

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**“GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001: 2008 Y EL
IMPACTO EN EL DESARROLLO DE AUTOREX S.A.”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADOS EN
ADMINISTRACIÓN**

Investigadores:

HUAMÁN ZAGACETA RONAL JARCIÑO

INJANTE RAMOS YOSELYN PATRICIA

VERGARAY ROJAS EYCER DANIEL

Callao – Perú
Marzo, 2017

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO:

- MG. CARLOS RICARDO ANTONIO ALIAGA VALDEZ PRESIDENTE
- DR. LUIS ALBERTO CHUNGA OLIVARES SECRETARIO
- LIC. ANA MARÍA CHÁVEZ SUÁREZ VOCAL

ASESOR: MG. ALEJANDRO DIAZ GONZALES

N° DE LIBRO: 01

N° DE ACTA:

- HUAMÁN ZAGACETA, RONAL JARCIÑO 012
- INJANTE RAMOS, YOSELYN PATRICIA 011
- VERGARAY ROJAS, EYCER DANIEL 013

FECHA DE APROBACIÓN DE TESIS: 17 DE ENERO 2017

RESOLUCIÓN DE SUSTENTACIÓN DE LA TITULACIÓN PROFESIONAL
POR LA MODALIDAD DE TESIS CON CICLO DE TESIS N° 583-2016-CF-
FCA-UNAC



TITULACIÓN PROFESIONAL POR LA MODALIDAD DE TESIS CON CICLO DE TESIS EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS 2016 -I

Siendo las 4:00 p.m. del día 26 de abril del 2017, en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, se reunieron los miembros del Jurado Evaluador en mérito al cumplimiento de la Resolución N° 583-2016-CF-FCA, para analizar el cumplimiento de levantamiento de las observaciones a la tesis titulada:

"GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 Y EL IMPACTO EN EL DESARROLLO DE AUTOREX S.A."

Sustentada por el bachiller:

HUAMÁN ZAGACETA RONAL JARCIÑO

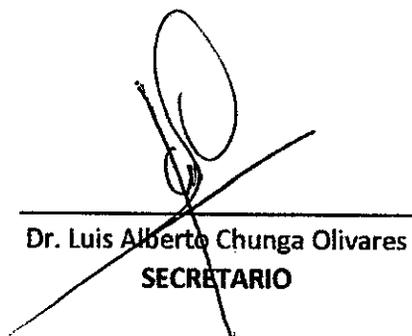
DICTAMINAN:

Que el citado bachiller ha cumplido con levantar las observaciones formuladas a su trabajo de tesis, las mismas que se especificaron en la Hoja de Observaciones.

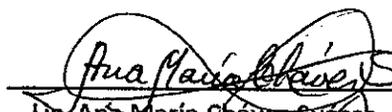
En mérito de lo cual, se firma el presente Dictamen Colegiado, por lo que el bachiller queda expedito para realizar el empastado del trabajo y continuar con los trámites para su titulación.



Mg. Carlos Ricardo Antonio Aliaga Valdez
PRESIDENTE



Dr. Luis Alberto Chunga Olivares
SECRETARIO



Lic. Anía María Chávez Suárez
VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

TITULACIÓN PROFESIONAL POR LA MODALIDAD DE TESIS CON CICLO DE TESIS EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 012-2017-CCT-FCA

Siendo las 4:40 p.m. del día 17 de enero del 2017, se reunieron en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, los miembros de Jurado Evaluador designados por Resolución N° 583-2016-CF-FCA: Mg. Carlos Ricardo Antonio Aliaga Valdez, Presidente; Dr. Luis Alberto Chunga Olivares, Secretario; Lic. Ana María Chávez Suárez, Vocal; con el objeto de evaluar y calificar la sustentación de la Tesis titulada:

**"GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 Y EL
IMPACTO EN EL DESARROLLO DE AUTOREX S.A."**

Presentada por el Bachiller en Ciencias Administrativas:

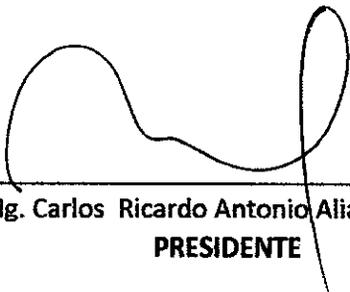
HUAMÁN ZAGACETA RONAL JARCIÑO

Para optar por el título profesional de: **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Obteniendo el calificativo de:

DIECISÉIS (16)
MENCIÓN: BUENO

En fe de lo cual se suscribe la presente acta, firmada por el Presidente del Jurado Evaluador y por los otros miembros integrantes del mismo.


Mg. Carlos Ricardo Antonio Aliaga Valdez
PRESIDENTE


Dr. Luis Alberto Chunga Olivares
SECRETARIO


Lic. Ana María Chávez Suárez
VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

TITULACIÓN PROFESIONAL POR LA MODALIDAD DE TESIS CON CICLO DE TESIS EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS 2016 -I

Siendo las 4:00 p.m. del día 26 de abril del 2017, en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, se reunieron los miembros del Jurado Evaluador en mérito al cumplimiento de la Resolución N° 583-2016-CF-FCA, para analizar el cumplimiento de levantamiento de las observaciones a la tesis titulada:

**"GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 Y EL IMPACTO EN
EL DESARROLLO DE AUTOREX S.A."**

Sustentada por la bachiller:

INJANTE RAMOS YOSELYN PATRICIA

DICTAMINAN:

Que el citado bachiller ha cumplido con levantar las observaciones formuladas a su trabajo de tesis, las mismas que se especificaron en la Hoja de Observaciones.

En mérito de lo cual, se firma el presente Dictamen Colegiado, por lo que el bachiller queda expedito para realizar el empastado del trabajo y continuar con los trámites para su titulación.

Mg. Carlos Ricardo Antonio Aliaga Valdez
PRESIDENTE

Dr. Luis Alberto Chunga Olivares
SECRETARIO

Lic. Ana María Chávez Suárez
VOCAL



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

TITULACIÓN PROFESIONAL POR LA MODALIDAD DE TESIS CON CICLO DE TESIS EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 011-2017-CCT-FCA

Siendo las 4:40 p.m. del día 17 de enero del 2017, se reunieron en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, los miembros de Jurado Evaluador designados por Resolución N° 583-2016-CF-FCA: Mg. Carlos Ricardo Antonio Aliaga Valdez, Presidente; Dr. Luis Alberto Chunga Olivares, Secretario; Lic. Ana María Chávez Suárez, Vocal; con el objeto de evaluar y calificar la sustentación de la Tesis titulada:

**"GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 Y EL
IMPACTO EN EL DESARROLLO DE AUTOREX S.A."**

Presentada por la Bachiller en Ciencias Administrativas:

INJANTE RAMOS YOSELYN PATRICIA

Para optar por el título profesional de: **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Obteniendo el calificativo de:

DIECISÉIS (16)
MENCIÓN: BUENO

En fe de lo cual se suscribe la presente acta, firmada por el Presidente del Jurado Evaluador y por los otros miembros integrantes del mismo.

Mg. Carlos Ricardo Antonio Aliaga Valdez
PRESIDENTE

Dr. Luis Alberto Chunga Olivares
SECRETARIO

Lic. Ana María Chávez Suárez
VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

TITULACIÓN PROFESIONAL POR LA MODALIDAD DE TESIS CON CICLO DE TESIS EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS 2016 -I

Siendo las 4:00 p.m. del día 26 de abril del 2017, en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, se reunieron los miembros del Jurado Evaluador en mérito al cumplimiento de la Resolución N° 583-2016-CF-FCA, para analizar el cumplimiento de levantamiento de las observaciones a la tesis titulada:

**"GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 Y EL IMPACTO EN
EL DESARROLLO DE AUTOREX S.A."**

Sustentada por el bachiller:

VERGARAY ROJAS EYCER DANIEL

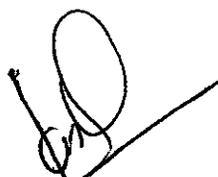
DICTAMINAN:

Que el citado bachiller ha cumplido con levantar las observaciones formuladas a su trabajo de tesis, las mismas que se especificaron en la Hoja de Observaciones.

En mérito de lo cual, se firma el presente Dictamen Colegiado, por lo que el bachiller queda expedito para realizar el empastado del trabajo y continuar con los trámites para su titulación.



Mg. Carlos Ricardo Antonio Aliaga Valdez
PRESIDENTE



Dr. Luis Alberto Chunga Olivares
SECRETARIO



Lic. Ana María Chávez Suárez
VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

TITULACIÓN PROFESIONAL POR LA MODALIDAD DE TESIS CON CICLO DE TESIS EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 013-2017-CCT-FCA

Siendo las 4:40 p.m. del día 17 de enero del 2017, se reunieron en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, los miembros de Jurado Evaluador designados por Resolución N° 583-2016-CF-FCA: Mg. Carlos Ricardo Antonio Aliaga Valdez, Presidente; Dr. Luis Alberto Chunga Olivares, Secretario; Lic. Ana María Chávez Suárez, Vocal; con el objeto de evaluar y calificar la sustentación de la Tesis titulada:

**"GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2008 Y EL
IMPACTO EN EL DESARROLLO DE AUTOREX S.A."**

Presentada por el Bachiller en Ciencias Administrativas:

VERGARAY ROJAS EYCKER DANIEL

Para optar por el título profesional de: **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Obteniendo el calificativo de:

DIECISÉIS (16)
MENCIÓN: BUENO

En fe de lo cual se suscribe la presente acta, firmada por el Presidente del Jurado Evaluador y por los otros miembros integrantes del mismo.

Mg. Carlos Ricardo Antonio Aliaga Valdez
PRESIDENTE

Dr. Luis Alberto Chunga Olivares
SECRETARIO

Lic. Ana María Chávez Suárez
VOCAL

A

Nuestros padres, por el afecto, comprensión y apoyo en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos han permitido ser personas de bien en cada uno de nuestros procesos de aprendizaje, y por brindarnos su compromiso en nuestra formación profesional.

UN ESPECIAL AGRADECIMIENTO

A nuestro apreciado y respetado asesor Dr. Alejandro Díaz por los conocimientos brindados en el transcurso de la realización de esta investigación.

A la empresa Autorex S.A. por haber contribuido en esta etapa de investigadores en especial al jefe de ventas Sr: Cesar Jiménez.

A quienes nos apoyaron a realizar esta investigación.

ÍNDICE

CARATULA	i
PAGINA DE RESPETO	ii
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
TABLAS DE CONTENIDO	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Determinación del problema	1
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5

1.3.2	Objetivos específicos	6
1.4.	Justificación	6
1.4.1	Justificación teórica	6
1.4.2	Justificación social	7
1.4.3	Justificación metodológica	7
1.4.4	Justificación legal	8
1.4.4	Justificación personal	8
1.5.	Importancia	8
1.6.	Delimitación del problema	9
1.5.1	Delimitación espacial	9
1.5.2	Delimitación temporal	9
1.5.3	Delimitación social	10
1.7.	Limitaciones y viabilidad	10
1.6.1	Limitaciones	10
1.6.2	Viabilidad	11
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO		12
2.1.	Antecedentes del estudio	12
2.1.1	Investigaciones internacionales	12
2.1.2	Investigaciones nacionales	17

2.2. Bases teóricas	24
2.2.1 Calidad y Sistemas de Calidad	24
2.2.1.1 Definición de calidad	24
2.2.1.2 Historia y evolución de la calidad	26
2.2.1.3 Sistemas de Calidad	30
2.2.1.4 Modelos de sistemas de gestión de calidad	33
2.2.2 Gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008	40
2.2.2.1 Contenido de la norma ISO 9001:2008	43
2.2.3 Desarrollo organizacional	45
2.3 Definiciones Teóricas	46
2.3.1 Gestión de calidad	46
2.3.2 Desarrollo Organizacional	48
2.4. Autorex S.A.	53
2.4.1. Reseña	53
2.4.2. Servicios	54
2.4.3. Razón social	55
2.4.4. Rubro	55
2.4.5. Misión	55
2.4.6. Visión	56

2.4.7. Políticas de calidad	56
CAPITULO III: VARIABLES E HIPÓTESIS	57
3.1. Variables de la investigación	57
3.2. Operacionalización de las variables	57
3.3. Hipótesis	58
3.3.1 Hipótesis general	58
3.3.2 Hipótesis específicas	58
CAPITULO IV: METODOLOGÍA	60
4.1 Tipo de investigación	60
4.2 Diseño de la investigación	60
4.3 Población y muestra	61
4.3.1 Población	61
4.3.2. Muestra	61
4.4. Método de investigación	62
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
4.5.1. Técnicas	63
4.5.2. Instrumentos	63
4.6. Técnicas de análisis de datos	65
4.6.1. Análisis estadístico descriptivo	65

4.6.2. Análisis del coeficiente de correlación de Spearman	66
CAPITULO V: RESULTADOS	68
5.1 Análisis descriptivo de las variables	68
5.1.1 Gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008 y Desarrollo Organizacional	68
5.1.2 La responsabilidad de la dirección y el planeamiento	71
5.1.3 Gestión de los recursos y procedimientos	73
5.1.4 Organización y evaluación	75
5.1.5 Realización del servicio y RR.HH.	77
CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	79
6.1 Contrastación de los hipótesis con resultados	79
6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares	80
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Anexo N° 2: Matriz de Items

Anexo N° 3: Escala de gestión de calidad y Desarrollo Organizacional

Anexo N° 4: Tipos de normas ISO

TABLAS DE CONTENIDO

Tabla 2.1	Definiciones de calidad	25
Tabla 2.2	Evolución histórica de la calidad	30
Tabla 2.3	Criterios de evaluación del modelos EFQM	35
Tabla 2.4	Herramientas de la calidad total	37
Tabla 2.5	Diferencias en la estructura del ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015	42
Tabla 3.1	Operacionalización de las variables	57
Tabla 4.1	Población de la empresa Autorex S.A	61
Tabla 4.2	Formula de medidas de tendencia central de variabilidad	65
Tabla 4.3	Escala de interpretación para la correlación de Spearman	67

RESUMEN

La investigación establece la relación entre la Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 y el desarrollo organizacional de Autorex S.A. bajo el enfoque multimodal, es decir de una forma cualitativa se expondrá el problema a tratar mencionando antecedentes, buscando la relación de la Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en el desarrollo organizacional de Autorex S.A. y de una forma cuantitativa se propondrá un modelo de relación entre nuestra variables; de la población total de 250 trabajadores (personal administrativo, personal técnico y personal operario) se seleccionó como muestra probabilística a 151 trabajadores.

Se aplicó el instrumento: Escala de gestión de calidad y desarrollo organizacional Autorex S.A. A través del coeficiente de correlación de Spearman, se arrojó los siguientes resultados respecto a la correlación entre la Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 y el desarrollo organizacional: Responsabilidad de la dirección (Correlación de Spearman = 0.397 Sig = 0.000), Gestión de los recursos (Correlación de Spearman = 0.355 Sig = .000), Realización del servicio (Correlación de Spearman = 0.611 Sig = 0.000), Evaluación (Correlación de Spearman = 0.419 Sig = 0.000)

Se aportó evidencia a favor de la hipótesis central con puntuación alta al establecer vinculación entre las cuatro sub variables de Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 (Responsabilidad de la dirección, Gestión de los recursos, Realización del producto y Evaluación) con el desarrollo organizacional.

Siendo un complejo integrado de variables, se establece asociación entre Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 y Desarrollo organizacional de Autorex S.A, por lo cual es de utilidad para empresas como también para futuras investigaciones.

ABSTRAC

The research establishes the relationship between Quality Management under ISO 9001: 2008 and the organizational development of Autorex S.A. Under the multimodal approach, that is to say, in a qualitative way, the problem to be treated will be exposed, mentioning antecedents, seeking the relationship of Quality Management under ISO 9001: 2008 in the organizational development of Autorex S.A. And in a quantitative way a model of relationship between our variables will be proposed; of the total population of 250 workers (administrative staff, technical personnel and personnel) was selected as a probabilistic sample to 151 workers.

The instrument was applied: Scale of quality management and organizational development Autorex S.A. Through Spearman's correlation coefficient, the following results were obtained regarding the correlation between Quality Management under ISO 9001: 2008 and organizational development: Leadership Accountability (Spearman Correlation = 0.397 Sig = 0.000), (Spearman Correlation = 0.355 Sig = .000), Service Performance (Spearman Correlation = 0.611 Sig = 0.000), Evaluation (Spearman Correlation = 0.419 Sig = 0.000)

Evidence was provided in favor of the central hypothesis with high score when establishing linkage between the four sub-variables of Quality Management under ISO 9001: 2008 (Management responsibility, Resource management, Product realization and Evaluation) with the organizational development.

Being an integrated complex of variables, it establishes an association between Quality Management under ISO 9001: 2008 and Organizational Development of Autorex S.A, so it is useful for companies as well as for future research.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo establece la relación entre las variables gestión de calidad y el desarrollo organizacional, dotando así de evidencia empírica a la teoría desarrollada en el marco teórico, la cual pertenece a Enrique Claver y colaboradores en su libro titulado “gestión de la calidad y gestión medioambiental”. Que nos ayuda a comprender los principios y métodos que implantación de la norma ISO 9001:2008 en el desarrollo organizacional de la empresa Autorex S.A para obtener los objetivos de calidad. Teniendo como finalidad la solución a los problemas desarrollados durante la implantación de esta norma, ya que las empresas hoy en día necesitan contar con un sistema de aseguramiento de calidad para la garantía de sus productos y diferenciarse de sus competidores.

Para comenzar esta investigación, en el Capítulo 1, identificaremos el problema para luego dar paso a la formulación del problema, además se detallaran los objetivos (Generales y específicos), las justificaciones, importancia y viabilidad de este estudio.

En el capítulo 2 encontraremos antecedentes que puedan apoyar nuestra investigación, adicionalmente vamos realizar un estudio de los conocimientos teóricos relacionados con la Calidad, los Sistemas de Gestión de Calidad existentes y el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 que se utilizará. También se describirá a la empresa Autorex S.A.

Con la información de la empresa, en el Capítulo 3, se formularan las hipótesis y se conocerá la operacionalización de las variables, ya en el capítulo 4 se dará a conocer el tipo y diseño de esta investigación, aplicaremos la técnica de encuesta tanto de gestión de calidad y desarrollo organizacional.

Para finalizar en el capítulo 5 contrastaremos nuestras hipótesis con los resultados y con otras investigaciones, seguidas de las conclusiones y recomendaciones que logremos al finalizar este estudio.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Determinación del problema

La norma ISO 9001: 2008 aportará grandes beneficios al sistema de calidad de las empresas, sin embargo no todas las empresas adoptan la norma como un sistema de calidad, la motivación hacia el ISO 9001: 2008 es más un certificado necesario que les otorgará ventajas competitivas, alejados del propósito inicial de la misma norma. El problema del mal uso radicará en el grado de conciencia del empresario, la seriedad con que se tome, la comprensión de la misma y la capacidad de flexibilidad o de adaptación de la empresa. Implantar un sistema de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 en las empresas requiere más que educación en la norma, un proceso de sensibilización que involucre a todos los actores de la empresa.

La calidad desde siempre ha tenido como objetivo la satisfacción de las expectativas de los clientes con respecto a los productos que reciben; pero en nuestros tiempos la calidad se enfoca en todas las áreas de la organización buscando que ésta se convierta en una organización de calidad, excepto el área de la contabilidad ya que el sistema tributario y las políticas de cada país son diferentes.

Claver *et al* (2006)

“La gestión de la calidad, dirección de la calidad o total quality management (TQM), es un sistema de gestión que comprende un conjunto de principios y métodos que se implantan en toda la empresa como medio para conseguir los objetivos de calidad, caminando hacia la mejora continua en todos los niveles organizativos y utilizando todos los recursos disponibles al menor costo posible. Se basa en una serie de principios que están presentes explícitamente o implícitamente en empresas que implantan sistemas de este tipo”.

De este modo se infiere, que la gestión de calidad, es un conjunto de elementos de la organización que trabajan en forma coordinada para establecer y lograr el cumplimiento de las políticas y objetivos de calidad con el propósito de generar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes.

Los objetivos de un sistema de gestión de calidad son las de evitar, eliminar y mejorar los elementos no conformes. Demostrando así que se han cumplido todos los requisitos de calidad establecidos por la organización.

La gestión de calidad de la norma ISO 9001:2008 estandariza todas las áreas de la empresa, buscando en cada una de ellas el mejoramiento continuo el cual traerá un crecimiento progresivo de la organización.

El Desarrollo Organizacional es el instrumento que se vale de todos los recursos de la organización buscando el logro de una mayor eficiencia, específicamente abordará problemas de comunicación, conflictos entre grupos, cuestiones de dirección y jefatura, cuestiones de identificación y destino de la empresa o institución y el cómo satisfacer los

requerimientos del personal. En consecuencia su manejo es clave para el éxito empresarial y organizacional en general.

El Desarrollo Organizacional es un esfuerzo a largo plazo y está siendo guiada y apoyada por la gerencia, para la mejor visión, ya que se considera que es un proceso planificado de cambios en una organización como un todo, que debe de ser conducido por los diversos superiores con el fin de mejorar la efectividad de la organización.

Nuestra segunda variable, la conceptualizaremos principalmente de acorde con Robbins y Decenzo (2002) “El Desarrollo Organizacional es una actividad diseñada para facilitar los cambios planificados, de largo plazo, para toda organización y que gira en torno a las actitudes y los valores de los miembros de la organización”, ya que es el concepto que tiene más similitud con las subvariables.

Autorex S.A. se fundó el 4 de abril de 1957, como un negocio familiar para poder brindar productos y servicios de calidad para el mercado nacional. Enfrentó la crisis económica que se dió en el periodo que tuvo como presidente al Dr. Alan García Pérez (1985-1990), ocasionando un déficit por poca inversión del capital privado nacional; surgiendo como alternativa de solución la venta mayoritaria (70%) de las acciones a capital extranjero (EMASA) quedando en poder del mismo dueño el 30%.

Donde abrió sus puertas como representante exclusivo de Robert Bosch GmbH, Alemania con la finalidad de brindar productos y servicios en los sistemas eléctricos y diesel para el sector automotor nacional.

Debido a este proceso la empresa creció significativamente en todos los ámbitos, tomando como muestra a los trabajadores que pasaron de 40 a 250 durante la implementación del nuevo capital. Este nuevo capital trajo consigo un gran desarrollo organizacional debido a la gestión de la misma, este desarrollo se puede haber realizado al hecho de incrementar el capital y contar con más recursos para la dirección, evaluación e inversión de la empresa; así como a las múltiples actividades de gestión que se comenzaron a realizar en la cuales se puede mencionar la implementación de un nuevo sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008, convenios realizados con empresas extranjeras y nacionales para asegurar la provisión y despacho de las mercaderías, importación de asesores con nuevos conocimientos del extranjero (Alemania), entre otros.

Hoy en día, Autorex S.A. se dedica a la importación directa de marcas muy reconocidas a nivel mundial en el ámbito de autopartes, equipamiento y termotecnia (hogar), también brindan servicios de instalación y reparación de sus productos (garantía).

En el año 2009 Autorex S.A. obtiene la certificación de la norma ISO 9001:2008 por parte de una empresa auditora, y para dar conocimiento a sus trabajadores creó un método de familiarización con la norma ISO 9001:2008 el cual consistía en dinámicas que incentivaban a los trabajadores a conocerla creando dos mascotas a manera de hormigas las cuales hacían preguntas repetidamente a los trabajadores sobre el tema y aquellos trabajadores que respondían de manera correcta recibían a cambio un premio el cual consistía en beneficios económicos y otros tipos de incentivos.

Por ello la presente investigación tiene como finalidad estudiar el impacto que trajo consigo la implementación del sistema de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 dentro de Autorex S.A.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 en el desarrollo organizacional de Autorex S.A.?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿En qué medida la responsabilidad de la dirección se relaciona con el planeamiento?
- b) ¿Cómo influye la gestión de los recursos en los procedimientos?
- c) ¿La organización debería ser evaluada?
- d) ¿La realización del servicio se ve influenciada por los RRHH?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 en el desarrollo organizacional de Autorex S.A.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que hay entre la responsabilidad de la dirección con el planeamiento.
- b) Conocer cómo influye la gestión de los recursos en los procedimientos.
- c) Deducir si la organización debería ser evaluada.
- d) Analizar si la realización del servicio se ve influenciada por los RRHH.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

El estudio pretende aportar evidencia empírica a favor de los supuestos teóricos de Claver, et. Al. (2006) quienes sustentan que la gestión de calidad es un

sistema de gestión que comprende un conjunto de principios y métodos que se implantan en toda la empresa como medio para conseguir los objetivos de calidad, los mismos que están vinculados con el desarrollo organizacional, debido a que comprende todos los niveles organizativos y utiliza todos los recursos disponibles.

1.4.2. Justificación social

Socialmente, se propondrá una actualización de los cambios implementados en la norma ISO 9001, a fin de que esté orientada al enfoque del desarrollo organizacional, beneficiando de forma significativa a los trabajadores y de forma global, en el desempeño de la organización.

Además de servir como evidencia de futuras investigaciones con relación a la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 o el desarrollo organizacional.

1.4.3. Justificación metodológica

Metodológicamente, se diseñará un instrumento que permita analizar integralmente las repercusiones en desarrollo organizacional. Ambos instrumentos serán dotados de validez, objetividad y confiabilidad a fin de que sea factible su aplicación por otros investigadores en estudios similares.

1.4.4. Justificación legal

Ley N.º 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad, legalmente, esta investigación lograra cumplir con los objetivos de este sistema impulsando el desarrollo de una cultura de la calidad y promoviendo la adopción y certificación de las normas de calidad exigida en los mercados locales y de exportación, actual o potencial.

1.4.5. Justificación personal

A lo largo de nuestra carrera universitaria hemos aprendido la importancia de la calidad en los productos y/o servicios, y a través de este estudio queremos dar a conocer los beneficios de un sistema de gestión de calidad, otra razón para realizar este estudio fue que a través del mismo, vamos a obtener nuestro Título Profesional en Licenciados de Administración de Empresas.

1.5. Importancia

Sin lugar a dudas las exigencias de los consumidores es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye un buena ventaja competitiva. Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas.

Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada.

El Desarrollo Organizacional, es una herramienta que permitirá que los empleados, de cualesquier jerarquía, desarrollen su trabajo plenamente y que generen crecimiento y expansión laboral. Es un esfuerzo inagotable el cual debe de estar en constante renovación y actualización para mantener el nivel de calidad al tope. Es construir un ambiente laboral favorable para todos. Es hacer al personal altamente calificado para sobrellevar cualquier obstáculo que se les pueda presentar.

Siguiendo las ideas anteriores consideramos investigar la de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 en el desarrollo organizacional de Autorex S.A, ya que posibilitara el mejoramiento de las ventajas competitivas de la empresa.

1.6. Delimitación del problema

1.6.1. Delimitación Espacial

Av. República de Panamá 4045, Surquillo, Lima.

1.6.2. Delimitación Temporal

5 meses, de Agosto a Diciembre del 2016

1.6.3. Delimitación Social

Gerentes, Personal Administrativo, División Automotriz, División de Equipamiento, División de termotecnia, trabajadores.

1.7. Limitaciones y viabilidad

1.7.1. Limitaciones

Las limitaciones que obstaculizan el desarrollo de la presente investigación son la falta de herramientas de trabajo, insuficiencia de material bibliográfico, investigaciones y tesis pertinentes al tema, falta de disponibilidad de tiempo de los integrantes del equipo, necesidad de apoyo de un especialista conocedor en el tema.

Se considera también como limitación el que los trabajadores en quienes se aplicará los instrumentos no dispongan de tiempo, ni respondan los cuestionarios debido a la cantidad de ítems que puedan llegar a alcanzar, generando en ellos desinterés por colaborar con la investigación.

Finalmente en el transcurso de la investigación, se tomará en cuenta y analizarán las limitaciones expuestas, con la finalidad de superarlas con efectividad para concretar el estudio.

1.7.2. Viabilidad

Esta investigación se está realizando con el apoyo del Gerente Comercial de Autorex S.A., quien nos brindará acceso a la información básica que requiere este trabajo, para así poder encontrar las soluciones a los problemas planteados.

Contando también con asesorías especializadas, material bibliográfico e información On-line.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Cruz (2001), investiga los diferentes enfoques de gestión de calidad y sus repercusiones sobre el desempeño organizativo, siguiendo como modelo de aseguramiento de calidad la norma ISO 9000.

El objetivo principal de la investigación es determinar si existen diferencias entre los dos enfoques actuales de la gestión de calidad, los cuales son el aseguramiento de la calidad y la gestión de calidad total, analizando principios, técnicas, prácticas de cada uno, así como las diferentes competencias adquiridas por la organización como consecuencia de la implantación de un sistema de calidad. La muestra estuvo compuesta por 152 empresas de servicios del sector mediano y grande, ubicadas en España, de los sectores: hostelería, bancario, seguros, transporte y hospitales. La información se obtuvo mediante entrevistas personales realizadas a los directores generales o directores de calidad de dichas empresas con base en un cuestionario estructurado.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, ya que propone que tanto las empresas con sistemas de aseguramiento, como aquellas con sistemas de gestión de la calidad total señalan que la razón más importante que ha conducido a la implantación del sistema de calidad ha sido el establecimiento del mismo como meta a conseguir por parte de la alta dirección de la empresa.

Además el autor indica que el propósito de las empresas que desean conseguir la certificación del sistema de calidad, bien sea según las normas ISO 9000 o cualquier otro tipo de norma, es poder seguir compitiendo en el mercado actual, de manera que se muestran dispuestas a hacer todo lo que el mismo les exija, destacando los objetivos perseguidos con la implantación de un sistema de gestión de la calidad, los más señalados por las empresas han sido los referentes a la mejora de los sistemas de trabajo, la mejora de la satisfacción de los clientes, conseguir la motivación del equipo directivo y la mejora de los procesos de producción de servicios y de la comunicación interna en la organización

Cedaro, (2007) investiga y explica la importancia relativa que tienen los distintos canales de comunicación interna para la obtención de resultados positivos en la gestión de la universidad pública en Argentina, en el marco conceptual de la Gestión Total de Calidad y a través del análisis de un caso, para lograr una comunicación interna eficaz para la gestión y el funcionamiento institucional.

La unidad de análisis elegida es la Facultad Regional Concepción del Uruguay, perteneciente a la Universidad Tecnológica Nacional, el tamaño aconsejado de la muestra está comprendido entre 70 y 150 personas, siendo representativa de la población y elemento fundamental de la metodología Q. En este caso, se utilizó como método de extracción factorial el de Análisis de Componentes Principales y para la rotación el de Normalización Varimax con Kaiser.

Aportó las pruebas de la implementación de un proceso de Gestión Total de Calidad que incluyó una política y acciones concretas de comunicación interna.

Así también lográndose otros resultados que amplían el conocimiento de la comunicación interna en el proceso de gestión total de calidad llevado a cabo en una facultad del sistema de gestión pública en Argentina.

Diaz (2007), analiza el desarrollo organizacional como herramienta para el mejoramiento de las ventas en Bristol-Myers Squibb de Venezuela S.A. (BMS).

La población está constituida por treinta y cuatro (34) sujetos adscritos a la gerencia de ventas de la empresa objeto de investigación. Para obtener la muestra, se adoptará el criterio de Ramírez (1996), la cual es de diez (10) sujetos de estudio. Como técnica de recolección de datos se emplearán la observación directa, se elaborará un cuestionario dicotómico, con preguntas cerradas (SI-NO), cuyos ítems estén en relación con los objetivos del estudio, como técnica del análisis porcentual y de

frecuencia, resaltando las opiniones positivas negativas de los encuestados en relación con los tópicos consultados.

En lo que respecta a las políticas, normas y estrategias en la empresa Bristol-Myers Squibb BMS se determinó que no están bien definidas, motivo por el cual se concluyó que existe la necesidad perentoria de establecer políticas, normas y estrategias que coadyuven al fortalecimiento de las ventas, tales como las de crecimiento intensivo, dado que se detectó que no se han explotado completamente las oportunidades ofrecidas por los productos que dispone y los mercados que cubre.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Silva (2009) investiga el diseño de gestión de calidad bajo la norma ISO 22000: 2005 aplicada en una empresa de sector alimentario con la finalidad de mejorar el desempeño de la organización, pues también considerando que la implementación del proyecto traerá numerosos beneficios a la empresa porque mejorará el sistema de gestión de la misma.

El objetivo principal de este trabajo es presentar un plan de implementación y principales beneficios del desarrollo, siempre y cuando manteniendo el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO, además se establece la relación entre la calidad y la industria de alimentos y describen las ventajas de la aplicación de la norma ISO siendo esta aplicada en una empresa de sector alimentario donde se obtuvieron resultados positivos al usar este plan de gestión de calidad.

La empresa estuvo conformada por Directivos (Gerente general y Gerentes administrativos); Ejecutivos (Jefe de compras, Jefe de producción y Jefe de distribución); Mando Medio (Jefe de operaciones, Jefe de almacén, Jefe de saneamiento y Jefe de mantenimiento) y Operativo (con 40 personas entre el auxiliar de almacén, el auxiliar de maquinaria, los auxiliares de limpieza y los operativos de producción).

Ya que las empresas de sector alimentario necesitan contar con un sistema de calidad, para la garantía de sus productos y así poder tener una mejor satisfacción en los consumidores diferenciándose así de los competidores.

Este proyecto de investigación propone al igual que el presente estudio que al contar con una gestión de calidad la empresa asegurará que los productos que se utilizan o se brindan cumplen con los requerimientos de los clientes.

Medina (2013) se basa en la norma ISO 9001:2008 para implementar un sistema de gestión de calidad en la empresa ABC S,A.

ABC S.A proporciona servicios de construcción de líneas de transmisión eléctrica de baja, media, alta y extra alta tensión, actualmente se encuentra en una implementación básica de su sistema de gestión de calidad, por lo que esta investigación propone que el tiempo mínimo para el diseño y la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 es de 8 meses, dependiendo del compromiso y disponibilidad de tiempo del personal de la empresa.

La empresa es reconocida como pequeña empresa, ya que posee entre 10 a 49 trabajadores, para la implementación de esta investigación será necesario el uso de entrevistas al personal de los distintos niveles jerárquicos y la revisión de documentos y registros que se manejan en los procesos operativos. El objetivo de esta investigación es desarrollar la propuesta de implementación de un sistema de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en una empresa pequeña del sector construcción, lo que conllevará a la empresa a consolidarse en el mundo empresarial.

El plan de trabajo está dividido en cuatro partes principales: planificación de calidad; herramientas de gestión para la mejora continua; implementación, seguimiento, análisis y mejora; y auditoría interna y revisión por la dirección, cada parte de la implementación tendrá una capacitación realizada por un consultor externo, para lograr la satisfacción del cliente se asegurará el cumplimiento del contrato y especificaciones técnicas donde se describen las características del servicio que ha sido definido considerando las necesidades del cliente.

El Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 brindará varios beneficios que justifican su implementación en la empresa ABC S.A.

Vargas (2009) busca conocer la estructura subyacente que motiva e impulsa el comportamiento de los docentes de la UNA-Puno.

La investigación se realizó en seis facultades del área académica de Sociales de la UNA-Puno, se trabajó con una muestra probabilística de docentes nombrados y contratados, vinculando directamente las variables cultura y desarrollo, hallándose moderadamente asociadas.

La vinculación de ambas variables fueron validadas a través del test de Chi Cuadrado, concluyendo que, entre Cultura organizacional y Desarrollo Universitario existe una relación de asociación directa, moderadamente fuerte entre ellas de tal manera que si se cambia la esencia de crear y percibir la cultura organizacional, también cambia la forma de percibir y trabajar el desarrollo en la Universidad Nacional del Altiplano-Puno

Rodríguez (2015) investigo la influencia del desarrollo organizacional en la gestión del capital humano administrativo de la facultad de ciencias económicas de la Universidad Nacional de Trujillo.

Esta investigación permitió a la facultad de ciencias económicas de la Universidad Nacional de Trujillo auto-diagnosticarse, ya que se observó que no existe un proceso de gestión de capital humano que ayude al desarrollo organizacional.

La muestra de esta investigación estuvo conformada por 16 trabajadores administrativos nombrados y 4 trabajadores administrativos Cas de la facultad de ciencias económicas de la Universidad Nacional de Trujillo.

El Capital humano se puede definir como el conjunto de activos intangibles de una organización que, pese a no estar reflejados en los estados contables

tradicionales general valor en la actualidad. Para que una organización logre sus objetivos, debe definir los cargos que necesita, las funciones o contenidos de los mismos, y las principales competencias que deberían tener las personas para desempeñar dichas funciones. De la eficiente gestión del Capital Humano depende el futuro de la facultad de ciencias económicas de la Universidad Nacional de Trujillo.

El Desarrollo Organización se define como un esfuerzo planificado de toda la organización, y controlado desde el nivel más alto para incrementar la efectividad y el bienestar de la organización mediante intervenciones planificadas en los procesos de la organización.

En esta investigación se realizó un diagnóstico sistemático a toda la organización, concluyendo que existe cierto porcentaje que se encuentran insatisfechos con su trabajo, que es casi nula la oportunidad de desarrollo profesional, que se necesita capacitación o formaciones adicionales para el desarrollo de sus funciones, a todo esto se recomendó, implementar un modelo de gestión de Desarrollo Organizacional que permita desarrollar el potencial de los colaboradores.

Vidal (2004) da a conocer la importancia de la implantación de un Sistema de gestión de la calidad (SGS), logrando el buen desempeño de los trabajadores, mejorando el servicio y asegurando la permanencia y el desarrollo de la lavandería Aki.

La Lavandería Aki es una empresa familiar que cuenta con una amplia trayectoria desde 1984, la necesidad de implantar un SGC en la lavandería Aki, surgió como resultado de la búsqueda de una mejora en la organización frente a los descontentos notados por algunos clientes.

La búsqueda de esta mejora hizo que las personas encargadas de la dirección, encontraran varias alternativas de solución (Cursos relacionados con la calidad del servicio, servicios de atención al cliente, entre otros), hasta que llegaron a mentalizarse sobre los beneficios y posibilidades de mejora que le brindada al implantar un SGS ISO 9001:2000.

Para realizar el diagnóstico de la empresa, se realizó un exhaustiva toma de datos de las actividades desarrolladas en la empresa, con este diagnóstico se conoció los procesos que intervienen en la calidad, determinando los parámetros claves sobre los que había que actuar.

Durante la implementación de un sistema de SGC, se establecieron revisiones semanales del SGC, se identificaron procesos de la empresa, se determinó la interacción de los procesos, se elaboró el manual de gestión de la calidad entre otras actividades necesarias para la certificación.

Para la certificación se utilizó una empresa auditora externa, la cual, luego de levantar algunas observaciones halladas en la auditoría de certificación, otorgo a Lavandería AKI el certificado ISO 9001:2000. Actualmente Lavandería Aki, se

encuentra entre las primeras 5000 empresas del Peru, información que se encuentra en su página web.¹

Aguilar (2011) nos muestra la utilidad de la aplicación de las herramientas de gestión de calidad y su impacto positivo en los proyectos de construcción, en especial los proyectos de líneas de transmisión.

Esta investigación tuvo por objetivo mostrar los beneficios de la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 dentro de las empresas constructoras. En los últimos años el Peru ha tenido importantes avances en todo tipo de obras, por tanto el rubro de obras de líneas de transmisión necesitaba apostar por la innovación tecnológica, seguridad, responsabilidad social y sobre todo calidad.

La actividad de transmisión se refiere al transporte de energía desde los generadores hacia los centros de consumo y se compone de líneas o redes de transmisión y subestaciones de transformación o barras de base.

Esta investigación se desarrolló de acuerdo a las pautas de investigación descriptiva, los métodos utilizados fueron las entrevistas y encuestas a expertos constructores de obras de línea de transmisión, ingenieros civiles, electricistas, mecánicos, administradores, contadores, consultores y asesores en temas de gestión de calidad, siendo un total de 54 profesionales de 5 empresas constructoras de líneas de transmisión.

¹ <http://www.lavanderiaaki.com/>

Al igual que esta investigación, se concluyó que la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, involucra la participación activa de todo el personal, para esta investigación los resultados fueron alentadores, entre ellos destacan la culminación en el tiempo proyectado, disminución de no conformidades y la satisfacción del cliente.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad y Sistemas de Calidad

2.2.1.1 Definición de calidad

El termino calidad se ha introducido en el mundo empresarial, industrial, comercial y de servicios. Pero hoy en día son muchas las empresas que confunden el concepto, peor aún existen algunas que no conocen el concepto.

El concepto de calidad, a lo largo de los años ha ido evolucionando, desde el control de la calidad donde se promulgaba la inspección al final del proceso para asegurar la calidad de los productos, a un sistema de gestión de la calidad, donde el énfasis está en el enfoque al cliente, la gestión de los procesos, el mejoramiento continuo y el bienestar organizacional.

Para poder entender la calidad es importante revisar las definiciones de los grandes maestros creadores de las diferentes filosofías:

Tabla 2.1
Definiciones de calidad

DEFINICIONES DE CALIDAD	
W. Edwards Deming	“Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.
Joseph M. Juran	“La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”
Kaoru Ishikawa	“De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”
Philip B. Crosby	“Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

Fuente: <http://www.gestiopolis.com/> "La calidad, su evolución histórica y algunos conceptos y términos asociados",

Autor: Lic.Sandor Luis Miranda.y Prof. Dr. Ing. Arturo Luis Romer

Entonces para Deming la calidad significa menos reprocesos y desperdicios, equivalente al mejoramiento de la productividad, pero para Juran dar una definición corta es una trampa dado que siempre han existido múltiples definiciones de diferentes autores.

Ishikawa se basa en el control de calidad, desarrollando, diseñando, elaborando y manteniendo al producto como el más económico, el más útil y que siempre satisfaga al consumidor, a diferencia de Crosby que nos indica que calidad es hacer bien las cosas la primera vez.

Vargas y Aldana (2014:330) definen calidad como:

“(…) búsqueda constante de la excelencia con compromiso, partiendo de los esfuerzos individuales para luego darles dimensión en forma colectiva y así obtener la posesión en plenitud de las características específicas”

La búsqueda constante de la excelencia se refiere a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, pero para ello se necesita la participación, la responsabilidad, la perfección y el espíritu del servicio.

2.2.1.2 Historia y evolución de la calidad

La calidad, como fuente de progreso de muchas organizaciones y componente imprescindible de productos y servicios, ha sufrido cambios durante la historia del hombre.

De acuerdo con Miranda y colaboradores (2007: 1)

“Los primeros vestigios de la preocupación del ser humano por la calidad se remontan a la antigua Babilonia. Así queda constancia en el código de Hammurabi (1752 a.c) que si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando al dueño, al albañil será condenado a muerte”

En la época medieval, la fabricación y venta eran realizadas en pequeños talleres por el artesano que captaba directamente las quejas de los consumidores, información que le servía para mejorar su proceso y no volver a cometer fallas. Con la expansión del comercio se da un nuevo paso en la gestión de la calidad apareciendo las garantías de calidad en los contratos de venta.

Durante los siglos XVII y XVIII surgen en las grandes ciudades los gremios. Estas organizaciones de artesanos establecían unas especificaciones para los materiales con los que se trabajaba, para los procesos y para los productos elaborados. Se pueden considerar el origen de las organizaciones de certificación, ya que supervisaban la admisión de nuevos socios y solo eran admitidos y autorizados a distinguir sus productos con la marca del gremio aquellos que, además de conocer bien el oficio demostraban un correcto comportamiento. Posteriormente, comienza el uso de piezas intercambiables en las armas, la cual desembocó en la creación del “Taller Nacional de Calibres” en Francia, cuyo fin era la inspección y control de fabricación de estas.

A principios del siglo XX, Frederick Taylor creó la “Organización Científica del Trabajo”, donde sólo unos pocos trabajadores pensaban, los cuales eran los

supervisores, y el resto estaba obligado a trabajar siguiendo las instrucciones recibidas, sin aportar mejoras. En este punto la calidad final del producto se redujo, porque sólo había el control de la supervisión, pero no afectó las ventas de las empresas por el exceso de demanda. Esta tendencia originó la creación del inspector de calidad y su departamento de calidad, en el cual recaía la responsabilidad de la calidad del producto. (Evans y Lindsay 2008)

A mediados de los años 20, con aportes como el del padre de la calidad Walter A. Shewhart, se comenzaron a aplicar herramientas estadísticas en el control de calidad, surgiendo el control estadístico de la calidad, con el cual se trata de identificar y eliminar las causas que generan los defectos (Miranda 2007).

Después de la Segunda Guerra Mundial, hubo un cambio en la línea de tiempo respecto a la calidad. En Japón, impulsado por Joseph Juran y W. Edward Deming, se comenzó a implantar las bases del control de calidad total creado por Armand V. Feigenbaum; en este marco, se busca hacer las cosas bien a la primera vez, para evitar el desperdicio. El control de calidad se extendió a clientes y proveedores externos; los objetivos eran la mejora continua (kaizen), la gestión de calidad y el apoyo de la gerencia para que se lleve a cabo.

En los años 60, se implantaron el control estadístico de procesos, el cual permite mejorar la calidad en las etapas iniciales de fabricación; y el círculo de calidad, que

es una herramienta facilitadora de la mejora continua. Este último fue creado por Kaoru Ishikawa.

En los años 70, la calidad dejó de estar centrada en la fabricación, sino que ahora embarcaba toda la organización, por ejemplo, áreas como el diseño y el servicio postventa. En cambio, recién a partir de los años 80, se comenzó a considerar como importantes estas teorías y herramientas en occidente, denominado según Evans y Lindsay la Revolución de la Calidad en Estados Unidos.

En la actualidad, la calidad ya no es una ventaja competitiva, sino un requisito imprescindible para competir en el mercado. Las empresas ahora buscan gestionar la calidad, los impactos al medio ambiente y la prevención de riesgos laborales; estos se denominan sistemas integrados de gestión. Inclusive, un área que está tomando importancia es la gestión del conocimiento que se encarga de generar y difundir el conocimiento entre los miembros fuera y dentro de la organización de un modo creativo y operativo.

Tabla 2.2

Evolución histórica de la calidad

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD		
DÉCADA	ACTIVIDAD	ESENCIA
1920	Inspección de la calidad	Separación de las unidades buenas y malas.
1950	Control de la calidad	Detención y prevención de los defectos en el proceso de fabricación.
1970	Aseguramiento de la calidad	Incorporación del control de calidad en todas las actividades de la organización.
1980	Gestión de la calidad	Integrar los esfuerzos de todos hacia el logro de la calidad.
1990	Gestión total de la calidad	Extensión del logro de la calidad a todas las actividades que realiza la organización.

Fuente: <http://www.gestiopolis.com/> "Evolución de la calidad, ISO 9000 y otros conceptos de calidad",

Autor: Arturo Luis Romero

2.2.1.3 Sistemas de Calidad

López (2006:12) define un Sistema de Calidad como:

“La estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad. Se aplica en todas las actividades

realizadas en una empresa y afecta a todas las fases, desde el estudio de las necesidades del consumidor hasta el servicio post venta “

Cabe resaltar que los sistemas de calidad varían para cada tipo de empresa, influenciados por las prácticas específicas de cada organización, la implantación ha adquirido gran importancia, hasta el punto de que la implementación y certificación se ha convertido en sinónimo de seguridad para todas las partes relacionadas con la empresa.

Como se muestra en el grafico 2.1 la coordinación de todas las actividades de la empresa se efectúan a través de un Sistema de Calidad.

Grafico 2.1

La Cadena de la Calidad



Fuente: Implantación de un sistema de calidad (2006:12)

Autor: Susana López Rey

Los objetivos clave que debe obtener todo sistema de calidad son los siguientes:

- Obtener, mantener y buscar una mejora continua de los productos y servicios en relación con los requisitos de la calidad.
- Mejorar la calidad de sus propias operaciones, para satisfacer de forma continua todas las necesidades de los clientes.
- Dar confianza a la dirección y a los empleados en que los requisitos de la calidad se están cumpliendo y manteniendo, y que esto repercute en una mejora de la calidad
- Dar confianza a los clientes y otros agentes interesados en que los requisitos para la calidad están siendo alcanzados en el producto o servicio entregado.

Para Isaza (2014:72) implementar un sistema de calidad requiere estos tres pasos:

1. Organizar la empresa
2. Estandarizar procesos
3. Estandarizar el manejo del área de recursos humanos

De acuerdo con López (2006:14) la implantación de un sistema de calidad implica una serie de beneficios para la empresa como:

- Mayor nivel de calidad del producto
- Disminución de rechazos y optimización del manteniendo
- Reducción de costes
- Mayor participación e integración del personal de la empresa

- Mayor satisfacción de los clientes
- Mejora de la imagen de la empresa
- Mejora de la competitividad
- Garantía de supervivencia

Aunque establecer un Sistema de calidad inicialmente puede resultar caro, a la larga las empresas que apuestan por la calidad recuperan la inversión e incrementan los beneficios por aumento de la productividad.

2.2.1.4 Modelos de sistemas de gestión de calidad

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente.

Para garantizar el éxito en la implantación de un SGC, la dirección, debe involucrarse totalmente creando un clima organizacional adecuado para motivar a toda la organización hacia la calidad, además de impulsar y apoyar la implantación del sistema.

a) Modelo EFQM

Se crea en 1991 a partir de la Fundación Europea para la Calidad en la Gestión (European Foundation for Quality Management: EFQM), la cual es una organización sin fines de lucro creada en 1988 a partir de 14 empresas multinacionales europeas.

Para López (2006:20) el modelo EFQM

“(…) se encuentra estructurado en dos grandes bloques: los agentes (lo que la organización hace) y los resultados (lo que la organización logra).

Actuando en la dirección adecuada y de forma sistemática y planificada sobre los agentes, se debe producir mejoras en los resultados.

Para Miranda (2007:34), otra novedad encontrada en este modelo cíclico es la inclusión del concepto REDER (RADAR, en inglés). Esto permite llegar a la innovación y mejora continua de una manera más explícita: Resultados, Enfoque, Despliegue, Evaluación y Revisión. (Esquema lógico)

El modelo EFQM consta de 9 criterios de evaluación, 5 denominados agentes (liderazgo, política y estrategia, personas, alianzas y recursos y procesos) y 4 denominados resultados (resultados en los clientes, resultados en las personas, resultados en la sociedad y resultados clave. Los objetivos son Identificar puntos fuertes de la organización, definir áreas susceptibles de mejora, definir planes de mejora, implantar planes de acción.

Tabla 2.3

Criterios de evaluación del modelo EFQM

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MODELO EFQM	
Liderazgo	Cómo el equipo directivo concibe y dirige la calidad total como proceso fundamental de la empresa para la mejora continua.
Política y estrategia	Cómo la organización implanta su misión y visión mediante una estrategia claramente centrada en todos los grupos de interés y apoyada por políticas, planes, objetivos, metas y procesos relevantes.
Personas	Cómo la organización gestiona, desarrolla y aprovecha el conocimiento y todo el potencial de las personas que la componen, tanto en el ámbito individual, como de equipos o de la organización en su conjunto, planificando estas actividades en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos.
Alianzas y recursos	Cómo la organización planifica y gestiona sus alianzas externas y recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos.
Procesos	Cómo la organización diseña, gestiona y mejora sus procesos para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente, generando cada vez mayor valor a sus clientes y otros grupos de interés
Resultados en los clientes / Satisfacción del cliente	Cuáles son los logros que la organización está alcanzando en relación con la satisfacción de sus clientes externos.
Resultados en los procesos / Satisfacción del personal	Cuáles son los logros que la organización está alcanzando en relación con la satisfacción de las personas que la integran.
Resultados en la sociedad / Impacto en la sociedad	Cuáles son los logros de la organización en cuanto a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad en general, incluyendo tanto opiniones acerca de la orientación de la empresa, hacia la calidad de vida, el medio ambiente y la conservación global de recursos naturales, como las propias mediciones de la empresa.
Resultados empresariales	Cuáles son los logros de la organización en relación al rendimiento económico planificado, y con la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos aquéllos que tengan intereses financieros en la empresa.

Fuente: Tesis "Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector construcción"

Autor: Josue Antonio Medina Bocanegra

b) Gestión de la calidad total

Según López (2006:20) el modelo de gestión de la calidad total se define como:

“(...) un conjunto de técnicas y consejos valiosos para un cambio cultural (...)”

Según refiere Claver, et. Al. (2006: 27) acerca de la calidad total:

“La gestión de la calidad, dirección de la calidad o total quality management (TQM) es un sistema de gestión que comprende un conjunto de principios y métodos que se implantan en toda la empresa como medio para conseguir los objetivos de calidad, caminando hacia la mejora continua en todos los niveles organizativos y utilizando todos los recursos disponibles al menor coste posible. Se basa en una serie de principios que están presentes explícitamente o implícitamente en empresas que implantan sistemas de este tipo”.

La filosofía de la calidad total está centrada en lo que mencionó Crosby (Tabla 2.1), sobre que se deben hacer las cosas bien a la primera. Esto quiere decir que se debe hacer lo que se debería para obtener un resultado satisfactorio sin repetirlo.

La calidad total destaca por una serie de argumentos.

- Orientación clara a la satisfacción de los clientes; los clientes pueden ser tantos internos (compañía) como externos (proveedores y/o consumidores).
- Eliminación total de los despilfarros, para la realización de procesos con el mínimo de actividades.
- Trabajo en grupo.
- Formación y educación sobre la calidad.

- Énfasis en la prevención de los defectos y problemas mediante el análisis de las causas. Enfoque “proactivo” frente al “reactivo”.
- Gestión basada en la mejora continua de la calidad.
- Participación e implicación de todos los estamentos de la empresa mediante un esfuerzo integrado.
- Aplicación de sistemas de calidad que persiguen su aseguramiento mediante una adecuada planificación, optimización y control.
- Liderazgo activo y ejemplar de la dirección.
- Medición de resultados consistentes con las metas de la organización.
- Cambio de cultura.

Para llevar a la práctica esta gestión se necesita las siguientes herramientas

Tabla 2.4

Herramientas de la calidad total

HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD TOTAL
Ciclo Deming O PDCA
Las denominadas siete herramientas básicas: diagrama causa-efecto, grafico de control, histograma, diagrama de Pareto, diagrama de dispersión o correlación, hoja recogida de datos y la estratificación de datos
Brainstorming o tormenta de ideas
Las siete nuevas herramientas de gestión: diagrama de afinidades, diagrama matricial, diagrama de conexiones o relaciones, diagrama de árbol, diagrama de proceso de decisión o PDPC, diagrama de análisis de matriz-datos y diagrama de flujo.
Control estadístico de procesos
Circuitos de calidad
Benchmarking

Fuente: Implantación de un sistema de calidad (2006:18)

Autor: Susana López Ríos

c) Normas de la serie ISO 9000

La Organización Internacional de Normalización (del nombre original en inglés, International Organization for Standardization, conocida por las siglas ISO) es una organización para la creación de estándares internacionales, es una organización independiente y no-gubernamental formada por las organizaciones de estandarización de sus 164 países miembros. Es el mayor desarrollador mundial de estándares internacionales voluntarios y facilita el comercio mundial al proporcionar estándares comunes entre países. Se han establecido cerca de veinte mil estándares (Ver anexo N°4) cubriendo desde productos manufacturados y tecnología a seguridad alimenticia, agricultura y sanidad.

Según López (2006:16) define las normas de serie ISO 9000 como:

“(..) Un conjunto de normas y directrices internacionales que permiten la implantación de un sistema de gestión de la calidad, el cual posee una reputación global”

Según Fontalvo et. Al. (2010: 11)

“Se refiere acerca de los estándares como (...) las personas, productos y procesos que interactúan uno con otros y con su medio ambiente. Un estándar se puede considerar como un patrón o modelo que ha sido establecido por ciertas autoridades, costumbre o consensos generales (...)”

Dicho esto, Fontalvo, (2010: 11) explica que el ISO es:

“Una organización internacional de estandarización conformada por los diferentes organismos de estandarización nacionales del mundo. Esta organización en 1989 publica la primera serie de normas ISO 9000, entre las que se destaca la ISO 9001, la ISO 9002 y la ISO 9003, normas que permiten establecer los requisitos del sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas”

Estas aparecieron en 1987, y se conforman de tres documentos básicos:

- ISO 9000.- Sistemas de Gestión de la Calidad: Conceptos y vocabulario. Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología (López, 2006:16).
- ISO 9001.- Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos. Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad, los cuales son aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y cuyo objetivo sea aumentar la satisfacción del cliente (López, 2006:16)
- ISO 9004.- Sistemas de Gestión de la Calidad: Guía para llevar a cabo la mejora. Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes, y de otras partes interesadas (López, 2006:16)

Para Claver et al. (2006; 99) la norma ISO 9000 define: “Una serie de conceptos relacionados con la calidad. La norma 9001 especifica los requisitos que debe cumplir una empresa para ajustarse a un sistema de gestión de la calidad según esta normativa para su posterior certificación”.

De estos enfoques concluimos que, la norma ISO es una organización internacional de estandarización que define una serie de requisitos relacionados con la calidad, que debe cumplir una empresa para obtener su certificación. Estos requisitos se agrupan en cuatro secciones o capítulos (responsabilidad de la dirección; gestión de los recursos; realización del producto; y medición, análisis y mejora).

2.2.2 Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008

Entonces la gestión de calidad comprende un conjunto de principios y métodos que se aplican en toda organización, teniendo como objetivo lograr el mejoramiento continuo en cada proceso.

El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 está basado en la Norma ISO 9001, la cual especifica los requisitos para la certificación/registro y/o evaluación del Sistema Gestión de Calidad de una organización. Esto sucede cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarias aplicables.

- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

La última versión (2015) se publicó el 23 de setiembre, trayendo cambios muy importantes, y el más destacado es la incorporación de la gestión del riesgo, aunque es una técnica normalmente aplicada en las organizaciones hasta la versión anterior (2008) no estaba alineada con el Sistema de Gestión de Calidad, además de otros cambios que son:²

- El énfasis en el liderazgo
- El enfoque en la gestión de riesgos
- El hincapié en la medición y cambio de objetivos
- La comunicación y sensibilización
- La reducción de requisitos normativos

Con la nueva norma en orden, las organizaciones tendrán más facilidades para incorporar su sistema de gestión de calidad en los procesos empresariales y obtener un mayor beneficio empresarial.

Si bien la versión (2015) ya puede ser implantada en una organización, existe un periodo de transición de 3 años para aquellas empresas que tengan un certificado

² Fuente: www.bsigroup.com/ Gestión de Calidad ISO-9001/nueva-versión-ISO-9001

vigente bajo el ISO 9001:2008, a partir de setiembre del 2018 estos ya no serán válidos.

Tabla 2.5

Diferencias en la estructura del ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015

DIFERENCIAS EN LA ESTRUCTURA	
ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. Objeto y campo de aplicación	1. Alcance
2. Normas para la consulta	2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad	4. Contexto de la organización
5. Responsabilidad de la dirección	5. Liderazgo
6. Gestión de los recursos	6. Planificación
7. Realización del producto	7. Soporte
8. Medición, análisis y mejora	8. Operaciones
	9. Evaluación del desempeño
	10. Mejora

Fuente: www.nueva-iso-9001-2015.com

Autor: Escuela Europea de excelencia

La versión que se utilizara en esta investigación es la ISO 9001:2008. Esta versión ha sido simplificada para una mejor comprensión e implantación, y tiene como diferencia

un enfoque basado en los procesos en vez de estar enfocado en los procedimientos (Sánchez, 2010).

2.2.2.1 Contenido de la norma ISO 9001:2008

Según La Norma ISO 9001:2008 posee la siguiente estructura

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN: Se refuerza la necesidad de cumplir los Requisitos Legales y Reglamentarios asociados al producto.
2. REFERENCIAS NORMATIVAS: Cuando menciona la Normas para consulta, sólo se enfatiza en la realización de la ISO 9001 con la ISO 9000, que se trata de Fundamentos y Vocabulario.
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES: Sirve de consulta, además, posee actualización permanente, se eliminan términos obsoletos.
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: Contiene los Requisitos Generales y los Requisitos para Gestionar y Controlar la Documentación.

Por ende, esta parte sólo se divide en: requisitos generales y requisitos de documentación
5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN: Describe los Requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y las autoridades están definidas y aprobar los objetivos y el compromiso de la dirección con la calidad.

Este punto tiene la siguiente estructura: compromiso de la dirección, enfoque al cliente, política de la calidad, planificación, responsabilidad, autoridad y comunicación, revisión por la dirección

6. **GESTIÓN DE LOS RECURSOS:** La Norma distingue sólo 3 tipos de Recursos sobre los cuales se debe actuar, estos son: Recursos Humanos, Infraestructura y Ambiente de Trabajo. En esta versión se incluye el término “tecnologías de la información”.

Esta parte se distribuye en: provisión de recursos, recursos humanos, infraestructura, ambiente de trabajo

7. **REALIZACIÓN DEL PRODUCTO:** En este punto se mencionan los requisitos netamente productivos, que va desde la atención al cliente hasta la entrega del producto y/o servicio.

Por lo tanto, esta parte se divide en: planificación de la realización del producto, procesos relacionados con los clientes, diseño y desarrollo, compras, producción y prestación de servicio, control de los equipos de seguimiento y de medición

8. **MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA:** Describe los Requisitos para los procesos que se encargan de la recopilación de información, el análisis de esta y su respectivo accionar de acuerdo a los resultados. El objetivo explícito de la Norma es la satisfacción constante del cliente a través de los cumplimientos de todos los Requisitos antes mencionados. Este punto se divide en: generalidades, seguimiento y medición, control del producto no conforme, análisis de datos y mejora

2.2.3 Desarrollo organizacional

Nuestra segunda variable, la conceptualizaremos principalmente de acorde con Robbins y Decenzo (2002:239) “El Desarrollo Organizacional es una actividad diseñada para facilitar los cambios planificados, de largo plazo, para toda organización y que gira en torno a las actitudes y los valores de los miembros de la organización”, ya que es el concepto que tiene más similitud con las subvariables.

Por lo tanto, el desarrollo organizacional es una propuesta de cambio a largo plazo de integración laboral entre los empleados, fomentando la participación en forma constructiva y permitiendo desarrollar un ambiente eficiente adaptable al cambio.

Según Daft y Marcic (2009:293):

“Es un proceso de cambio planeado y sistemático que usa los conocimientos y las técnicas de las ciencias del comportamiento para mejorar la salud y la efectividad de una organización a través de su capital para adaptarse al medio ambiente, mejorar las relaciones internas e incrementar la capacidad de aprendizaje y resolución de problemas. Centra la atención en los aspectos humanos y sociales de la organización y su finalidad es cambiar las actitudes y las relaciones individuales entre los empleados”.

Entonces, el desarrollo organizacional es el medio más frecuente utilizado por las organizaciones que buscan la mejora continua dentro de su entorno competitivo y en evolución constante.

Se infiere que el desarrollo organizacional es una aplicación de las técnicas de las ciencias del comportamiento, que servirán para mejorar la salud y efectividad de la

organización a través del aprovechamiento de la capacidad para solucionar problemas.

Ya que hoy en día las organizaciones se ven obligadas a vencer la resistencia al cambio y la búsqueda de sus objetivos; pues actualmente se reconoce a los recursos humanos como el factor determinante de sus objetivos y el éxito de su organización, por este motivo se vuelve más importante profundizar los factores que determinan la motivación y el rendimiento del personal para mejorar su productividad mediante el planeamiento y sus procedimientos.

2.3 Definiciones Teóricas

2.3.1 Gestión de Calidad

a. Responsabilidad de la dirección

Claver et al (2006:106) “(...) la norma desarrolla las acciones que debe llevar a cabo la dirección para crear un ambiente donde el personal se sienta involucrado para que el sistema de calidad opere eficazmente”.

b. Gestión de los recursos

Claver et al (2006:110) “La alta dirección debe asegurarse de que dispone de los recursos básicos para la implantación de las estrategias y objetivos de la organización”.

c. Realización del producto

Claver et al (2006:112) “(...) la empresa debe asegurarse de que realiza eficaz y eficientemente sus procesos para satisfacer a todas las partes (clientes, empleados, proveedores y sociedad)”.

d. Evaluación

Claver et al (2006:120) “La organización debe establecer procedimientos de medición, seguimiento, análisis y mejora para: a) demostrar la conformidad del producto; b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de calidad, y c) mejorar continuamente el sistema”.

2.3.2 Desarrollo Organizacional

a. Planeamiento

Dale (2002: 187)

Determinación del conjunto de objetivos por obtenerse en el futuro y el de los pasos necesarios para alcanzarlos a través de técnicas y procedimientos definidos.

- **Visión**

Chiavenato (2007:21)

Se refiere a aquello que la organización desea ser en el futuro. La visión es muy inspiradora y explica por qué diariamente las personas dedican la mayor parte de su tiempo al éxito de su organización.

- **Misión**

Chiavenato (2007:20)

Define el papel de la organización dentro de la sociedad en la que se encuentra y significa la razón de ser y de existir.

- **Cultura Organizacional**

Chiavenato (2007:418)

Significa una forma de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y relaciones, representativos todos de determinada organización.

- b. **Organización**

Según Chiavenato (2007:6)

“Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización. Una organización existe solo cuando: Hay personas capaces de comunicarse, que están dispuestas a contribuir a una acción conjunta, a fin de alcanzar un objetivo común.”

- **Formalización**

Robbins (2004:431)

Es el grado en el que las tareas en la organización están estandarizadas; si un puesto de trabajo está muy formalizado, quien lo ocupa tiene muy poca libertad sobre lo que hace, cuando lo hace y como lo hace.

- **Especialización**

Robbins (2004:425,426)

Es el grado en que las tareas de la organización están divididas en puesto de trabajo, en esencia la especialización laboral está en que, en lugar de que un solo individuo haga todo el trabajo, éste se divide en varios pasos y cada uno lo completa una persona por su cuenta.

- **Cadena de mando**

Para Robbins (2005:237)

Es la línea continua de autoridad que se extiende de los niveles organizacionales más altos a los más bajos y define quien informa a quién. Ayuda a los empleados a responder preguntas como: ¿a quién recorro si tengo un problema? O ¿ante quién soy responsable?

c. Recursos humanos

Según Chiavenato (2007:94):

“Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea. Los recursos humanos se distribuyen en niveles distintos: en el nivel institucional (dirección), en el nivel intermedio (gerencia y asesoría) y en el nivel operacional (técnicos, empleados y obreros junto con los supervisores de primera línea).

Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización, además de ser el que decide como manipular los demás recursos que de por si inertes y estáticos. Además, conforman un tipo de recurso dotado de una vocación encaminada al crecimiento y desarrollo.”

- **Trabajo en equipo**

Según Pintado (2011:423):

“El trabajo en equipo implica el accionar de un grupo de personas asignadas o auto designadas, de acuerdo a habilidades y/o competencias específicas, que trabajan de manera coordinada, empleando estrategias, procedimientos, metodologías en la misma materia. (...)”

- **Capacitación**

Según Pintado (2011: 54), capacitación es la:

“Adquisición elemental de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad.”

Para Robbins (2004: 492) la capacitación es:

“Impartir a los empleados destrezas básicas de lecturas hasta cursos avanzados de liderazgo ejecutivo”.

- **Aprendizaje continuo**

Según Alles (2004: 150)

“Es la habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones de negocios, utilizando todo el potencial de la empresa (...) incluye la capacidad de capitalizar la experiencia de otros y la propia, propagando el know how adquirido en foros locales o internacionales.”

- **Retroalimentación o feedback:**

Según Ventura Et. al. (2010: 312)

“Es la técnica que permite al emisor del mensaje obtener del receptor la información sobre si el mensaje se ha recibido exactamente, o se ha desviado de su sentido original. Es la respuesta del receptor que controla la calidad del proceso comunicativo.”

d. Procedimientos

Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función para la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación. Todo procedimiento involucra actividades y tareas del personal, determinación de tiempos de métodos de trabajo y de control para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones”.

- **Flexibilidad**

Según Montoya (2002:118) el principio de flexibilidad:

“(…) Consiste en ceder o cambiar ciertas normas y procedimientos o políticas existentes en la compañía pero que, en determinado momento y debido a ciertas circunstancias del mercado o la competencia, requieren una conducta por fuera de los procedimientos o conductas establecidas.”

- **Estandarización**

Según Mondy (2005:173):

“La estandarización es la uniformidad de los procedimientos y condiciones relacionadas con la aplicación de pruebas. Para comparar el desempeño de varios solicitantes en la misma prueba, es necesario que todos la realicen bajo condiciones que sean lo más parecidas posible (…)”

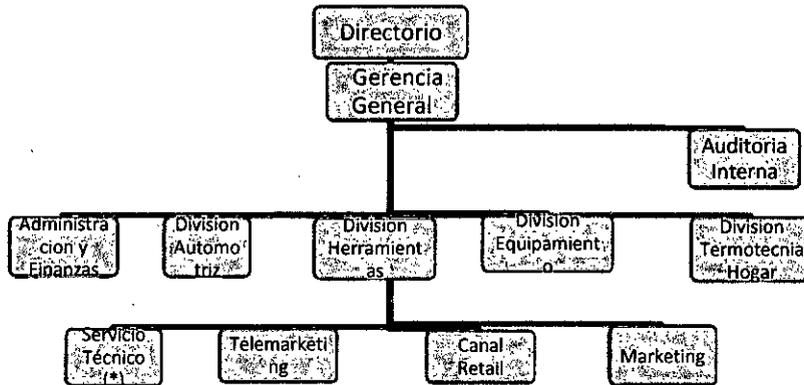
2.4 Autorex S.A

2.4.1 Reseña

Autorex S.A. fue creada hace más de 50 años con la finalidad de ser representante exclusivo de la firma o marca Bosch, asistiendo en el mercado a las principales empresas dedicadas a la comercialización de autopartes,

maquinarias electrónicas; también brindando servicios de instalación y reparación de los equipos que provee.

Figura 2.1
Organigrama de AUTOREX S.A

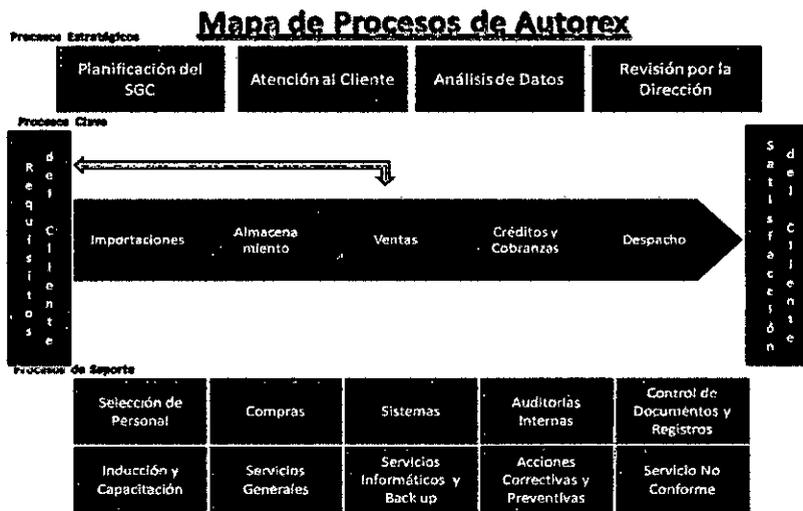


Fuente: César Jiménez, Jefe de Ventas.

2.4.2 Servicios según Autorex S.A.

- Servicio técnico – Post venta
- Capacitación continua a sus clientes.
- Comercialización de sus productos: Termotecnia, Automotriz, Equipamiento.

Figura 2.2
Mapa de procesos de AUTOREX S.A



Fuente: César Jiménez , Jefe de Ventas.

2.4.3 Razón social

Autorex S.A.

2.4.4 Rubro

Importación y Distribución de Autopartes, Equipos para la industria y el hogar.

2.4.5 Misión

Ser la división automotriz de una empresa comercial que suministra satisfactoriamente y ampliamente repuestos, accesorios y servicios de alta calidad del mercado automotor peruano, permitiendo el progreso constante en beneficio de nuestros clientes y de nuestra organización.

2.4.6 Visión

Ser el número "1" en el mercado, llevando a nuestros clientes al éxito.

2.4.7 Políticas de calidad

Es dedicada a la importación y comercialización de autopartes, herramientas y equipo para la industria y el hogar, de marcas de prestigio internacional, comprometida a satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, ofreciéndoles productos y servicios de calidad, como resultado de la mejora continua de sus procesos.

Tabla 2.6
Objetivos de calidad en AUTOREX S.A

Objetivo	Indicador	Base	Meta	Fecha Cumplimiento	Responsable	Frecuencia de Medición	Plan de Acción
Incrementar el nivel de ventas de los productos	$\frac{\text{Ventas de productos al año } \$ \times 100}{\text{Ventas de productos del año anterior } \$}$	2009	15%	Dic-10	Gerentes de División	Trimestral	Gestión comercial según División/Línea de producto.
Identificar el nivel de satisfacción de nuestros clientes y mejorar para el siguiente año.	% de nivel de satisfacción de los clientes	sin dato	5% más del obtenido en el 2011	Feb-12	Coordinadora de Atención al Cliente	Anual	Coordinar la medición del nivel de satisfacción de nuestros clientes y según resultados, gestionar acciones de mejora en los puntos más críticos.
Implementar las acciones correctivas y preventivas identificadas.	$\frac{\text{Acciones Correctivas y Preventivas Implementadas} \times 100}{\text{Acciones Correctivas y Preventivas Registradas}}$	sin dato	80%	Dic-11	Coordinadora de ISO	Trimestral	Monitorear la asignación de recursos, cumplimiento de los tiempos.

Fuente: César Jiménez, Jefe de Ventas.

CAPITULO III

VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1 Variables de la investigación

- **Variable Independiente**

X: Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001: 2008

- **Variable Dependiente**

Y: Desarrollo Organizacional

3.2 Operacionalización de las variables

Tabla 3.1

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIONES OPERACIONALES
<p style="text-align: center;"><u>Variable Independiente</u></p> <p>X: Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001: 2008.</p>	<p>X₁: Responsabilidad de la dirección</p> <p>X₂: gestión de los recursos</p> <p>X₃: Realización del servicio</p> <p>X₄: Evaluación</p>	<p>Es un sistema de gestión utilizado por Autorex S.A que comprende un conjunto de principios y métodos que se implantan en toda la empresa como medio para conseguir los objetivos de calidad, caminando hacia la mejora continua en todos los niveles organizativos y utilizando todos los recursos disponibles al menor coste posible, a través de la responsabilidad de la dirección, Gestión de los recursos, Realización del producto y Evaluación. Se mide a través del cuestionario de escala de Gestión de calidad a través de la norma ISO 9001:2008 y Desarrollo organizacional, constituido por 22 preguntas.</p>
<p style="text-align: center;"><u>Variable Dependiente</u></p> <p>Y: Desarrollo Organizacional</p>	<p>Y₁: Planeamiento</p> <p>Y₂: Organización</p> <p>Y₃: Recursos Humanos</p> <p>Y₄: Procedimientos</p>	<p>Es el programa comprensivo utilizado por Autorex S.A cuyo enfoque está dirigido a su estructura organizacional en su conjunto para que el cambio planeado ocurra efectivamente, a través del planeamiento, la organización, los recursos humanos y los procedimientos internos. Se mide a través del cuestionario de escala de Gestión de calidad a través de la norma ISO 9001:2008 y Desarrollo organizacional, constituido por 17 preguntas.</p>

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

H₁: “Existe relación entre la adecuada implementación de la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 y el desarrollo organizacional”

H₀: “No existe relación entre la adecuada implementación de la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 y el desarrollo organizacional”

3.3.2 Hipótesis específicas

H₁: “En qué medida la responsabilidad de la dirección se relaciona con el planeamiento”

H₀: “No existe relación entre la responsabilidad de la dirección y el planeamiento”

H₂: “Influye la gestión de los recursos en los procedimientos”

H₀: “No influye la gestión de los recursos en los procedimientos”

H₃: “Determinar si es positivo la evaluación dentro de la organización”

H₀: “No se debería evaluar la organización”

H4: “Analizar si la realización del servicio se ve influenciada por el área de RRHH”

H0: “No existe influencia entre la realización del servicio y RRHH”

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

Es descriptiva, por cuanto observa, registra, analiza y relaciona hechos y variables procurando descubrir, con la precisión posible, buscando especificar las características y rasgos importantes de la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 en el desarrollo de Autorex S.A.

En tanto correlacional porque tienen como objetivo medir el grado de relación una relación entre gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008, que incluye 4 dimensiones y la variable desarrollo organizacional de Autorex S.A que incluye 4 dimensiones.

4.2 Diseño de la investigación

Diseño no experimental y transversal. No experimental en la medida que los investigadores no manipulan deliberadamente o no tienen una intervención directa sobre las variables Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008.

Y Desarrollo Organizacional en Autorex S.A.; transversal puesto que se establecen y se miden las características y se relaciona las casualidades de la variables en un momento único en el tiempo y el investigar no manipula las variables.

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

La población de la empresa Autorex S.A. está constituida por 250 trabajadores, detallada de la siguiente manera.

Tabla 4.1.
Población de la empresa Autorex S.A.

CARGOS	N°	%
Administrativo	20	8%
Técnico	95	38%
Operativo	135	54%
TOTAL	250	100%

4.3.2 Muestra

Es una muestra probabilística, cuyos elementos muestrales se han elegido aleatoriamente. Para hallar la muestra se aplicó la siguiente formula.

$$n = \frac{\delta^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + p \cdot q \cdot \delta^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

δ = Nivel de confianza

E^2 = Margen de error

p = Posibilidad de ciertas características que están presentes en la población

q = Posibilidad de ciertas características que no están presentes en la población

Aplicando la fórmula, con un error máximo aceptable de 5% y 95% de nivel de confianza, se obtuvo el tamaño siguiente de muestra.

n= 151

4.4 Método de investigación

El método utilizado en esta investigación es la deducción, que va de lo general a lo particular. El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como verdaderos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones, es

decir; parte de verdades previamente establecidas como teorías generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.5.1 Técnicas

Para el desarrollo de este proyecto de investigación se ha empleado la escala tipo Likert, la cual se basa en la encuesta hacia los trabajadores para medir la Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 en el desarrollo organizacional de Autorex S.A, técnica en la que se consignan 39 ítems por escrito en forma de preguntas acerca de las percepciones, opiniones, características, experiencias, descripciones de fenómenos y asuntos en general relacionado con las vivencias en el trabajo.

4.5.2 Instrumentos

Escala de Gestión de calidad a través de la norma ISO 9001:2008 y Desarrollo organizacional

Ficha técnica 1

Nombre	Escala de Gestión de Calidad mediante la norma ISO 9001:2008 y Desarrollo Organizacional
Autor (es)	Claver Cortes, Enrique Et. al. Adaptado por Vergaray Rojas Eycer Et al.
Año	2011
Bases teóricas	Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 de Claver Cortes, Desarrollo Organizacional de Stephen P. Robbins. Et. Al
Versiones	Segunda
Sujetos de aplicación	Operarios de empresas metal-mecánicas de ambos géneros que tengan un tiempo de permanencia en la empresa por lo menos de un año.
Edad de aplicación	A partir de 25 años.
Tiempo de aplicación	15 minutos.
Normas de puntuación	Específica, por dimensiones, con escalas de 1 al 5.
Significación	Determinar el nivel de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 y Desarrollo Organizacional
Tipo de aplicación	Individual - Colectiva
Campo de aplicación	Diagnóstico de la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 y Desarrollo Organizacional
Validez	Validez de contenido: Representa en sus ítems todas las dimensiones e indicadores de la variable concordante con la teoría de la gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008 de Claver Cortes, Enrique Et. Al. y Desarrollo Organizacional de Stephen P. Robbins. Et. Al. Además cuenta con la valides por la opinión de expertos quienes analizaron los ítems con sus respectivas definiciones conceptuales y operacionales, en tal sentido los 3 expertos en promedio otorgaron puntuaciones globales de 79.85%, por indicadores: Claridad 75,67%, Objetividad 80,33%, Actualidad 80,67%, Organización 80,67%, Suficiencia 79%, Intencionalidad 81%, Consistencia 80,33%, Coherencia 80,67%, Metodología 80,33%.
Confiabilidad	Se otorgó confiabilidad por medio de Alfa de Cronbach obteniendo un nivel de 85,5 %, porque esto quiere decir que la escala que estamos utilizando tiene un alto nivel de confiabilidad
Procedimiento de aplicación	Distribuir la escala, dar las instrucciones, señalar el tiempo, recoger las mismas y verificar que este bien llenado.
Normas interpretativas	1= nunca; 2= casi nunca; 3= a veces; 4= casi siempre; 5= siempre.

4.6 Técnicas de análisis de datos

4.6.1 Análisis estadístico descriptivo

En la tabla 4.2. Aparecen las fórmulas de las medidas de tendencia central (media aritmética, desviación estándar y rango) utilizadas en la investigación.

Tabla 4.2
Fórmula de las medidas de tendencia central de variabilidad

Tendencia central	MODA	$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n f_i}{n} = \frac{f_1 + \dots + f_n}{n}$
	MEDIANA	$Me = L_{i-1} \frac{\frac{N}{2} - F_{i-1}}{f_i} . a_i$
Variabilidad	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	$S_X^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (X_i - X)^2}{n - 1}$
	RANGO	$Rango = X_{max} - X_{min}$

4.6.2 Análisis del coeficiente de correlación de Spearman

Según CORDOVA, ISAAC (2009), el coeficiente de correlación de Spearman identifica si dos variables se relacionan en una función monótona (Cuando un número aumenta el otro también o viceversa).

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Coeficiente de correlación

d = Diferencia de rango entre dos variables

$\sum d^2$ = Sumatoria de las diferencias al cuadrado

1 y 6 = Valores constantes

n = Número de individuos

El análisis fue realizado para determinar si la Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 está relacionada o no con el Desarrollo Organizacional de la empresa Autorex S.A., analizando a la variable independiente (gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008) y dependiente (desarrollo organizacional).

$r_s = 0,79$

El valor del índice de correlación varía en el intervalo $[-1, +1]$, la siguiente tabla nos indica el significado de nuestro resultado.

Tabla 4.3
Escala de interpretación para la correlación de Spearman

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Análisis descriptivo de las variables

En esta parte de la investigación apreciaremos claramente el comportamiento y las tendencias de la información recopilada tanto de la variable independiente Gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 y la variable dependiente Desarrollo Organizacional. La descripción de los datos se hará a través de gráficos adicionalmente se mostrará las medidas de tendencia central, medidas de distribución y las medidas de dispersión.

5.1.1 Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 y Desarrollo Organizacional

			GESTIÓN DE CALIDAD	DESARROLLO ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	GESTIÓN DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,787**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,787**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151
** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

Al nivel de significancia $0\% < 5\%$ se establece que existe una correlación positiva alta entre la adecuada implementación de la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 y el Desarrollo Organizacional.

		GESTIÓN DE CALIDAD	DESARROLLO ORGANIZACIONAL
N	Válidos	151	151
	Perdidos	0	0
Mediana		4,00	4,00
Moda		4	4
Varianza		,469	,379
Rango		3	3

La mediana y moda son 4, siendo el valor que ocupa el lugar central entre todos los valores del conjunto de datos y el dato que más veces se repite, 0,469 es la varianza para la Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 y 0,379 para el Desarrollo Organizacional este valor nos permite ver la medida de dispersión que ostenta una variable respecto a su esperanza. El rango es 3, significando el intervalo entre el valor máximo y el valor mínimo.

GESTIÓN DE CALIDAD					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válidos	Malo	4	2,6	2,6	2,6
	Regular	16	10,6	10,6	13,2
	Bueno	91	60,3	60,3	73,5
	Muy Bueno	40	26,5	26,5	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

5.1.2 La responsabilidad de la dirección y planeamiento

			RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	PLANEAMIENTO
Rho de Spearman	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,397**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	PLANEAMIENTO	Coefficiente de correlación	,397**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

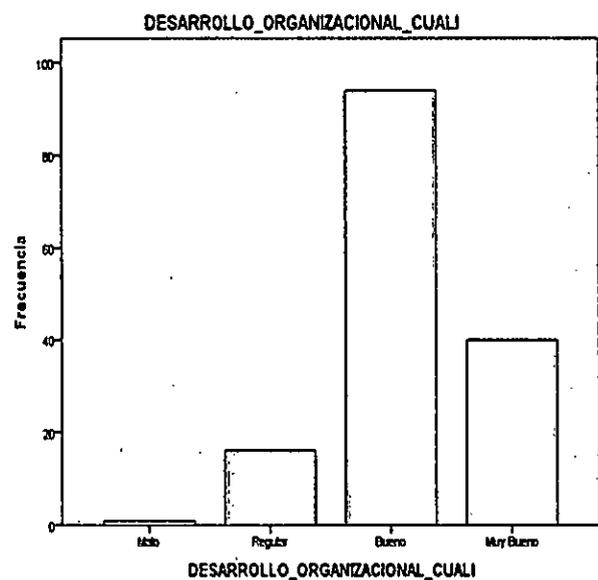
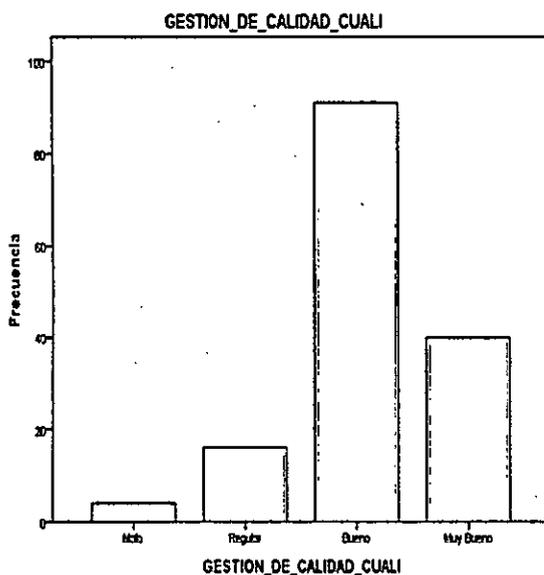
Al nivel de significancia $0\% < 5\%$ se establece que existe una correlación positiva baja entre la responsabilidad de la dirección y planeamiento.

		RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	PLANEAMIENTO
N	Válidos	151	151
	Perdidos	0	0
Mediana		4,00	4,00
Moda		4	4
Varianza		,524	,515
Rango		3	3

La mediana y moda son 4, siendo el valor que ocupa el lugar central entre todos los valores del conjunto de datos y el dato que más veces se repite, 0,524 y 0,515 es la varianza de la responsabilidad de la dirección y planeamiento respectivamente, y nos permite ver la medida de dispersión que ostenta una variable respecto a su esperanza. El rango es 3, significando el intervalo entre el valor máximo y el valor mínimo.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válidos	Malo	1	0,7	0,7	0,7
	Regular	16	10,6	10,6	11,3
	Bueno	94	62,3	62,3	73,5
	Muy Bueno	40	26,5	26,5	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

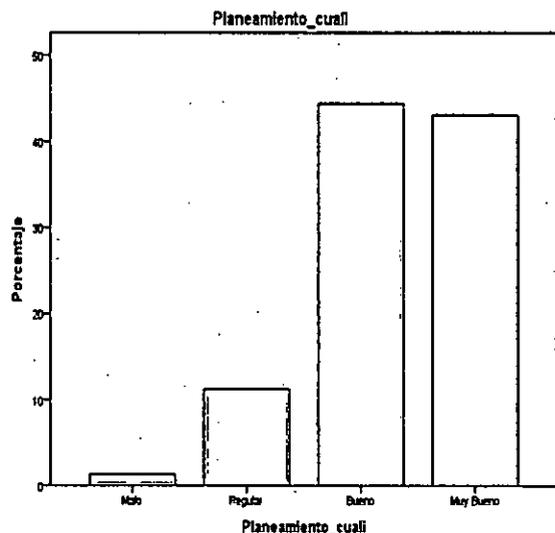
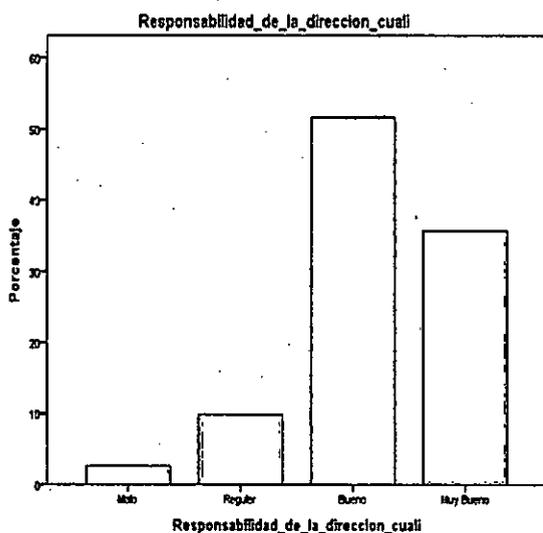
Más del 86% de los encuestados respondieron entre Bueno y Muy bueno referente a la Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 y el Desarrollo organizacional que se da en Autorex S.A, frente a un 11,3 % que respondieron entre malo y regular. Podemos mencionar que la gran mayoría está de acuerdo en cómo se llevan a cabo los procedimientos de calidad y D.O.



RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válidos	Malo	4	2,6	2,6	2,6
	Regular	15	9,9	9,9	12,6
	Bueno	78	51,7	51,7	64,2
	Muy Bueno	54	35,8	35,8	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

PLANEAMIENTO					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válidos	Malo	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	17	11,3	11,3	12,6
	Bueno	67	44,4	44,4	57,0
	Muy Bueno	65	43,0	43,0	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

El 87,41% de los encuestados respondieron entre Bueno y Muy bueno referente responsabilidad de la dirección y el planeamiento que se da en Autorex S.A, frente a un 12,58 % que respondieron entre malo y regular. Podemos mencionar que la gran mayoría está de acuerdo con las acciones que lleva a cabo la dirección para crear un ambiente donde el personal se sienta involucrado y la determinación del conjunto de objetivos por obtenerse en el futuro.



5.1.3 Gestión de los recursos y procedimientos

		GESTIÓN DE LOS RECURSOS	PROCEDIMIENTOS
Rho De Spearman	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	151
	PROCEDIMIENTOS	Coefficiente de correlación	,355**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	151

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Al nivel de significancia $0\% < 5\%$ se establece que existe una correlación positiva baja entre la adecuada gestión de los recursos y los procedimientos.

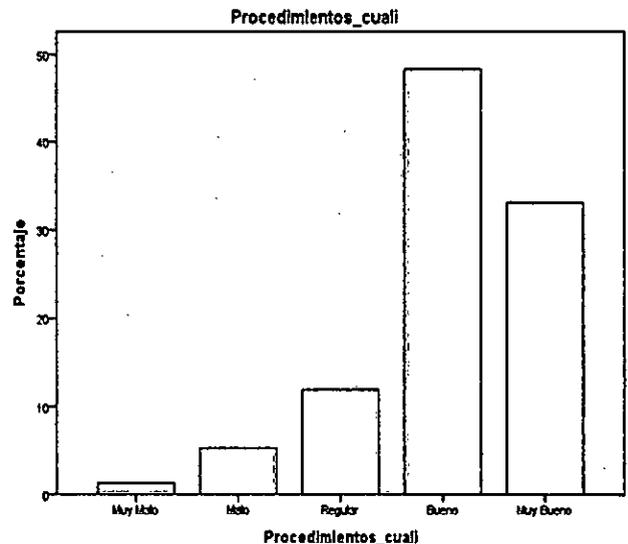
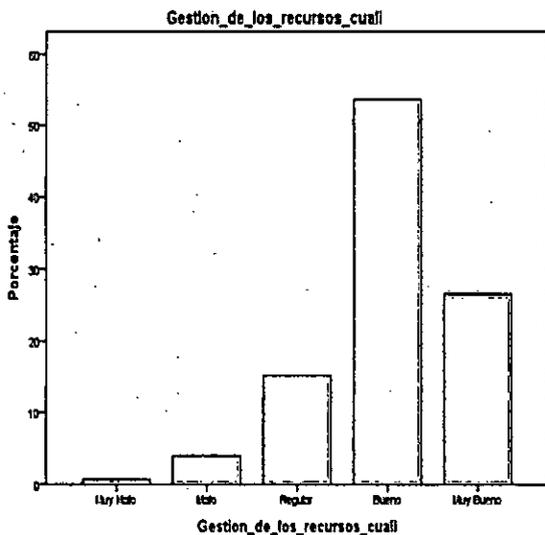
		GESTIÓN DE LOS RECURSOS	PROCEDIMIENTOS
N	Válidos	151	151
	Perdidos	0	0
Mediana		4,00	4,00
Moda		4	4
Varianza		,640	,782
Rango		4	4

La mediana y moda son 4, siendo el valor que ocupa el lugar central entre todos los valores del conjunto de datos y el dato que más veces se repite, 0,640 y 0,782 es la varianza de la gestión de los recursos y procedimientos respectivamente y nos permite ver la medida de dispersión que ostenta una variable respecto a su esperanza. El rango es 4, significando el intervalo entre el valor máximo y el valor mínimo.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válidos	Muy Malo	1	,7	,7	,7
	Malo	6	4,0	4,0	4,6
	Regular	23	15,2	15,2	19,9
	Bueno	81	53,6	53,6	73,5
	Muy Bueno	40	26,5	26,5	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

PROCEDIMIENTOS					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válidos	Muy Malo	2	1,3	1,3	1,3
	Malo	8	5,3	5,3	6,6
	Regular	18	11,9	11,9	18,5
	Bueno	73	48,3	48,3	66,9
	Muy Bueno	50	33,1	33,1	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Más del 80% de los encuestados respondieron entre Bueno y Muy bueno referente a la gestión de los recursos y los procedimientos, frente a un 4,63% que respondieron entre malo y regular. Podemos mencionar que la gran mayoría está de acuerdo en cómo se identifica el modo en que la organización determina los requisitos en términos de recursos y de cómo se da la sucesión de operaciones para la realización de una actividad dentro de Autorex S.A.



5.1.4 Organización y evaluación

			ORGANIZACIÓN	EVALUACIÓN
Rho De Spearman	ORGANIZACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,419**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	EVALUACIÓN	Coefficiente de correlación	,419**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

Al nivel de significancia $0\% < 5\%$ se establece que si existe una correlación positiva moderada entre las dimensiones Organización y evaluación.

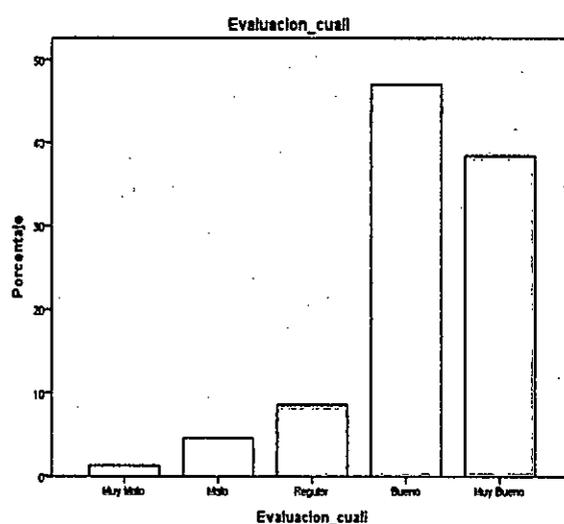
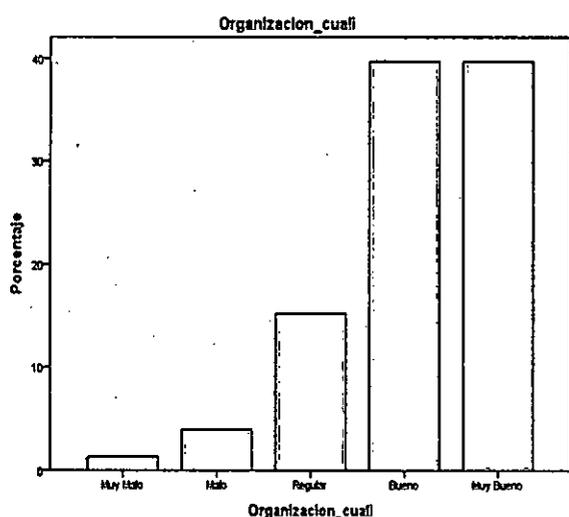
		ORGANIZACIÓN	EVALUACIÓN
N	Válidos	151	151
	Perdidos	0	0
Mediana		4,00	4,00
Moda		4 ^a	4
Varianza		,817	,752
Rango		4	4
a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.			

La mediana y moda son 4, siendo el valor que ocupa el lugar central entre todos los valores del conjunto de datos y el dato que más veces se repite, 0,817 y 0,752 es la varianza para la organización y evaluación respectivamente permitiéndonos ver la medida de dispersión que ostenta una variable respecto a su esperanza. El rango es 3, significando el intervalo entre el valor máximo y el valor mínimo.

EVALUACIÓN					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válidos	Muy Malo	2	1,3	1,3	1,3
	Malo	7	4,6	4,6	6,0
	Regular	13	8,6	8,6	14,6
	Bueno	71	47,0	47,0	61,6
	Muy Bueno	58	38,4	38,4	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

ORGANIZACIÓN					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válidos	Muy Malo	2	1,3	1,3	1,3
	Malo	6	4,0	4,0	5,3
	Regular	23	15,2	15,2	20,5
	Bueno	60	39,7	39,7	60,3
	Muy Bueno	60	39,7	39,7	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Más del 79% de los encuestados respondieron entre Bueno y Muy bueno referente a la evaluación y la organización que se dan en Autorex S.A, a diferencia del 14,56% que respondieron entre muy malo, malo y regular. Podemos mencionar que la gran mayoría acepta como se da el sistema de actividades coordinadas y los procedimientos de medición, seguimiento y análisis.



5.1.5 Realización de servicio y RR.HH.

			REALIZACIÓN DEL SERVICIO	RRHH
Rho De Spearman	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	151	151
	RRHH	Coefficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	151	151
** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

Al nivel de significancia $0\% < 5\%$ se establece que existe una correlación positiva moderada entre la adecuada realización del servicio y los RR.HH.

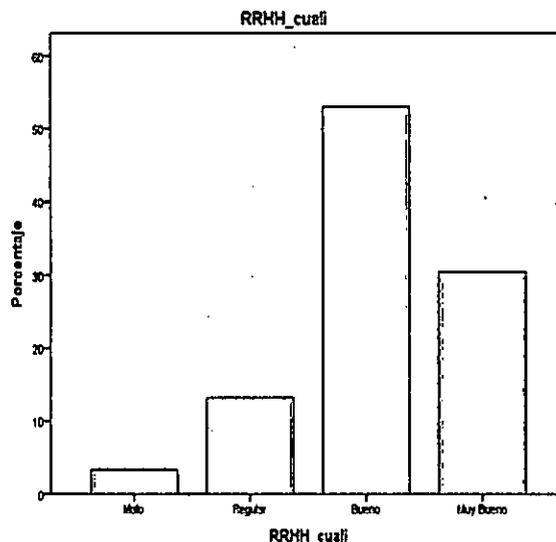
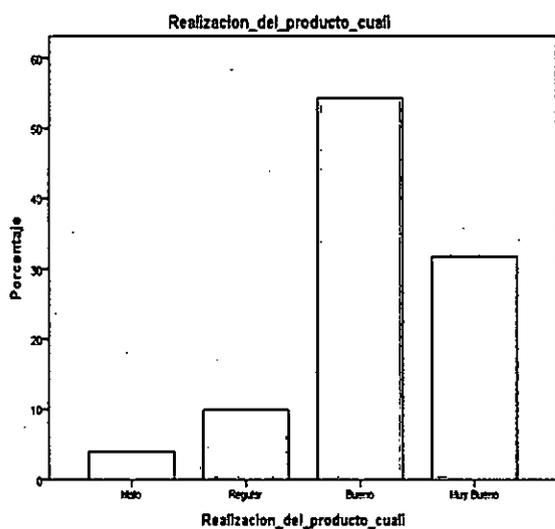
		REALIZACIÓN DEL SERVICIO	RR.HH.
N	Válidos	151	151
	Perdidos	0	0
Mediana		4,00	4,00
Moda		4	4
Varianza		,561	,562
Rango		3	3

La mediana y moda son 4, siendo el valor que ocupa el lugar central entre todos los valores del conjunto de datos y el dato que más veces se repite, 0,561 y 0,562 es la varianza para la realización del servicio y los RR.HH respectivamente, permitiéndonos ver la medida de dispersión que ostenta una variable respecto a su esperanza. El rango es 3, significando el intervalo entre el valor máximo y el valor mínimo.

REALIZACIÓN DEL SERVICIO					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válidos	Malo	6	4,0	4,0	4,0
	Regular	15	9,9	9,9	13,9
	Buena	82	54,3	54,3	68,2
	Muy Buena	48	31,8	31,8	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

RRHH					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válidos	Malo	5	3,3	3,3	3,3
	Regular	20	13,2	13,2	16,6
	Buena	80	53,0	53,0	69,5
	Muy Buena	46	30,5	30,5	100,0
	Total	151	100,0	100,0	

Más del 83% de los encuestados respondieron entre Buena y Muy Buena referente a la realización del servicio y los RR.HH que se dan en Autorex S.A, a diferencia del 13.90% que respondieron entre malo y regular. Podemos mencionar que la gran mayoría acepta como se da actividades con los que Autorex S.A asegura que realiza eficaz y eficientemente sus procesos para satisfacer a todas las partes y con las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización.



CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación de los resultados con las hipótesis

1. Se aporta evidencia empírica a favor de la hipótesis de investigación, al establecerse correlación $< 5\%$ del nivel de significación entre las variables gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 y el desarrollo organizacional dentro la empresa Autorex S.A.

2. Se corrobora la primera hipótesis específica de investigación, al nivel de significancia $0\% < 5\%$ se establece que existe una correlación positiva baja entre la responsabilidad de la dirección y planeamiento, por lo tanto existe relación entre la responsabilidad de la dirección y el planeamiento desarrollado dentro de Autorex S.A. de acuerdo a este resultado las acciones que lleva a cabo la dirección son las adecuadas para crear un ambiente donde el personal se sienta involucrado de igual forma con la determinación del conjunto de objetivos por obtenerse en el futuro.

3. En la gestión de los recursos la alta dirección debe asegurarse que se dispone de los recursos básicos para la implantación de las estrategias y objetivos de la organización;

y como sabemos los procedimientos son operaciones conectadas entre sí que constituyen en una unidad de función o tarea específica dentro de un ámbito de aplicación; por lo tanto se corrobora la segunda hipótesis específica la cual nos señala que existe una correlación positiva baja entre la adecuada gestión de los recursos y los procedimientos.

4. Se logra establecer relación entre las dimensiones evaluación y organización ya que la organización debe establecer procedimientos de medición y análisis para la mejora de sus productos y/o servicios; y en general para la organización en sí, por otra parte según, la organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas en cooperación; por lo tanto se afirma la tercera hipótesis específica.

5. Se aporta evidencia empírica a favor de la cuarta hipótesis específica al establecerse una correlación inferior al 5% del nivel de significación entre la realización de servicio y RR.HH. ya que las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización sea su nivel jerárquico o su tarea son muy importantes para la realización correcta del servicio ya que la empresa debe asegurar que la realización del servicio sea eficaz y eficiente en todos sus procesos de servicios.

6.2 Contratación de los resultados con otras investigaciones

Como señala MEDINA (2013), constatamos que la adecuada implementación de la gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2008 genera desarrollo e innovación en la organización, teniendo como resultado mejorar la imagen de la empresa, fortalecer el nivel de confianza entre los componentes de la organización, en donde también la productividad se verá afectada de forma positiva por una mejor planificación de los proyectos que con el eficiente manejo de los recursos permitirá brindar un buen servicio. La eficiencia del sistema de gestión de calidad permitirá que la empresa al ser más flexible con las exigencias del cliente, se encuentre más preparada para afrontar amenazas y/o posibles cambios, con la capacidad de aprovechar y actuar frente a las oportunidades de mejora, por ende se concluye que el sistema de calidad basada en la norma ISO 9001:2008 brindara varios beneficios que justifiquen su investigación ya que se afirma que existe un vínculo entre las variables Gestión de calidad y Desarrollo Organizacional en Autorex S.A.

80

Del estudio de Gonzales rescatamos el objetivo de proponer un sistema de calidad para mejorar la eficiencia de una organización, en la cual acepta el resultado encontrado entre la relación de la responsabilidad de la dirección y el planeamiento.

Los hallazgos del Gonzales, son compartidos puesto que su investigación permitió establecer en que medida la interrelación entre la planeación y la comunicación de la dirección permiten un buen desempeño dentro de la organización; lo cual es compartido

con los resultados obtenidos en nuestro estudio, donde se estableció que si existe relación entre la responsabilidad de la dirección y el planeamiento dentro de Autorex S.A

A diferencia de la investigación Cruz la cual nos dice que hay diferencias que se pueden encontrar en el desempeño organizativo según cual sea el enfoque de calidad adoptado por la organización, siguiendo como modelos de aseguramiento de calidad la norma ISO 9000, vuestra investigación no es compartida ya que afirma existe un vínculo entre las variables Gestión de calidad y Desarrollo organizacional dentro de Autorex S.A.

81

CONCLUSIONES

1. Se aporta evidencia empírica a favor de la hipótesis central, estableciendo que existe una muy alta correlación entre la variable Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 a través de las dimensiones responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización de los servicios y evaluación; con la variable Desarrollo Organizacional con las dimensiones planeamiento, organización RR.HH. y procedimientos dentro de Autorex S.A.
2. Implementar adecuadamente un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 requiere involucrar a todo el personal de la organización desde el Gerente General hasta el operario de Autorex S.A los cuales deben participar activamente del proceso.
3. Durante el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 se vio claramente que la más alta barrera no fue física sino psicológica, debido a que generalmente existe una resistencia al orden, por beneficioso que éste sea para todos.
4. Los resultados obtenidos luego de la implementación del Sistema de Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en Autorex S.A son alentadores, entre ellos se destacan la disminución de no conformidades, mayor satisfacción del cliente y un mayor reconocimiento de la empresa dentro de su sector.
5. La valoración que se tiene referente al empleado en relación con la organización mejoró debido a los programas de capacitación y sensibilización del personal que brindaron los conocimientos necesarios para desarrollar las tareas asignadas y evidenciaron al trabajador

que sus esfuerzos están ayudando al desarrollo de Autorex S.A con lo cual se sentirá más identificado con la misma.

6. El control al personal durante la implementación de la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 debe ser constante debido a que las nuevas responsabilidades pueden dificultar el desempeño del trabajador en la organización o porque puede surgir el sentimiento que realizar las estas nuevas no aportan valor a la Autorex S.A. Para solucionar esto, son necesarias las sensibilizaciones y capacitaciones.

7. La eficacia del Sistema de Gestión de Calidad permitirá que la empresa al ser más flexible con las exigencias del cliente, se encuentre más preparada para afrontar amenazas y/o posibles cambios, con la capacidad de aprovechar y actuar frente a las oportunidades de mejora.

8. La Norma ISO 9001:2008 es válida y se adapta a cualquier tipo de organización, independientemente del tamaño o sector. En el Perú, son muchas las empresas manufactureras que la aplican.

9. Se puede implementar y certificar en las empresas del sector comercial un Sistema de Calidad ISO-9001, flexible, sin crear burocracia, que traerá muchos beneficios para la empresa, además de ayudarla a optimizar sus recursos para ser más productivos, competitivos, mantener y ganar clientes; así como contar con nuevas armas que le ayuden a enfrentar el mercado cada vez más competido.

RECOMENDACIONES

1. Reflexionar, investigación y teorizar sobre el desarrollo organizacional y su relación con los sistemas de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 en las organizaciones, son acciones que cada día toman mayor relevancia debido, por una parte, al incremento que ha tenido en nuestro país la implantación de estos sistemas de la gestión de la calidad en los diferentes sectores de servicios en la última década y, de otra, al correspondiente señalamiento de diversos autores sobre la importancia del desarrollo organizacional para el éxito o fracaso en la implementación de estos modelos de gestión.

2. La implementación de sistemas de gestión de la calidad en especial bajo la norma ISO 9001 resulta de particular importancia, ya que ello constituye un método que permite desarrollar las condiciones óptimas de calidad, en respuesta a las demandas de formación integral de nuevos profesionales que aporten importantes soluciones a las problemáticas que enfrentan las sociedades actuales y cumplir con las condiciones exigidas por organismos internacionales reguladores de las características identificadoras de la calidad en las organizaciones, los cuales proponen una serie de indicadores que deben cumplirse para otorgar la acreditación de alta calidad.

3. Después de obtener como resultado una correlación positiva entre las variables, lo que se recomienda es realizar futuras investigaciones sobre el tema de la relación entre las variables Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008 y Desarrollo Organizacional y así aportar mayor evidencia práctica y teórica para que nuevas organizaciones que quieran ingresar al

mercado y lograr posicionarse en este, logrando un desarrollo puedan emplearla de forma correcta.

4. Ya sea que se busque modificar aspectos de la cultura dentro de una organización para que el sistema funcione o se adapten los sistemas de gestión a la cultura existente, el reconocer la importancia de la relación entre el desarrollo organizacional y las dinámicas de los sistemas de gestión de calidad en especial el que está bajo la norma ISO 9001 puede ahorrar costosos procesos adaptativos en todo tipo de organizaciones.

5. Se recomienda a la empresa Autorex S.A dedicarse más a la aplicación y uso de la Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2008, especialmente la de evaluación de los productos a adquirir en el mercado internacional, con el fin de incrementar la confianza en la adquisición de nuevos productos y que cumplan con los estándares de calidad deseados.

6. Si bien se asume como resultado del trabajo de investigación que la hipótesis central H1: “Existe relación entre la adecuada implementación de la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 y el desarrollo organizacional de Autorex S.A.” es correcta, se recomienda que sea vista como un aporte dentro del campo de investigación que facilite la contrastación de resultados con otras investigaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUILAR, Luz. *La gestión de calidad en obras de transmisión y su impacto en el éxito de las empresas constructoras*. Peru. Universidad nacional de Ingeniería, 2011

CÓRDOVA, Isaac. *Estadística aplicada a la gestión*. Peru. Editorial San Marcos, 2009.

CEDARO, Karina. *Importancia de los distintos canales de comunicación interna para la gestión de las Universidades Publicas, Gestión total de calidad análisis de un caso*. Uruguay. Universidad Tecnológica Nacional, 2007.

CLAVER et al. *Gestión de la calidad y gestión medioambiental*. Madrid, España. Editorial pirámide, segunda edición, 2006.

CRUZ, Sonia, *Relación entre el enfoque de gestión de la calidad y el desempeño organizativo*. Valencia, España. Universidad de Valencia. 2001.

DALF, Richard y MARCIC. Dorothy. *Introduccion a la Administración*. Cengage Learning, 2006.

DIAZ, Yully. *El desarrollo Organizacional como herramienta para mejorar las ventas en la empresa Brisol-Myers Squibb de Venezuela S.A.* Venezuela. Ucla. 2007.

EVANS, James y LINDSAY, Williams. *Administración y control de calidad*. Mexico, Cengage learning, séptima edición, 2008.

FONTALVO et. Al. *La gestión de calidad en los servicios ISO 9001:2008* España, Erumed, primera edición, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México McGraw – Hill, 2007.

LOPEZ REY, Susana. **Implantación de un sistema de calidad**. España, Ed Ideaspropias, 2006.

MARCIC, Dorothy et Al. *Introducción a la administración*. México. International Thomson editores, cuarta edición, 2006.

MEDINA, Josué. *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector construcción*. Peru. Pontificia Universidad Católica del Peru, 2013.

MIRANDA, Francisco Javier y colaboradores. **Introducción a la Gestión de la Calidad**, Madrid, Delta publicaciones, primera edición, 2007.

MONDY, R. Wayne y Noé, Robert M. *Administración de recursos humanos*. México, Pearson, 2005.

MONTOYA PALACIOS, Alberto. *Conceptos modernos de administración de compras*. Bogotá, Colombia. Editorial Norma S.A., 2002.

PINTADO PASAPERA, Egard Alan. *Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. Lima, Perú, tercera edición, 2011.

ROBBINS, Stephen P. *Comportamiento organizacional*. México. Pearson Educación, décima edición, 2004.

ROBBINS y DECENZO. *Administración de Recursos Humanos*. México, editorial Limusa, 2004.

RODRIGUEZ, Elsy. *Influencia del desarrollo organizacional en la gestión del capital intelectual humano administrativo de la facultad de ciencias económicas de la Universidad Nacional de Trujillo*, Peru. Universidad Nacional de Trujillo, 2015.

SILVA, Jessica. *Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 22000:2005 en una empresa del sector alimentario*, Peru, Pontificia Universidad Católica del Peru, 2009.

VARGAS QUIÑONES, Martha Elena y ALDANA DE VEGA, Luzangela. *Calidad y Servicio: Concepto y herramientas*. Colombia. Universidad de la Sabana, tercera edición, 2014.

VARGAS, Rene. *Cultura y desarrollo organizacional en la Universidad Nacional del Altiplano-Puno*. Peru. Universidad Nacional del Altiplano-Puno, 2009.

VIDAL, Christian. *Implantación de un sistema de gestión de calidad en una empresa de servicio de lavandería*. Peru. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2004.

VENTURA E. Belen E. *Formación y orientación laboral*. Madrid, España. Paraninfo, segunda edición, 2010.

MATRIZ DE ELABORACIÓN DE ÍTEMS

Anexo 2

TÍTULO: "GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001: 2008 Y EL IMPACTO EN EL DESARROLLO DE AUTOREX S.A."

AUTOR: Eycer Vergaray Rojas ET. AL

VARIABLES	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	PESO	ÍNDICE	NIVEL DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS
<p>X: Gestión de calidad a través de norma ISO 9001: 2008</p> <p>DC: Es un sistema de gestión que comprende un conjunto de principios y métodos que se implantan en toda la empresa como medio para conseguir los objetivos de calidad, caminando hacia la mejora continua en todos los niveles organizativos y utilizando todos los recursos disponibles al menor coste posible.</p> <p>DO: Es un sistema de gestión utilizado por Autorex S.A que comprende un conjunto de principios y métodos que se implantan en toda la empresa como medio para conseguir los objetivos de calidad, caminando hacia la mejora continua en todos los niveles organizativos y utilizando todos los recursos disponibles al menor coste posible, a través de la responsabilidad de la dirección, Gestión de los recursos, Realización del producto y Evaluación.</p>	<p>X₁: Responsabilidad de la dirección</p> <p>DC: Son las acciones que debe llevar a cabo la dirección para crear un ambiente donde el personal se sienta involucrado para que el sistema de calidad opere eficazmente.</p> <p>DO: Son las acciones que debe llevar a cabo la dirección de Autorex S.A para crear un ambiente donde el personal se sienta involucrado para que el sistema de calidad opere eficazmente y se logra a través del compromiso de la dirección; enfoque al cliente; política de la calidad; planificación; responsabilidad, autoridad; comunicación y revisión por la dirección.</p>	<p>X_{1,1}: Compromiso de la dirección</p> <p>DC: Actividades de la dirección con las que proporciona evidencia de su compromiso con la mejora continua del sistema de calidad.</p> <p>DO: Actividades de la dirección de Autorex S.A con las que proporciona evidencia de su compromiso con la mejora continua del sistema de calidad estableciendo las políticas y los objetivos de calidad, además de asegurar que los recursos estén disponibles en todas las actividades de la empresa.</p>	<p>X_{1,1,1}: Grado de reconocimiento de las políticas de la calidad</p> <p>X_{1,1,2}: Identifica los objetivos de calidad</p> <p>X_{1,1,3}: Asegurar los recursos necesarios para realizar las actividades.</p>	<p>1. Conoce las políticas y objetivos de calidad.</p> <p>2. Se cuenta con los recursos necesarios para realizar las actividades.</p>	<p>5,12%</p> <p>(2 ítems)</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	Intervalo	<p>Escala de gestión de calidad a través de la norma ISO 9001:2008</p>
		<p>X_{1,2}: Enfoque al cliente</p> <p>DC: Actividades que aseguran la determinación de los requisitos de los clientes y el cumplimiento de sus necesidades y expectativas.</p> <p>DO: Actividades realizadas por Autorex S.A que determinan los requisitos de los clientes, el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, a través de la medición de su satisfacción para enfocarse en nuevas mejoras.</p>	<p>X_{1,2,1}: Determinar los requisitos del cliente y del producto.</p> <p>X_{1,2,2}: Definir las especificaciones del producto.</p>	<p>1. Los requisitos del cliente y especificaciones del producto están bien determinados.</p>	<p>2,56%</p> <p>1 ítems</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	Intervalo	<p>Escala de gestión de calidad a través de la norma ISO 9001:2008</p>

		<p>X_{1.3}: Planificación</p> <p>DC: Es la actividad orientada a fijar unos objetivos de calidad y a especificar los procesos operativos y recursos necesarios para cumplir con los objetivos fijados.</p> <p>DO: Autorex S.A realiza actividades junto a las de fijación de objetivos, analizando el pasado y lo que ocurre en la actualidad y tratar de optimizar los recursos para conseguir los resultados deseados, manteniendo la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implantan cambios en éste.</p>	<p>X_{1.3.1}: Objetivos de la calidad.</p> <p>X_{1.3.2}: Planificación del sistema de gestión de calidad.</p>	<p>1. Se planifican los objetivos de la calidad.</p> <p>2. Se logran los resultados de calidad esperada.</p>	<p>5.12%</p> <p>2 ítems</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	<p>Intervalo</p>	<p>Escala de gestión de calidad a través de la norma ISO 9001:2008</p>
		<p>X_{1.4}: Responsabilidad, autoridad y comunicación</p> <p>DC: Las responsabilidades como los grados de autoridad deben estar perfectamente definidos y ser comunicados a la organización, para que las actividades se realicen correctamente y la organización funcione adecuadamente.</p> <p>DO: En Autorex S.A se establece un orden, tanto en la asignación de responsabilidades como para la realización de cada una de las tareas, asignando a cada función a una persona concreta, de modo que ninguna función quede sin asignar, así se le adjudica una mayor responsabilidad a cada trabajador en la calidad de su trabajo. Se establece un buen sistema de comunicación interna para todos los miembros de la organización acerca de la política, los requisitos y los objetivos de calidad.</p>	<p>X_{1.4.1}: Las responsabilidades y funciones del personal son están establecidas</p> <p>X_{1.4.2}: Establecer un representante para la dirección del sistema de la calidad</p>	<p>1. Las responsabilidades y funciones del personal están determinadas.</p> <p>2. Existe un supervisor en el área del sistema de calidad.</p>	<p>5.12%</p> <p>2 ítems</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	<p>Intervalo</p>	<p>Escala de gestión de calidad a través de la norma ISO 9001:2008</p>

<p>X₂: Gestión de los recursos para la calidad de servicio.</p> <p>DC: Es identificar el modo en que la organización determina los requisitos en términos de recursos. Los recursos incluyen no sólo el personal sino también las instalaciones, el material y los equipos y suministros.</p> <p>DO: En Autorex S.A se suministran recursos para actividades de gestión, trabajo y verificación, además de suministrar recursos para implementar y mejorar el sistema de calidad, asimismo se cuenta con recursos suficientes para satisfacer al cliente.</p>	<p>X_{2.1}. Provisión de recursos</p> <p>DC: Es la adecuada proporción de los recursos para el funcionamiento del sistema y su mejora con la finalidad de aumentar la satisfacción del cliente.</p> <p>DO: Es la adecuada proporción de los recursos que Autorex S.A provee para el funcionamiento del sistema y su mejora con la finalidad de aumentar la satisfacción del cliente.</p>	<p>X_{2.1.1}. Proveer los recursos necesarios para una adecuada calidad de servicio.</p>	<p>1. Se brindan los recursos necesarios para ofrecer un buen servicio.</p>	<p>2.56%</p> <p>1 ítem</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	<p>Intervalo</p>	<p>Escala de gestión de calidad a través de la norma ISO 9001:2008</p>
	<p>X_{2.2}: Recursos humanos</p> <p>DC: Son las personas que ingresan, permanecen y participan de la organización sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea.</p> <p>DO: Las competencias para cada puesto son determinadas por Autorex S.A mediante un análisis y descripción del puesto de trabajo. El departamento de RR.HH elabora un comparativo de perfiles de cada empleado, mediante el cual se puedan contrastar los rasgos que ofrece el perfil del empleado con los requisitos exigidos por el puesto, expresados mediante el perfil del puesto.</p>	<p>X_{2.2.1} Establecer las competencias para realizar las actividades que afectan a la calidad.</p> <p>X_{2.2.2} Lograr la formación continua a través de entrenamiento del personal.</p>	<p>1. Existen protocolos para realizar las actividades en cada área.</p> <p>2. Se brinda capacitación y entrenamiento continuo al personal.</p>	<p>1. Existen protocolos para realizar las actividades en cada área.</p> <p>2. Se brinda capacitación y entrenamiento continuo al personal.</p>	<p>5.12%</p> <p>(2 ítems)</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	<p>Intervalo</p>

		<p>X2.3 : Infraestructura y ambiente de trabajo</p> <p>DC: Comprende que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con respecto a los requisitos de calidad del producto y/o servicio que comercializa. El ambiente de trabajo se determinará y gestionará por la organización, para lograr la conformidad a los requisitos del producto</p> <p>D.O: En Autorex S.A se define cual es la infraestructura necesaria para lograr la realización de los servicios teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas (proveedores, clientes, etc). El ambiente de trabajo en Autorex S.A, debe permitir la realización del servicio tanto con condiciones de temperatura, humedad y limpieza, aplicando requisitos mínimos de seguridad.</p>	<p>X2.3.1 Identificar los almacenes.</p> <p>X2.3.2 Eficiencia de los equipos.</p> <p>X2.3.3 Normas de seguridad e higiene.</p>	<p>1. Los espacios y equipos utilizados son los adecuados.</p> <p>2. Dentro de la organización existen normas de seguridad e higiene.</p>	<p>5.12%</p> <p>2 ítems</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	<p>Intervalo</p>	<p>Escala de gestión de calidad a través de la norma ISO 9001:2008</p>
	<p>X3: Realización del servicio</p> <p>DC: Es el conjunto de actividades con los que la empresa asegura que realiza eficaz y eficientemente sus procesos para satisfacer a todas las partes (clientes, empleados, proveedores y sociedad)</p> <p>DO: La gestión de Autorex S.A planifica los recursos de la organización y organiza el trabajo de las personas, para poder alcanzar los objetivos propuestos.</p>	<p>X3.1: Planificación</p> <p>DC: Es determinar y documentar los procesos que se utilizarán para alcanzar los objetivos de calidad.</p> <p>DO: Es el proceso que realiza Autorex S.A determinando los criterios necesarios para la modificación de algún proceso, qué tipos de cambio modificarían el sistema de calidad.</p>	<p>X3.1.1: Planificar los nuevos procesos.</p> <p>X3.1.2: Establecer de documentos de planificación.</p>	<p>1. Se planifican las actividades dentro de la empresa.</p>	<p>2.56%</p> <p>1 ítem</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	<p>Intervalo</p>	<p>Escala de gestión de calidad a través de la norma ISO 9001:2008</p>

		<p>X_{3.2}: Proceso de compras</p> <p>DC: La organización debe asegurarse de que el producto o servicio comprado sea conforme a los requisitos. Los controles dependen del efecto del producto o servicio comprado. Se deberá elegir los proveedores basándose en su capacidad de suministrar en base a los requisitos.</p> <p>D.O: Autorex S.A establece relaciones con los proveedores y se estos eligen determinando criterios de selección y evaluación.</p>	<p>X_{3.2.1}: Servicio de prueba a los productos</p> <p>X_{3.2.2}: Auditorias a la mercadería de los proveedores</p>	<p>1. Se realizan pruebas a los productos antes de elegir a los proveedores.</p> <p>2. Se realizan auditorías a la mercadería de los proveedores.</p>	<p>5.12%</p> <p>2 Items</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	<p>Intervalo</p>	<p>Escala de gestión de calidad a través de la norma ISO 9001:2008</p>
		<p>X_{3.5}: Proceso de distribución y prestación de servicios</p> <p>DC: Es el proceso en el que la empresa debe identificar y planificar la prestación de servicios, asegurándose de que se realice en condiciones controladas.</p> <p>DO: Es el proceso en el que AUTOREX S.A planifica los procesos de prestación de servicios, asegurándose de que se realice en condiciones controladas.</p>	<p>X_{3.5.1}: Equipos.</p> <p>X_{3.5.2}: Limpieza.</p> <p>X_{3.5.3}: Almacenamiento.</p>	<p>1. Los productos son almacenados con las correctas condiciones.</p> <p>2. Se evalúa que el estado de los equipos usados sea el adecuado.</p> <p>3. Se brinda mantenimiento a los equipos utilizados.</p>	<p>7.68%</p> <p>3 ítems</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	<p>Intervalo</p>	<p>Escala de gestión de calidad a través de la norma ISO 9001:2008</p>

<p>Y: Desarrollo organizacional</p> <p>DC: Es un programa comprensivo cuyo enfoque está dirigido a la organización en su conjunto para que el cambio ocurra efectivamente.</p> <p>DO: Es el programa comprensivo utilizado por Autorex S.A cuyo enfoque está dirigido a su estructura organizacional en su conjunto para que el cambio planeado ocurra efectivamente, a través del planeamiento, la organización, los recursos humanos y los procedimientos internos.</p>	<p>Y1: Planeamiento</p> <p>DC: Determinación del conjunto de objetivos por obtenerse en el futuro y el de los pasos necesarios para alcanzarlos a través de técnicas y procedimientos definidos.</p> <p>DO: Es la determinación del conjunto de objetivos utilizado por Autorex S.A para alcanzar a través de las técnicas y procedimiento definidos mediante la visión, misión y su cultura organizacional.</p>	<p>Y1.1: Visión</p> <p>DC: Es aquello que la organización desea ser en el futuro, es muy inspiradora y explica por qué diariamente las personas dedican la mayor parte de su tiempo al éxito de su organización.</p> <p>DO: Es aquello que Autorex S.A desea ser en el futuro aplicándola de manera inspiradora y dedicando la mayor parte de su tiempo en el éxito de su organización</p>	<p>Y1.1.1: Conocer el impacto de la visión.</p>	<p>1. Se siente inspirado con la visión de la empresa.</p>	<p>2.56%</p> <p>1 ítem</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	<p>Intervalo</p>	<p>Escala de desarrollo organizacional en AUTOREX S.A.</p>
		<p>Y1.2: Misión</p> <p>DC: Define el papel de la organización dentro de la sociedad en la que se encuentra y significa la razón de ser y de existir.</p> <p>DO: Define el papel que cumple Autorex S. Adentro de la sociedad en la que se encuentra y significa la razón de ser y existir, implica conocer dicho rol dentro de la sociedad y las bases de la organización.</p>	<p>Y1.2.1: Conocimiento de que papel cumple Autorex en la sociedad.</p>	<p>1. Sé cuál es el papel que cumple Autorex S.A en la sociedad.</p>	<p>2.56%</p> <p>1 ítem</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	<p>Intervalo</p>	<p>Escala de desarrollo organizacional en AUTOREX S.A.</p>

		<p>Y_{1.3}: Cultura organizacional</p> <p>DC: Conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones entre los grupos existentes en todas las organizaciones. Se observa a través de sus estrategias, estructuras y sistemas.</p> <p>DO: Conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones en Autorex S.A, se observa a través de sus estrategias, estructuras y sistemas.</p>	<p>Y_{1.3.1}: Determinar las creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones.</p> <p>Y_{1.3.2}: Determinación adecuada de la filosofía.</p>	<p>1. Reconozco las creencias, hábitos, valores, actitudes y tradiciones.</p> <p>2. Entiendo la filosofía de la empresa.</p>	<p>5.12%</p> <p>2 ítems</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	<p>Intervalo</p>	<p>Escala de desarrollo organizacional en Autorex S.A.</p>
	<p>Y₂: Organización</p> <p>DC: Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas.</p> <p>DO: Es un sistema de actividades conscientemente coordinados en Autorex S.A. de dos o más personas, implica la estandarización de tareas y el cumplimiento de programas.</p>	<p>Y_{2.1}: Estructura Organizacional</p> <p>DC: Es una disposición intencional de roles, en la que cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible.</p> <p>DO: En Autorex S.A se establecen un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.</p>	<p>Y_{2.1.1}: Las tareas a realizar siempre están definidas.</p>	<p>1. Las tareas que se designan en Autorex están bien definidas.</p>	<p>2.56%</p> <p>1 ítem</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	<p>Intervalo</p>	<p>Escala de desarrollo organizacional en Autorex S.A.</p>

		<p>Y_{2.2}: Cadena de mando</p> <p>DC: Es la línea continua de autoridad que se extiende de los niveles organizacionales más altos a los más bajos y define la autoridad dentro de la estructura organizacional.</p> <p>DO: Es la línea continua de autoridad que se da en Autorex S.A que se extiende de los niveles organizacionales más altos a los más bajos y define la autoridad dentro de la estructura organizacional, implica un nivel jerárquico, asignación de funciones y realización de ascensos.</p>	<p>Y_{2.2.1}: Tiene bien definido su nivel jerárquico dentro de la organización.</p> <p>Y_{2.2.2}: Responsabilidad</p>	<p>1. Tengo bien definido el nivel jerárquico dentro de la organización.</p> <p>2. Los ascensos que se realizan son objetivos.</p>	<p>5.12%</p> <p>2 ítems</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	Intervalo	<p>Escala de desarrollo organizacional en Autorex S.A.</p>
	<p>Y₃: Recursos humanos</p> <p>DC: Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea.</p> <p>DO: Son las personas que ingresan, permanecen y participan en Autorex S.A sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea, implica el trabajo en equipo, capacitación, aprendizaje continuo y retroalimentación.</p>	<p>Y_{3.1} Trabajo en equipo</p> <p>DC: Es el accionar de un grupo de personas asignadas o auto designadas, de acuerdo a sus habilidades.</p> <p>DO: Es el accionar de un grupo de trabajadores de Autorex S.A asignadas o auto designadas, de acuerdo a sus habilidades, implica el trabajo en equipo, la formación eficaz de grupos y la designación de tareas en base a habilidades.</p>	<p>Y_{3.1.1} Se trabaja bien en equipo.</p> <p>Y_{3.1.2} Formación eficaz de grupos de trabajo.</p> <p>Y_{3.1.3} Designación de acuerdo a las habilidades.</p>	<p>1. El trabajo en equipo es el indicado para realizar mis funciones.</p> <p>2. Puedo formar grupos de forma eficaz.</p> <p>3. Puedo designar tareas de acuerdo a las habilidades individuales.</p>	<p>7.68%</p> <p>3 ítems</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	Intervalo	<p>Escala de desarrollo organizacional en Autorex S.A.</p>

		<p>Y_{3.2}: Capacitación</p> <p>DC: Adquisición elemental de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad.</p> <p>DO: Es la Adquisición elemental de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad dentro de Autorex Peruana S.A.</p>	<p>Y_{3.2.1}: Desarrollo laboral.</p> <p>Y_{3.2.2}: Técnicas para mejorar la productividad.</p>	<p>1. Las capacitaciones brindadas han ayudado al desarrollo laboral del trabajador.</p> <p>2. Las técnicas aprendidas mejoran la productividad.</p>	<p>5.12%</p> <p>2 ítems</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	<p>Intervalo</p>	<p>Escala de desarrollo organizacional en Autorex S.A.</p>
		<p>Y_{3.3}. Aprendizaje continuo</p> <p>DC: Es la habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones de negocios, utilizando todo el potencial de la empresa.</p> <p>DO: Es la habilidad para buscar y compartir información útil dentro de Autorex S.A para mejorar el potencial de la empresa como el de sus trabajadores.</p>	<p>Y_{3.3.1}: Información útil.</p> <p>Y_{3.3.2}: Búsqueda del mejoramiento personal.</p>	<p>1. La información que se maneja es útil dentro de la empresa</p> <p>2. Busco mejorar constantemente.</p>	<p>5.12%</p> <p>2 ítems</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	<p>Intervalo</p>	<p>Escala de desarrollo organizacional en Autorex S.A.</p>

		<p>Y_{3.4}: Retroalimentación</p> <p>DC: Es la técnica que permite al emisor del mensaje obtener del receptor la información sobre si el mensaje se ha recibido exactamente, o se ha desviado de su sentido original.</p> <p>DO: Es la técnica que permite Autorex S.A obtener del receptor la información sobre si el mensaje se ha recibido exactamente, o se ha desviado de su sentido original.</p>	<p>Y_{3.4.1}: Comprensión adecuada.</p> <p>Y_{3.4.2}: Interés del trabajador</p>	<p>1. Comprendo y me intereso por las indicaciones que me dan mis superiores.</p>	<p>2.56%</p> <p>1 ítem</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	<p>Intervalo</p>	<p>Escala de desarrollo organizacional en Autorex S.A.</p>
	<p>Y₄: Procedimientos</p> <p>DC: Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función para la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.</p> <p>DO: Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad de función para la realización de una actividad o tarea específica dentro Autorex Peruana S.A.</p>	<p>Y_{4.1}: Flexibilidad</p> <p>DC: Consiste en ceder o cambiar ciertas normas y procedimientos o políticas existentes en la compañía pero que, en determinado momento y debido a ciertas circunstancias del mercado o la competencia, requieren una conducta por fuera de los procedimientos.</p> <p>DO: Consiste en ceder o cambiar ciertas normas y procedimientos o políticas existentes en Autorex S.A pero que, en determinado momento y debido a ciertas circunstancias del mercado o la competencia, requieren una conducta por fuera de los procedimientos.</p>	<p>Y_{4.1.1}: Facilidad de adaptación.</p>	<p>1. Me adapto con facilidad.</p>	<p>2.56%</p> <p>1 ítem</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	<p>Intervalo</p>	<p>Escala de desarrollo organizacional en Autorex S.A.</p>
		<p>Y_{4.2}: Estandarización</p> <p>DC: Es la uniformidad de los procedimientos y condiciones relacionadas, para comparar el desempeño de varios solicitantes en la misma prueba.</p> <p>DO: Es la uniformidad de los procedimientos que se dan en Autorex S.A para comparar el desempeño de varios solicitantes en la misma prueba.</p>	<p>Y_{4.2.1}: Desempeño uniforme (equitativo).</p>	<p>1. Me desempeño al mismo ritmo que los demás.</p>	<p>2.56%</p> <p>1 ítem</p>	<p>Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi Siempre=4 Siempre=5</p>	<p>Intervalo</p>	<p>Escala de desarrollo organizacional en Autorex S.A.</p>

	16	Los productos son almacenados con las correctas condiciones					
	17	Se evalúa que el estado de los equipos utilizados sea el adecuado					
	18	Se brinda mantenimiento a los equipos utilizados					
Evaluación	19	El Sistema de Gestión de Calidad es eficaz					
	20	Los procesos y los productos tienen mejoras					
	21	Se determina acciones correctivas y preventivas					
	22	Se revisa constantemente los procesos					
Planeamiento	23	Se siente inspirado con la visión de la empresa					
	24	Sé cuál es el papel que cumple Autorex S.A en la sociedad.					
	25	Reconozco los hábitos, valores, actitudes y tradiciones dentro de la organización					
	26	Entiendo la filosofía de la empresa					
Organización	27	Las tareas que se designan en Autorex están bien definidas					
	28	Tengo bien definido el nivel jerárquico dentro de la organización					
	29	Los ascensos que se realizan son objetivos.					
Recursos Humanos	30	El trabajo en equipo es el indicado para realizar mis funciones.					
	31	Puedo formar equipos de trabajo de forma eficaz					
	32	Puedo designar tareas de acuerdo a las habilidades individuales					
	33	Las capacitaciones brindadas han ayudado al desarrollo laboral del trabajador					
	34	Las técnicas aprendidas mejoran la productividad					
	35	La información que se maneja es útil dentro de la empresa					
	36	Busco mejorar constantemente					
	37	Comprendo y me intereso por las indicaciones que me dan mis superiores					
Procedimientos	38	Me adapto con facilidad					
	39	Me desempeño al mismo ritmo que los demás					

TIPOS DE NORMAS ISO

ISO 1	Especifica las condiciones normales de temperatura para la especificación, y verificación, geométricas de un producto.
ISO 216	Especifica los formatos de papel y es usada actualmente en muchos países del mundo.
ISO 639	Códigos para lenguas y grupos o familias de lenguas.
ISO/IEC 646	Codificación de caracteres, basada en el estándar estadounidense ASCII
ISO 690	Directrices básicas para la preparación de referencias bibliográficas de materiales publicados
ISO 2709	Para la descripción bibliográfica
ISO 3103	Método estandarizado para preparar el té
ISO 3297	Permite identificar de manera única una colección, evitando el trabajo y posibles errores de transcribir el título o la información bibliográfica pertinente
ISO 4217	Define códigos de tres letras para todas las divisas del mundo
ISO/IEC 5218	Define la representación de los sexos humanos mediante un código numérico de un carácter
ISO 5775	Marca los neumáticos (cubiertas) y las llantas de bicicleta.
ISO 7001	Define un conjunto de pictogramas y símbolos para la información pública.
ISO/IEC 7810	Define los bordes, el grosor y los cantos redondos de las tarjetas de débito y crédito.
ISO 7816	Relacionado con las tarjetas de identificación electrónicas, en especial las tarjetas inteligentes
ISO 8402	Define los términos básicos y fundamentales relacionados con los conceptos de la calidad, aplicables a todos los campos
ISO 8583	Sistemas que intercambian transacciones electrónicas realizadas por poseedores de tarjetas de crédito.
ISO 8601	Especifica la notación estándar utilizada para representar instantes, intervalos e intervalos recurrentes de tiempo evitando ambigüedades.
ISO/IEC 8859	Estándar de 8 bits para codificaciones de caracteres para su uso en computadoras
ISO 9000	Normas sobre calidad y gestión de calidad
ISO 9001	Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad
ISO 9126	Evaluación de la calidad del software
ISO 9241	Enfocada a la calidad en usabilidad y ergonomía tanto de hardware como de software
ISO 9362	Identificación bancaria utilizado fundamentalmente para facilitar las transferencias internacionales de dinero.
ISO 9660	Especifica el formato para el almacenaje de archivos en los soportes de tipo disco compacto
ISO 10303	Representación e intercambio de información de productos industriales
ISO 11783	Especifica la comunicación entre los dispositivos electrónicos utilizados en la maquinaria agrícola
ISO/IEC 11801	Especifica sistemas de cableado para telecomunicación
ISO/IEC 12207	Para los procesos de ciclo de vida del software de la organización ISO
ISO 13485	Referida al sistema de gestión de la calidad aplicable para dispositivos médicos.