-de-iso-9001/>
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). Administración y control de calidad (7.ª ed.). Cengage Learning.
- Fontalvo, T., & De La Hoz, E. (2018). Diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en una universidad colombiana. Scielo. Recuperado de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062018000100035&script=sci_arttext
- García, J. P. (2017). Diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 al supermercado Rapifácil de Bogotá. Recuperado de https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1374
- Garvin, D. A. (1988). Managing quality: The strategic and competitive edge. New York: The Free Press.

- Guajardo, E. (1996). *Administración de la calidad total*. México: Pax México.
- International Organization for Standardization. (2015). *Norma Internacional ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad*. Recuperado de <https://www.iso.org/home.htm>
- International Organization for Standardization. (2019). Recuperado el 4 de abril del 2024 de <https://www.iso.org/home.htm>
- Johnson, P. (2017). Benefits of ISO 9000. Recuperado de <http://www.pjr.mx/standards/iso-90012008/benefits-of-iso-9000>
- Koneggui. (2018). Ecuador emplea normas ISO para certificar gestiones de calidad. Recuperado de <https://koneggui.com.ec/blog/so/blog-calidad/ecuador-emplea-normas-iso-para-certificar-gestiones-de-calidad>
- La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad EFQM. (2017). *Modelo EFQM de calidad y excelencia*. Recuperado el 4 de febrero del 2024 de <http://www.efqm.es/>
- LlumiQuinga LlumiQuinga, J. E. (2014). *Análisis de la aplicación de las normas ISO 9000 y 14000 en las empresas productivas de la ciudad de Latacunga, en el período marzo - agosto 2011*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi].
- Melo, S. (2020). *Gestión de calidad: ¿Por qué implementar ISO 9001?* En DataScope. Recuperado de <https://datascope.io/es/blog/gestion-de-calidad-por-que-implementar-iso-9001/>
- Moyano, J. B., & Martínez, P. (2011). *Gestión de la calidad en empresas tecnológicas: De TQM a ITIL*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Pacheco Rodríguez, B. R. (2021). *Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C* [Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9441>
- Portelles, D., Rodríguez, A., Sánchez, E., & Ochoa, K. (2016). *Metodología para el diseño de un sistema de gestión de calidad en la Universidad de Ciencias Médicas de Holguín*. Scielo.

- Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ccm/v20n1/ccm13116.pdf>
- Quality System Implementation. (2013). Quality system implementation. Recuperado de http://www.unal.edu.co/rendicion_de_cuentas/2011/pdf/Informe_de_Gestion_2011.pdf
- Rodríguez Fonseca, F. (2012). Incidencia de la Norma ISO 9000 en Colombia. Ciencias Estratégicas, 20(1), 35. <https://doi.org/10.17533/udea.ce>
- Rosa Amelia González Rodríguez, & Aleida González González. (2008). Diseño de un sistema de gestión de calidad con enfoque estratégico. Ciencia y Técnica. Recuperado de <http://journaldatabase.org/articles/disenounsistemagestioncalidadcon.html>
- RECOPR. (2012). Propuesta de sistema de gestión. Recuperado de http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_JUNIO_2012/IF_HUMAN_MEJIA_FCA/Apendice_2.pdf
- Riera, P. (2013). Propuesta de un modelo de sistema de gestión de calidad. Riobamba, Ecuador.
- Safety Culture. (2024). Herramientas de gestión de la calidad. Recuperado el 14 de mayo del 2024 de <https://safetyculture.com/es/temas/herramientas-de-gestion-de-calidad/>
- Salgado Andrade, Q. F. G. (2015). Diseño de un sistema de gestión de calidad. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10070/1/UPS-GT000855.pdf>
- Sarmiento, J. (2019). Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para los procesos plásticos termoestables reforzados con fibra de vidrio (PRFV) de la empresa Imsaguas Ltda. [Tesis de grado, Universidad de Santander]. Recuperado de <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/4405/1/Dise%C3%B1o%20sistema>
- Santiago, C. C. (2013). Diseño de un sistema de gestión de calidad. Riobamba, Ecuador.
- Schroeder, R., Meyer Goldstein, S., & Rungtusanatha, J. (2011). Administración de operaciones: Conceptos y casos contemporáneos. México D. F.: McGraw Hill.
- Serra Mazzei, D. E. (2023). La Certificación ISO 9001:2015 en Venezuela: Obstáculos, Retos e Impactos al Adoptar e

Implementar SGC Basados en esta Norma: ISO 9001:2015 Certification in Venezuela: Obstacles, Challenges, and Impacts of Adopting and Implementing Quality Management Systems Based on this Standard. Tekhné, 26(2), 42–58. <https://doi.org/10.62876/tekhn.v26i2.6211>

MD: National Institute of Standards and Technology.

Sosa, D. (2015). Administración por calidad (2.ª ed.). México: Limusa.

Summers, D. (2006). Administración de la calidad. México: Pearson Educación.

The ISO survey. (2023). ISO. <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>

Toro, R. (2021). ISO 9001:2015. Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

Tobar, J. (2020). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área de producción de la empresa Tempocodeca Cía Ltda. [Tesis de grado, Universidad Técnica del Norte].

United States Department of Commerce. (2005). NIST Malcolm Baldrige National Quality Award Technology Administration. Gaithersburg,