

Los beneficios obtenidos de la mejora del SGC en la industria automotriz, caso de estudio Puebla, México.

Mauro Paredes Galicia
Universidad Popular Autónoma de Estado de Puebla (UPAEP)
mauro.paredes@upaep.edu.mx

Luis Cuautle Gutiérrez
Universidad Popular Autónoma de Estado de Puebla (UPAEP)
luis.cuautle@upaep.mx

Resumen

En la actualidad las organizaciones implementan un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para demostrar su capacidad para realizar productos que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables; y aumentar la satisfacción del cliente. Sin embargo, no todas las empresas están convencidas de qué beneficios pueden tener a partir de la implementación de un Sistema de gestión de calidad en su organización.

El presente artículo de investigación presenta un estudio basado en encuestas, realizado a una muestra de la población de profesionistas que se encuentran laborando en diferentes áreas de una empresa de la industria automotriz certificada en ISO 9001:2008 en el estado de Puebla-México, que participan activamente en el Sistema de gestión de calidad; el caso de estudio arroja datos interesantes como: los principales beneficios económicos y financieros que perciben las personas que trabajan con los Sistemas de gestión dentro de su organización. Además los resultados nos permiten afirmar que el cumplimiento de los requisitos contenidos en la ISO 9001, no garantiza el éxito de una organización, es una orientación encaminada a la mejora continua.

Palabras Clave

Sistemas de Gestión de calidad, Beneficios económicos, Beneficios financieros, Costo-beneficio, Calidad.