



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

---

## DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

**La gestión de la calidad en el servicio al  
cliente de las mipymes en Quintana Roo,  
municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo  
Puerto y José María Morelos.**

### **TESIS**

**Para Obtener el Grado de:  
Licenciada en Sistemas Comerciales**

**Presenta:**

**Lina Elizabeth García López**

**Director de tesis:**

**MEAP. José Luis Granados Sánchez**

**Chetumal, Quintana Roo 2008**

# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Tesis elaborada bajo la supervisión del comité de asesoría y aprobado como requisito parcial, para obtener el grado de:

**LICENCIADA EN SISTEMAS COMERCIALES**

**COMITÉ**

**DIRECTOR:** \_\_\_\_\_  
**MEAP. José Luis Granados Sánchez**

**ASESOR:** \_\_\_\_\_  
**MEAP. Edgar Sansores Guerrero**

**ASESOR:** \_\_\_\_\_  
**MEAP. Juana Edith Navarrete Marneou**

**Chetumal, Quintana Roo, Junio de 2008**

## AGRADECIMIENTOS

A Dios, gracias por darme la oportunidad de seguir viviendo y por la familia que elegiste para mí.

A mi amado hijo Emiliano, gracias por ser mi motivo más grande para vivir y por darme las fuerzas necesarias para superarme, gracias por ser un niño tan comprensivo y entender cuando no te podía dedicar el suficiente tiempo. Gracias por existir y por ser la luz que me ilumina.

A mí querida Má Yoli. Gracias, por tu confianza, tu apoyo incondicional, por estar siempre junto a mí, por ayudarme a ser una mejor persona, por querernos tanto a mi hijo y a mí, y por ser más que una madre para mí.

A mí querido Tata. Gracias por creer nuevamente en mí, por todo tu sustento, por siempre incitarme hacia la superación y por querer tanto a mi hijo.

A mi adorada hermana Yanni, porque siempre haz estado a mi lado, brindándome palabras de ánimo, siendo optimista conmigo, porque nunca me dejaste caer, y porque eres mi incondicional. Te quiero hermana, gracias por estar invariablemente.

A mis adorados sobrinos, Alan y Renata, gracias, simplemente por existir.

Gracias a todos mis ángeles que desde otro plano siempre me acompañan, me protegen, y que sin ellos no sería la mujer que ahora soy.

Agradezco a mis maestros, que a lo largo de la carrera me brindaron lo mejor de sus conocimientos y experiencia.

En especial a José Luis Granados, Edgar Sansores y Edith Navarrete, gracias por su apoyo y paciencia hasta el final.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
<b>Introducción</b>	
I. Planteamiento del problema	5
II. Objetivo general	6
III. Objetivos específicos	6
IV. Hipótesis	6
V. Delimitación del área de estudio	6
VI. Breve descripción del contenido de la tesis	7
<b>Capítulo 1 Marco Teórico</b>	
1.1 Introducción	9
1.2 Antecedentes	10
1.2.1 Antecedentes históricos de la calidad	12
1.3 Conceptualización de la calidad	20
1.3.1 La calidad aplicada a los servicios	22
1.3.2 Aplicaciones de la calidad en las empresas	23
1.3.3 Las brechas de las fallas en la calidad de los servicios.	24
1.3.4. El modelo SERVQUAL	26
1.4 La norma ISO	30
1.4.1 Evolución histórica de la norma ISO	32
1.4.2 ISO 9001- Norma de calidad. Gestión de la calidad o excelencia	33
1.4.3 La norma UNE 175001 Calidad del servicio para el pequeño comercio	35
1.4.4 Ventajas e inconvenientes de la certificación ISO 9000	36
1.4.5 El modelo EFQM para PYMES	39
1.5 Los ocho principios básicos de la gestión de la calidad o excelencia	42
1.5.1 Los 10 puntos más importantes de la calidad total	43
1.6 Conclusión	50
<b>Capítulo 2 La micro, pequeña y mediana empresa en México</b>	
2.1 Introducción	52



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

	52
2.1.1 Tipificación de las PYMES en los países desarrollados	
2.2 Clasificación de la empresa por tamaño	55
2.2.1 Otras clasificaciones	59
2.2.2 Distribución de las empresas en México	60
2.3 Crecimiento de las PYMES en México	62
2.3.1 Importancia y magnitud de las PYMES. Sector servicios.	64
2.3.2 Evolución de los establecimientos y del personal ocupado en los servicios.	66
2.3.2.1 Servicios privados por sector.	67
2.3.2.2 Establecimiento de servicios micro.	69
2.3.2.3 Establecimiento de servicios pequeños.	70
2.3.2.4 Establecimiento de servicios medianos.	72
2.3.3 Distribución territorial de los establecimientos de los servicios.	73
2.3.3.1 Región sur-sureste	74
2.3.4 La norma ISO en las PYMES	77
2.4 Conclusión	78
<b>Capítulo 3 Evidencia Empírica</b>	
3.1 Introducción	80
3.2 Metodología	80
3.3 Conclusión	84
<b>Capítulo 4 Conclusiones y recomendaciones</b>	
Conclusiones	86
Recomendaciones	87
<b>Bibliografía</b>	90
<b>Referencias virtuales</b>	92
<b>Glosario de términos</b>	94



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

<b>ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.</b>	<b>PAG.</b>
Figura 1. Modelo Conceptual de la calidad de los servicios	26
Figura 2. Modelo EFQM de excelencia	40
Figura 3. Esquema del contenido del modelo EFQM	40
Figura 4. Distribución de las empresas en México	60
Figura 5. Quintana Roo	61
Figura 6. Empresas por municipio en Quintana Roo	61
Figura 7. Composición del sector empresarial en México	63
Figura 8. Importancia de los servicios en la economía 2003	65
Figura 9. Servicios. Personal ocupado total por tamaño 1998 y 2003	66
Figura 10. Servicios. Personal ocupado total de los 3 sectores más grandes por tamaño 2003	68
Figura 11. Servicios. Unidades económicas, personal ocupado y valor Agregado censal bruto	68
Figura 12. Servicios. Unidades económicas micro 2003	70
Figura 13. Servicios. Unidades económicas pequeñas 2003	71
Figura 14. Servicios. Unidades económicas medianas 2003	73
Figura 15. Regiones económicas de México	74
Figura 16. Principales variables por tamaño	74
Figura 17. Mapa región sur-sureste	75
Figura 18. Certificaciones de la calidad en las empresas (obtenidas o en proceso) Sector manufacturero.	77
Figura 19. Scree Plot	81
Figura 20. Component plot in rotate place	83
Tabla 1. Estratificación de empresas por tamaño	53
Tabla 2. Composición del sector empresarial en México	53
Tabla 3. Tamaño de la empresa	54
Tabla 4. Clasificación de las empresas de NAFIN	54
Tabla 5. Clasificación de las empresas según SIEM	54
Tabla 6. Tamaño de las empresas por número de empleados	
Tabla 7. Región Sur-Sureste. Unidades económicas por entidad según tamaño, 2003	58 76
Tabla 8. Región Sur-Sureste. Personal ocupado total por entidad según tamaño, 2003.	76
Tabla 9. Región Sur-Sureste. Producción bruta total por entidad según tamaño, 2003.	76
Tabla 10. Las características de las PYMES	
Tabla 11. Coefficients	82 84



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

# INTRODUCCIÓN



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Actualmente en los municipios Othón P. Blanco, José Maria Morelos y Felipe Carrillo Puerto (Región Centro-Sur), el servicio al cliente que se ofrece es de baja calidad, probablemente por que la actitud de los prestadores de servicios no es la más apropiada para con el cliente, para conseguir que se proporcione un servicio de calidad se requiere un esfuerzo complementario entre el empresario y el personal para que cambien su comportamiento; para ello es necesario el cumplimiento por convicción y aceptación y no por imposición de parte del empleado y por el empresario una visión más amplia para hacer a su empresa más competitiva.

Por otra parte, el hecho de que el Estado de Quintana Roo, se encuentre ubicado en un lugar geográfico estratégico (por su cercanía con Centroamérica y el Caribe), y de ser el primer lugar de la Republica Mexicana en la captación de divisas por sus destinos turísticos de los que gozamos, es importante que en los servicios que se ofertan existan políticas de calidad, y que de esto no solo gocen las grandes empresas, que también en las micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES) se adopte esta cultura de calidad en el servicio.

Pues ante la llegada de nuevos inversionistas con una visión más integral de la economía se presenta una seria amenaza para los empresarios locales, los cuales, deberán apoyarse de todas las herramientas y recursos, financieros, humanos y materiales para alcanzar sus objetivos y ser competitivos.

Así pues la supervivencia de los negocios depende de lograr la ventaja competitiva. En este caso la calidad en el servicio al cliente, le da una ventaja competitiva a miles de empresas.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

La esencia de cualquier empresa es la repetición de transacciones. Es vital extender la base de los clientes; esto significa que las empresas no solamente tienen que atraer nuevos clientes sino que deben conservar a los que ya tienen. La calidad en el servicio al cliente lo hace posible.

## **II. OBJETIVO GENERAL**

Identificar y analizar los factores que determinan la calidad en el servicio al cliente de las micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES), establecidas en la región centro-sur del Estado de Quintana Roo.

## **III. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ❖ Elaborar un análisis descriptivo de la teoría de la calidad, y del funcionamiento de los sistemas de calidad.
- ❖ Determinar la importancia y contribución que tienen en la economía las PYMES.
- ❖ Evaluar la calidad del servicio al cliente en las PYMES de la región centro-sur.

## **IV. HIPÓTESIS**

La calidad de servicio al cliente, entendida como la certificación de la empresa, esta determinada por las políticas de administración de los recursos humanos en las PYMES de los municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Maria Morelos.

## **V. DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO**

La investigación se desarrolla en la región centro-sur del estado de Quintana Roo, durante el período comprendido de octubre de 2007 a febrero de 2008.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

## **VI. BREVE DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA TESIS**

En el capítulo 1, se presenta un análisis representativo sobre la calidad. Un breve apartado de sus antecedentes, antecedentes históricos, así como otro apartado sobre la norma ISO. En otro punto dentro del mismo capítulo también se verá un modelo para medir la calidad el SERVQUAL.

En el capítulo 2, se muestran las distintas clasificaciones que pueden aplicarse a las empresas de acuerdo al número de empleados, al tipo de giro, al origen de capital, régimen jurídico, entre otros. Dentro de este mismo capítulo, se describirá, de manera general la situación de las PYMES en México.

En el capítulo 3 se da a conocer la situación dentro del entendido de calidad en el servicio, de las PYMES de los municipios Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos del Estado de Quintana Roo.

Por último en el capítulo 4 se presentan las conclusiones y recomendaciones de este documento.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

# **Capítulo 1**

## **Marco Teórico**



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

## **1.1 INTRODUCCIÓN.**

En este capítulo se presenta un análisis representativo sobre la calidad. Un breve apartado de sus antecedentes, antecedentes históricos, así como otro apartado sobre la norma ISO. En otro apartado dentro del mismo capítulo también se vera un modelo para medir la calidad, el SERVQUAL.

Dado que los estándares de calidad aportan confianza al cliente y ayudan a la empresa a evolucionar y mejorar continuamente sus procesos productivos. Implementar sistemas de gestión de la calidad en la PYME se ha convertido en un requisito imprescindible para hacerla más competitiva. La calidad en productos y servicios está cada día más presente en las empresas, hasta el punto de que en muchos casos para poder ofertar determinados productos y servicios o acceder a concursos y licitaciones, es necesario que la empresa cumpla unos estándares de calidad o, lo que es lo mismo, tiene que estar "certificada" en Calidad.

El concepto de calidad implica que las características de los servicios y productos han de satisfacer todas las expectativas de los usuarios en aspectos como servicios postventa, impacto medioambiental, seguridad, atención, etc. Al implementar sistemas de gestión de la calidad, la PYME pone todo de su parte para que sus servicios, productos, procesos y procedimientos cumplan con todas estas exigencias, con el consiguiente aumento de las ventas. Este compromiso tiene que ser común a todos los implicados en el proceso, trabajadores y directivos. La PYME, orientada totalmente al cliente, busca alcanzar estándares de excelencia empresarial, mejorando continuamente en sus procesos productivos y logrando por ello una mejor competitividad.

Durante los últimos años han surgido diferentes modelos que ayudan a las empresas a implementar sus sistemas de calidad:



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

- Las normas UNE-ISO 9000 ofrecen una "guía" para garantizar la calidad por medio de la aplicación de una serie de procesos, exhaustivamente documentados, de manera que si se mejoran todos los procesos se consigue mejorar el producto y los servicios ofrecidos. Su éxito se basa en que gracias a ellas es posible certificar sistemas de gestión empresarial.
- El Modelo Europeo de Gestión de la Calidad Total (EFQM) tiene como objetivo principal orientar a las empresas hacia el cliente. Se basa en hacer un examen sistemático de todas las actividades y resultados de la empresa para compararlos con un modelo de excelencia empresarial, con el objetivo de ayudar a la empresa a conocerse mejor y poder así mejorar su funcionamiento.

También se muestran los ocho principios básicos de la gestión de la calidad, así como los puntos más importantes de la calidad total.

## **1.2 ANTECEDENTES**

Después de la segunda guerra mundial, hubo una inmensa demanda de productos. Los productos fueron negados a los consumidores en la década de 1930 a causa de la gran depresión y al iniciarse la década de 1940, a causa de la guerra. A medida que los años pasan, el consumidor promedio ha llegado a saturarse de mercancía. Los consumidores, de manera creciente se interesan por los servicios, como los viajes, la educación, el arreglo personal, y la atención medica. (William Stanton, 1993)

Actualmente las estadísticas de gobierno, definen que los servicios representan dos terceras partes del Producto Interno Bruto (PIB), no sólo en los Estados Unidos, sino también en otros países industriales altamente desarrollados.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

Pero también hay un sector de servicio oculto dentro de muchas grandes corporaciones, que los peritos en estadísticas del gobierno clasifican como industrias de fabricación (manufacturero), agrícolas o de extracción. Los llamados “servicios internos” cubren una amplia gama de actividades, que potencialmente incluyen contratación, publicaciones, servicios legales, administración de nominas, aseo de oficinas, transporte de carga y muchas otras tareas. (Christopher H. Lovelock, 1997)

En la década de los 80s estuvo marcada por el creciente descontento de los clientes con la calidad, tanto de productos como de servicios. Muchos de los problemas con los productos fabricados estaban centrados en el mal servicio en el punto de compra –la tienda de menudeo-, incluyendo las dificultades para resolver los problemas, para la obtención de reembolsos y para lograr que se hicieran reparaciones después de la venta. Las industrias de servicio como aerolíneas, bancos, hoteles, empresas de renta de automóviles y compañías de televisión por cable, eran criticadas por las llamadas fallas humanas de los empleados, como por los errores en los aspectos técnicos en la entrega del servicio.

Con la creciente comprensión de que el mejoramiento de la calidad era bueno para los negocios y necesario para una competencia efectiva, tuvo lugar un cambio radical en la forma de pensar.

Las nociones tradicionales de calidad (basadas en el apego a los estándares definidos por los gerentes de operaciones) fueron reemplazadas por el nuevo imperativo de permitir que la calidad estuviera impulsada por el cliente, lo que tuvo enormes implicaciones para la importancia de la mercadotecnia de servicios y para el papel de la investigación del cliente.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

Numerosas organizaciones de servicios han invertido en investigaciones para determinar qué es lo que quieren sus clientes en todas y cada una de sus dimensiones del servicio, en programas de mejoramiento de calidad diseñados para entregar lo que los clientes quieren y en una medición continua sobre que tan satisfechos están sus clientes con la calidad del servicio que reciben. (Christopher H. Lovelock, 1997)

### **1.2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CALIDAD.**

Las necesidades humanas de calidad no son aspectos exclusivos de estos tiempos donde es muy importante ser el principal y dar lo mejor en productos y servicios, así como la historia del hombre, la calidad también tiene su historia.

Volviendo la mirada al pasado podemos observar en situaciones de alimentación el hombre en la época de las cavernas se aseguraba que su lanza, para la cacería, contara con las características convenientes para su éxito, esto es dureza, tenacidad, filo y longitud conveniente; conciente que de no ser así estaba en juego su sustento e incluso su vida.

El hombre ha cuidado que sus utensilios sean aptos para su uso, siendo éste un concepto de calidad primario. Sin embargo, los medios para satisfacer estas necesidades han sufrido varios cambios.

En la transición del siglo XIX al siglo XX y el desarrollo de este último ha dado pie a grandes cambios para la industria y las organizaciones empresariales, se observa un cambio del sistema de producción artesanal a la producción en masa y, finalmente, a la producción "justo a tiempo".



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

A finales del siglo XIX, para adquirir los productos manufacturados que se deseaban, era dirigiéndose al artesano o grupos de artesanos encargados de hacer el producto demandado, el proceso de fabricación era tal que un mismo artesano o especialista, desarrollaba todas la etapas que éste requería.

"El artesano, configuraba su labor como algo integral: él lo hacía todo". (José Luis Cela, 1999)

Los productos estaban hechos a la medida y no había el concepto de intercambiabilidad de piezas, por lo mismo cada producto era diferente uno del otro. El concepto de artesanía, según el cual los compradores confían en la habilidad y la reputación de artesanos formados y experimentados, algunos de los cuales han adquirido una reputación que se extiende más allá de los límite de su ciudad y de su tiempo, es también una forma de lograr la calidad, y por qué no, también la excelencia.

Al expandirse el comercio, más allá de los límites del pueblo, y con el desarrollo de la tecnología, se inventaron nuevos conceptos y herramientas para ayudar a lograr la calidad:

- Especificaciones por muestra.
- Garantías de calidad en los contratos de venta.

En las grandes ciudades, los artesanos se organizaron en gremios monopolísticos, estos gremios eran, por lo general, estrictos en el cumplimiento de la calidad del producto, sus estrategias incluían:

- Especificaciones para los materiales de entrada, para los procesos y los artículos terminados.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

- Control del comportamiento de los miembros del gremio.
- Controles de exportación sobre los artículos terminados.

La revolución industrial que se originó en Europa, creó un sistema de fabricación que hizo que quedaran obsoletos los pequeños talleres independientes. Los artesanos se convirtieron en trabajadores de las fábricas y los maestros en los capataces.

La calidad se siguió administrando por medio de las habilidades de los artesanos complementadas con la supervisión.

La revolución industrial también aceleró el desarrollo de las nuevas estrategias, entre las que estaban:

- Especificaciones escritas para los materiales, procesos, artículos terminados y ensayos.
- Instrumentos a la medida y laboratorios de ensayo.
- Diversas formas de normalización.

Cuando la revolución industrial se exportó desde Europa a Estados Unidos, se continuaron las prácticas europeas, pero a fines del siglo XIX, los Estados Unidos rompieron con la tradición europea, adoptando el sistema Taylor de administración científica

(José Luis Cela, 1999) Menciona que Frederick Taylor racionalizó los métodos de trabajo consiguiendo una mayor productividad, optimizando el rendimiento de las personas y de las instalaciones, esto a principios del siglo XX mediante el desarrollo de la organización científica del Trabajo. "La industrialización produjo la separación entre la responsabilidad del trabajo y la responsabilidad de controlar la calidad de lo hecho"(José Luis Cela, 1999)



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

La idea del sistema Taylor se basaba en la separación entre la planificación y la ejecución, esta separación hizo posible un crecimiento considerable de la productividad, pero dio un golpe mortal al concepto de artesanía y el nuevo énfasis puesto en la productividad tuvo un efecto negativo sobre la calidad.

Para establecer el equilibrio, se adoptó una nueva estrategia: un departamento central de inspección encabezado por un inspector jefe y su equipo de inspectores en fuerte oposición de los supervisores de producción.

Un ejemplo de esto fue, Bell Telephone Laboratorios de los Estados Unidos que en el año de 1928, tenía 40,000 empleados de los cuales 5,200 eran inspectores.

En esta etapa (años 20s), la prioridad dada a la calidad declinó significativamente, pues a diferencia del maestro artesano la dirección de la fábrica se desentendió del proceso de administración de la calidad y ésta se hizo ambigua y confusa.

El crecimiento explosivo de bienes y servicios, tanto en volumen como en complejidad, tuvo en consecuencia una mayor exigencia en la calidad, esto llevó a las empresas a crear un departamento dedicado a actividades orientadas a la calidad: inspección, ensayos, ingeniería de calidad y de fiabilidad.

La actividad central de estos departamentos siguió siendo la inspección y ensayo, separando el producto bueno de lo malo, con la idea de que el logro de la calidad era responsabilidad únicamente del departamento de calidad, generando costos elevados de verificación y de mala calidad.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

El resultado fue una administración de la calidad, en que cada departamento ejecutaba su función asignada y el producto pasaba al siguiente departamento. Al final, el departamento de calidad separaba el producto bueno del malo y lo que se escapaba y llegaba al cliente se resolvía con el servicio al cliente basado en la garantía.

Sin embargo, la inspección final como base de la calidad no era una desventaja, la competencia usaba el mismo concepto y a pesar de las deficiencias intrínsecas de este concepto, muchas empresas fueron líderes y sus productos fueron bien considerados en el mercado en cuanto a la calidad.

Henry Ford con su cadena de producción representa el siguiente paso importante en estas bases de la calidad. Con su modelo T, aparecen los conceptos de productos iguales, intercambiabilidad de piezas y una división del trabajo muy importante, pues permitía que aún los empleados de más baja preparación se hicieran parte importante de los procesos mediante la repetición de tareas muy sencillas, con esto la producción lograba niveles altos nunca antes vistos. El trabajador jugaba el papel de un ejecutor y la calidad del producto era del control instalado al final del proceso. Al trabajador se le negaba su capacidad de pensar y de aportar mejoras. "La racionalización del trabajo y la especialización de tareas trajo la necesidad de que unos obreros distintos de los que hacían el trabajo lo controlaran para asegurar la calidad" (José Luis Cela, 1999)

A mediados de los años 20 que se empieza a utilizar la estadística para medir, controlar y mejorar las características de los productos, es el llamado control estadístico, pero será el avance tecnológico asociado a la segunda guerra mundial, de la mano de personajes como Deming, lo que extenderá el control estadístico al control de la capacidad de los procesos para fabricar productos. (La norma ISO 9001 del 2000: Resumen para directivos)



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

Después de la segunda guerra mundial llegan los años de la producción en masa, todo lo que se producía se vendía, era una época de consumismo. Se observa una mayor diversificación de la oferta de productos, aún con esto la demanda superaba la oferta y el cliente no tenía poder sobre las organizaciones.

La estrategia de los Estados Unidos durante la segunda guerra mundial de sustituir la producción de productos civiles por armamentos militares, encareció los primeros y apareció la carestía en medio de un elevado crecimiento del poder adquisitivo, y pasó la década de los 40s antes de que la oferta alcanzara la demanda.

Esto llevó a que la máxima prioridad de las empresas fuera cumplir con las fechas de entrega, de modo que la calidad se redujo, lo cual prevaleció largo tiempo después de desaparecer la carestía.

Este análisis conceptual de la calidad, que ocurrió en Estados Unidos no es gratuito, pues nos hace ver dónde se ha detenido el avance de los conceptos de la calidad en nuestro país, su práctica y sus consecuencias en cuanto a la competitividad y el desarrollo de los mercados para las empresas nacionales.

Durante la segunda guerra mundial resurgió el Control Estadístico del Proceso (CEP), el Dr. Deming se hizo famoso por sus conferencias y su influencia llevó a la creación de la Sociedad Americana del Control de la Calidad (ASQC) que fomentó el entusiasmo por el CEP.

El resultado fue que la mayoría de las aplicaciones del CEP en las empresas se orientó hacia las herramientas más que hacia los resultados y mientras que los contratos gubernamentales lo pagaban todo, las empresas no perdían. Cuando se acabaron los contratos con el gobierno, los programas de CEP se examinaron desde el punto de vista de su eficacia en costo y la mayoría no pasó la prueba, reduciéndose su aplicación.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

Las características principales de esta primera etapa del desarrollo industrial moderno se pueden manejar como que toda la producción está vendida, el fabricante diseña el producto y especifica las características de este, la calidad no es una preocupación ni parte importante de la empresa, se considera natural que haya fallos, que se reparan sobre la marcha, en esta etapa el concepto clave es inspección.

El primer paso, en este sentido, y para asegurar una buena calidad a los clientes es multiplicar los controles, tanto sobre los productos finales como por supuesto en las personas implicadas en su proceso de fabricación finalizando con la implantación del autocontrol. A pesar de todo, la visión del cliente durante esta época era muy distinta a la que tenemos hoy en día, pues aquí, el cliente es alguien al que se le puede vender cualquier cosa, y con esto, la calidad de los productos o servicios que se les ofrece no son prioridad de la empresa. (La norma ISO 9001 del 2000: Resumen para directivos)

Después de la segunda guerra mundial los fabricantes japoneses que habían estado ocupados en la producción de armamento, se enfrentaron a la conversión de productos civiles, con el obstáculo primordial de una reputación de mala calidad en el comercio internacional.

Para resolver este problema los japoneses se dedicaron a estudiar como otros países administraban la calidad. Con este fin, enviaron equipos de técnicos a visitar el punto de vista de su eficacia en costo y la mayoría no pasó la prueba, reduciéndose su aplicación.

Otras de las acciones importantes fue la de invitar a conferencistas extranjeros para que visitaran Japón e impartieran cursos de formación para los directivos, (década de los años 50) y es cuando Deming, Juran y Feingenbaun



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

entre otros, visitan Japón y hacen lo que hicieron en muchos otros países, con la única diferencia, que en Japón los alumnos fueron los presidentes de las empresas japonesas más importantes.

A partir de estas acciones, los japoneses idearon algunas estrategias sin precedentes, para crear una revolución en la calidad:

- Los altos directivos lideraron personalmente la revolución.
- Todos los niveles del personal se sometieron a la capacitación sobre la administración de la calidad.
- Se emprendió la mejora de la calidad a un ritmo continuo y revolucionario.
- Los niveles operativos se integraron en la mejora de la calidad a través de los círculos de calidad.

Aquí se empieza a hablar de aseguramiento de la calidad, más que de control de producción, esta inclinación hacia la figura del cliente continúa a inicios de los años 70 cuando se alcanza una segunda etapa caracterizada por aspectos como por ejemplo que los consumidores empiezan a ser selectivos, la empresa comienza a considerar conveniente invertir parte de su presupuesto en cuestiones relacionadas con calidad, se inicia el desarrollo de técnicas de:

Aseguramiento de la Calidad, aparecen en las empresas Departamentos de Control de Calidad como el responsable de observarla, sin embargo se seguía considerando que el resto de los departamentos debían limitarse a producir, puesto que de los fallos era el responsable del control. Las actividades de Calidad se limitan al entorno de la fabricación de los productos.

Durante los años 70s y 80s, numerosos fabricantes incrementaron su participación en el mercado internacional y la razón fundamental fue su alta calidad y precio competitivo.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

En una tercera etapa, cuando la competencia empieza a jugar un papel muy importante entre las empresas, la satisfacción del cliente empieza a tomar fuerza dentro de las mismas.

### **1.3 CONCEPTUALIZACIÓN DE LA CALIDAD**

La calidad es definida de diversas maneras por diferentes autores, todas apuntan hacia que la calidad es un aspecto de los más importantes de la empresa para mantener un status en el mercado, para ser más competitivas y para mantenerse con vida en estos tiempos de globalización.

“La calidad de un producto como la aptitud para su uso, pues dice que un producto puede ser más o menos apto para su uso cuando se define la calidad de un producto como la aptitud para ser usado, se piensa sólo en el usuario final, que hace uso del producto final; sin embargo, el concepto de uso debe extenderse y aplicarse en las actividades que se encuentran antes del usuario final, por lo que cada etapa de la producción es en sí usuario del producto durante su fabricación.

En cada una de las etapas de la producción, el producto debe ser de tal calidad que pueda ser apto para sus subsecuentes etapas. No solamente se deben tomar en consideración a los usuarios externos, sino también a los usuarios internos cuando una compañía trabaja en pro de la calidad de los productos”. (Sandholm, 1995)

Juran, (2001) considera dos definiciones como de importancia crítica para cuestiones de gestión de calidad: "Calidad significa aquellas características del producto que se ajustan a las necesidades del cliente y que por lo tanto le satisfacen". En este sentido, el significado de calidad se orienta a los ingresos. El objetivo de una calidad tan alta es proporcionar mayor satisfacción al cliente e incrementar los ingresos. No obstante, proporcionar más y mejores características



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

de calidad requiere normalmente una inversión, lo que en consecuencia indica aumento de costes. En este sentido, la calidad de nivel más alto normalmente cuesta más. "Calidad significa: ausencia de errores que requieran hacer el trabajo o que resulten en fallos de operación, insatisfacción del cliente, quejas del cliente, entre otros. En este sentido calidad se orienta a los costes, y calidad de nivel más alto normalmente cuesta menos" (Juran,2001).

Otra definición de la calidad es "un valor humano e, incluso, económico, ético y social" (Cela, 1999). Explica, que entiende la calidad como un valor humano pues considera que el hombre pretende siempre hacer las cosas bien y que si no lo hace, habrá que buscar las causas que justifiquen esta forma de actuar. La calidad puede considerarse también como un valor ético ya que podría darse el caso de no dar la contraprestación adecuada al dinero recibido por el trabajo realizado, lo que supone una estafa. El trabajo bien hecho elimina los despilfarres.

Esto implica que para determinado producto podemos reducir los costos empleados en su obtención, lo que convierte la calidad en algo que es responsabilidad de los gerentes, (Cela, 1999). "La calidad es una cuestión de múltiples facetas, difícil de contestar en abstracto. Es más fácil comprender la calidad considerando su evolución en las empresas líderes". (Shiba,1993).

Crosby (1998) menciona como conclusión de un caso acerca de la calidad que "la calidad no es sólo establecer requisitos e insistir en que las cosas se hagan bien. No se trata de algo funcional. En realidad tiene que ver con la forma en cómo se dirige la compañía en su conjunto. Requiere de la conjunción de acciones de todas las personas de la empresa para conseguir que ésta opere de manera adecuada, no es sólo tener cero defectos en los productos, clientes satisfechos, buena rentabilidad y todo lo demás. Dios sabe que todo esto es



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

necesario, pero sólo es un resultado. Lo que se va a intentar lograr es una compañía libre de problemas. Hacer las cosas de una manera ordenada, enérgica y correcta" Crosby, (1998). También menciona que las empresas tienen problemas con la calidad por falta de decisión simplemente.

### **1.3.1 LA CALIDAD APLICADA A LOS SERVICIOS**

El concepto de la satisfacción de los clientes y el de la calidad de los servicios están entrelazados. Hay quienes piensan que la satisfacción de los clientes produce la calidad percibida en los servicios, mientras que otros piensan que la calidad de los servicios lleva a la satisfacción de los clientes.

Una explicación probable sería que la satisfacción ayuda a los consumidores a revisar sus percepciones acerca de la calidad de los servicios. La lógica que sustenta esta posición dice que:

- Las percepciones de los consumidores con respecto a la calidad de los servicios de una empresa, con la cual no han tenido experiencias anteriores, están fundadas en sus expectativas.
- Los encuentros posteriores con la empresa llevan al consumidor por el proceso del desmentido y, de ahí, a revisar sus percepciones acerca de la calidad de los servicios.
- Cada encuentro adicional con la empresa revisa y refuerza aún más las percepciones con respecto a los servicios; es decir, las percepciones revisadas relativas a la calidad de los servicios modifican las intenciones de los consumidores para comprar, en el futuro, en esa empresa.

La empresa debe entender, detalladamente, las necesidades de los consumidores, así como las limitaciones de las operaciones con las que opera.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

Los prestadores de servicios deben concentrarse en la calidad y el sistema debe diseñarse de modo que respalde dicha misión, controlándolo debidamente y brindando servicios de acuerdo con el propósito de su diseño. (K.Douglas Hoffman, John E.G. Bateson, 2002)

### **1.3.2 APLICACIONES DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS.**

En la actualidad, la calidad hace la diferencia entre una empresa y otra, aporta una ventaja competitiva tal que a la larga le permitirá sobrevivir entre las demás.

Al mejorar la calidad se logra una reacción que trae importantes beneficios; "se reducen los procesos, los errores, los retrasos, los desperdicios y el número de artículos defectuosos; además disminuye la devolución de artículos, las visitas de garantía y las quejas de los clientes" (Gutiérrez, 2001)

Las organizaciones tienen que enfrentarse a múltiples cambios en su entorno que únicamente podrán superarse con éxito si la empresa es dirigida de manera competitiva. "Al mejorar la calidad y disminuir las deficiencias, se incrementa la productividad, lo cual permite que una empresa sea más competitiva, y ofrezca menores precios y tiempos de espera más cortos. Los beneficios obtenidos con el incremento de la calidad permiten obtener mayores márgenes de ganancia, y con ello la empresa puede estar en una mejor posición para competir en un mundo globalizado, al tiempo que estará en posibilidades de servir mejor a dueños, directivos, empleados, proveedores y finalmente la sociedad en su conjunto". Un objetivo implícito en las empresas es "tener clientes satisfechos, con cierta fidelidad hacia la empresa al coste más bajo posible." (Gutiérrez,2001)



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

“La calidad de los servicios es la mejor manera para triunfar ante la competencia.” Sobre todo cuando una cantidad menor de empresas, que ofrecen servicios prácticamente idénticos, compiten en una zona pequeña.

“Al brindar calidad, se logran compras reiteradas y clientes nuevos”

Mejorar la calidad de los bienes fabricados se ha convertido en una estrategia importante para establecer operaciones eficientes, pero también para aumentar su participación en el mercado de consumo, en un contexto en el que los clientes demandan, permanentemente, una calidad cada vez mayor.

La calidad de los servicios, depende del cliente como participante en el proceso de producción y no existen medidas normales del control de la calidad que dependan de que se eliminen los defectos antes de que el consumidor llegue a ver el producto. “La calidad de los servicios no es una meta específica ni un programa que se cumpla o termine, sino que debe ser una parte permanente de toda la administración o producción de servicios, todos los días. (K. Douglas Hoffman, John E.G. Bateson)

### **1.3.3 LAS BRECHAS DE LAS FALLAS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**

Las percepciones acerca de la calidad suelen depender de una comparación reiterada de las expectativas que el cliente tiene con respecto a un servicio concreto. Si un servicio, a pesar de que sea muy bueno, deja de satisfacer las expectativas de un cliente una y otra vez, este percibirá que es de mala calidad. “Tratándose de los servicios, el cliente evalúa el proceso y también su resultado”.

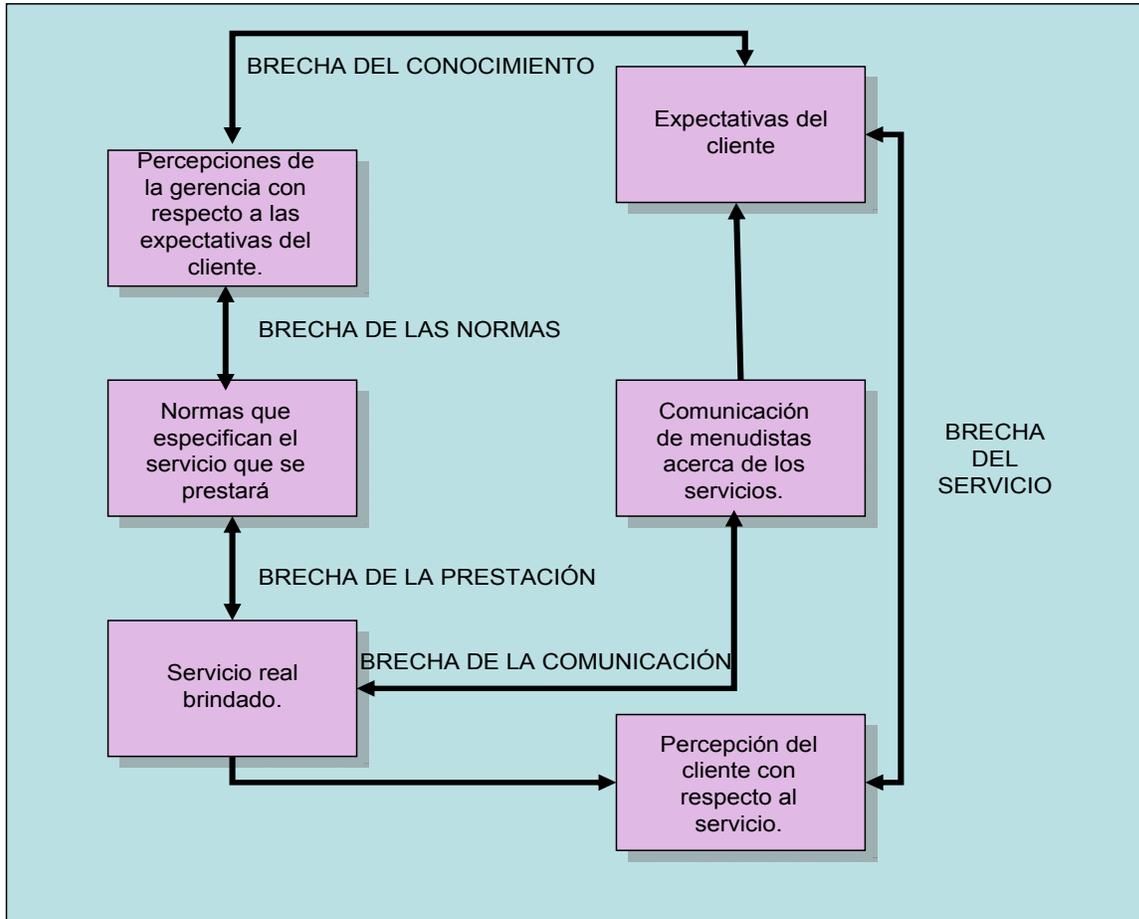


La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

- La brecha del servicio: La distancia que existe entre las expectativas del cliente con respecto a un servicio y su percepción cuando ya se le ha brindado.
- La brecha del conocimiento: La diferencia que existe entre lo que los consumidores esperan de un servicio y lo que la gerencia cree que éstos esperan de él.
- La brecha de las normas: La diferencia que existe entre lo que la gerencia percibe que los consumidores esperan y las normas establecidas de la calidad para la prestación del servicio.
- La brecha de la prestación: La diferencia que existe entre las normas de la calidad establecidas para la prestación del servicio y la calidad real de éste.
- La brecha de la comunicación: La diferencia que existe entre la calidad real del servicio brindado y lo que se prometió y/o describió en la comunicación externa de la empresa. (K.Douglas Hoffman, John E.G. Bateson, 2002). (Ver figura 1).



**Figura 1.- Modelo Conceptual de la calidad de los servicios.**



Fuente: K.Douglas Hoffman, John E.G. Bateson, 2002

#### 1.3.4. EL MODELO SERVQUAL

Una medida de la calidad de los servicios utilizada con frecuencia, y objeto de muchas polémicas, es la escala SERVQUAL. De acuerdo con sus creadores, la SERVQUAL es un instrumento de diagnóstico que descubre las fortalezas y las debilidades generales de la empresa en materia de calidad de los servicios. La SERVQUAL se basa en cinco dimensiones de la calidad de los servicios y fueron obtenidas por medio de varias entrevistas a grupos de enfoque de consumidores, estas son:



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

- La dimensión de los tangibles: compara las expectativas de los consumidores con el desempeño de la empresa, con relación a la capacidad de ésta para administrar sus tangibles. Los tangibles pueden ser, por ejemplo, las alfombras, escritorios, la iluminación, los colores de los muros, los folletos, la correspondencia diaria y el aspecto de los empleados. En consecuencia, la SERVQUAL tiene dos dimensiones de los tangibles: una se concentra en el equipo y las instalaciones, y la otra en el personal y los materiales de la comunicación.

Expectativas para los tangibles

1. Las compañías excelentes cuentan con equipo moderno.
  2. Las instalaciones materiales de las compañías excelentes son atractivas a la vista.
  3. Los empleados de las compañías excelentes tienen un aspecto pulcro.
  4. Los materiales relativos a los servicios de una compañía excelente (por ejemplo, folletos o declaraciones) son atractivos a la vista.
- La dimensión de la confiabilidad: refleja la consistencia y la confiabilidad del desempeño de una empresa. ¿La empresa brinda el mismo nivel de servicios una y otra vez, o su calidad varía enormemente en cada encuentro? ¿La empresa cumple sus promesas, presenta facturas exactas a sus clientes, lleva registros precisos y desempeña el servicio correctamente desde la primera vez? No existe nada que frustre más a los clientes que los prestadores de servicios poco confiables. Para los consumidores, la confiabilidad es la más importante de las cinco dimensiones de la SERVQUAL. En consecuencia, cuando la empresa no ofrece un servicio confiable, el hecho normalmente se traduce en fracaso.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

Expectativas de confiabilidad:

1. Cuando las compañías excelentes prometen que harán algo a una hora determinada, lo cumplen.
  2. Cuando los clientes tienen un problema, las compañías excelentes mostrarán real interés por resolverlo.
  3. Las compañías excelentes desempeñarán el servicio correctamente desde la primera vez.
  4. Las compañías excelentes brindan sus servicios a la hora prometida.
  5. Las compañías excelentes insisten en tener un récord sin errores.
- La dimensión de la capacidad de respuesta: refleja el compromiso de la empresa de servicios de brindar sus servicios a la hora señalada. Por ello se refiere a la voluntad y/o disposición de los empleados a prestar un servicio. La capacidad de respuesta también refleja si la empresa esta preparada para brindar el servicio.

Expectativas de la capacidad de respuesta:

1. Los empleados de las compañías excelentes informan a sus clientes cuáles son exactamente los servicios que les brindaran.
2. Los empleados de las compañías excelentes brindan un servicio expedito a sus clientes.
3. Los empleados de las compañías excelentes siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

4. Los empleados de las compañías excelentes jamás están demasiado ocupados para atender las solicitudes de los clientes.
- La dimensión de las garantías: se refiere a la competencia de la empresa, la cortesía con la que trata a sus clientes y la seguridad de sus operaciones. La competencia se refiere a los conocimientos y la habilidad que tiene la empresa para desempeñar su servicio. La cortesía se refiere a la interacción entre el personal de la empresa y el cliente y sus pertenencias. Por ende, la cortesía refleja buena educación, amabilidad y consideración con los bienes del cliente. La seguridad también juega un papel importante dentro de la dimensión de las garantías; refleja que el cliente siente que no corre riesgo o peligro alguno y que no tiene dudas.

Expectativas de las garantías:

1. El comportamiento de los empleados de las compañías excelentes despierta la confianza de los clientes.
  2. Los clientes de las compañías excelentes se sienten seguros al hacer sus transacciones.
  3. Los empleados de las compañías excelentes siempre son corteses con los clientes.
  4. Los empleados de las compañías excelentes cuentan con conocimientos para contestar las preguntas de los clientes.
- La dimensión de la empatía: Las empresas que tienen empatía no han olvidado lo que se siente ser cliente. Las empresas que tienen empatía entienden las necesidades de sus clientes y procuran que sus servicios sean accesibles para éstos. En cambio, las que no ofrecen a sus clientes una atención personal cuando se requiere y dan horarios de actividades



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

convenientes para la empresa, pero no para sus consumidores, no muestran empatía en su comportamiento.

Expectativas de la empatía:

1. Las compañías excelentes brindan atención personal a sus clientes.
2. Las compañías excelentes tienen un horario de actividades conveniente para todos sus clientes.
3. Las compañías excelentes exigen que sus empleados brinden atención personal a sus clientes.
4. Las compañías excelentes, en el fondo, siempre piensan en el interés del cliente.
5. Los empleados de las compañías excelentes entienden las necesidades concretas de sus clientes.

#### **1.4 LA NORMA ISO.**

La International Organization for Standardization (ISO) (Organización Internacional para la Estandarización-ISO) es una organización internacional no gubernamental, compuesta por representantes de los cuerpos de estandarización nacionales, que produce estándares mundiales industriales y comerciales.

ISO coopera estrechamente con la International Electrotechnical Commission o Comisión Electrotécnica Internacional (IEC), que es responsable de la estandarización de equipos eléctricos.

Es un error común el pensar que ISO significa International Standards Organization -Organización Internacional de Estándares, o algo similar; ISO no es un acrónimo; proviene del griego /so, que significa igual. En inglés su nombre es



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

International Organization for Standardization, mientras que en francés se denomina Organisation Internationale de Normalisation; el uso del acrónimo conduciría a nombres distintos: IOS en inglés y OIN en francés, por lo que los fundadores de la organización eligieron ISO como la forma corta y universal de su nombre.

La Organización Internacional para la Normalización (ISO) es la entidad responsable para la normalización a escala mundial con una agrupación hasta la fecha de 91 países. La Dirección General de Normas (DGN) de la Secretaría de Economía es la representante de ISO en México. ISO está formado por comités técnicos, cada uno de los cuales es responsable de la normalización para cada área de especialidad.

El propósito de ISO es promover el desarrollo de la normalización para fomentar a nivel internacional el intercambio de bienes y servicios y para el desarrollo de la cooperación en actividades económicas, intelectuales, científicas y tecnológicas.

El resultado del trabajo técnico dentro de ISO se publica en forma final como normas internacionales.

La ISO (International Standardization Organization) es la entidad internacional encargada de favorecer la normalización en el mundo, es una federación de organismos nacionales, éstos, a su vez, son oficinas de normalización que actúan de delegadas en cada país, como por ejemplo: AENOR en España, AFNOR en Francia, DIN en Alemania, entre otros, con comités técnicos que llevan a término las normas. Se creó para dar más eficacia a las normas nacionales.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

La finalidad principal de las normas ISO es orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para conseguir menores costes y efectividad.

Tiene valor indicativo y de guía. Actualmente su uso se va extendiendo y hay un gran interés en seguir las normas existentes porque desde el punto de vista económico reduce costes, tiempo y trabajo.

#### **1.4.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA NORMA ISO**

- 1946 Nace con sede en Ginebra Suiza para elaborar normas internacionales de productos. Se cambia el orden de sus siglas IOS a ISO por derivarse del griego ISOS que significa igualdad.
- 1979 Publicación de las normas británicas BS-5750 sobre sistemas de calidad que son base de las ISO 9000.
- 1979 Se integra el comité técnico 176 (TC-176) para elaborar normas internacionales sobre sistemas de calidad con sede en Canadá.
- 1986 El TC-176 publica la norma ISO 8402: Vocabulario.
- 1987 Se publica la norma ISO 9000, ISO 9001. ISO 9002, ISO 9003 e ISO 9004. Pertenecientes a la comunidad europea.
- 1994 Publica el TC- 176 la nueva versión que sustituye la de 1987. ISO 9000: 1994.
- 2000 Se publica la versión para el año, sustituye a la de 1994 ISO-9000: 2000.
- 2002 La norma ISO 19011:2002 (directrices para la auditoria de gestión de la calidad y/o gestión ambiental) se publica en el segundo semestre. La



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

especificación técnica ISO/ TS 16949 (proveedores del sector automotriz, requisitos para la aplicación de ISO 9001:2000) se publica a fines de marzo. La norma ISO 14001:1996 se revisa para la segunda edición. Se emitirá a fines de año la ISO/TS21095 en relación a la selección de consultores en sistemas de gestión de calidad.

#### **1.4.2 ISO 9001 - NORMA DE CALIDAD. GESTIÓN DE LA CALIDAD O EXCELENCIA**

La norma ISO 9001, es un método de trabajo, que se considera tan bueno, que es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. La versión actual, es del año 2000, ISO 9001:2000, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad. Y es a lo que tiende, y debe de aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual. Estos principios básicos de la gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas.

Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del consumidor.

Satisfacer al consumidor, permite que este repita los hábitos de consumo, y se fidelice a los productos o servicios de la empresa. Consiguiendo más beneficios, capacidad de permanencia y supervivencia de las empresas en el largo plazo.

Como es difícil mejorar la técnica, se recurren a mejorar otros aspectos en la esperanza de lograr un mejor producto de calidad superior.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

La norma ISO 9001, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formado por individuos que interaccionan.

Sin calidad técnica no es posible producir en el competitivo mercado presente. Y una mala organización, genera un producto de deficiente calidad que no sigue las especificaciones de la dirección.

Puesto que la calidad técnica se presupone. ISO 9001 propone unos sencillos, probados y geniales principios para mejorar la calidad final del producto mediante sencillas mejoras en la organización de la empresa que a todos benefician.

Toda mejora, redundando en un beneficio de la calidad final del producto, y de la satisfacción del consumidor, que es lo que pretende quien adopta la norma como guía de desarrollo empresarial.

La alta competencia, y elevadísima y difundida capacidad tecnológica de las empresas, logra los más altos estándares de producción a nivel de la totalidad del sistema productivo.

- La igualdad en calidad técnica de los productos, y la igualdad técnica de las empresas y organizaciones difícilmente superable por los tradicionales métodos tecnológicos han hecho que cada vez sea más difícil diferenciar los productos, y producir satisfacción en el consumidor.
- La mejor forma de mejorar la producción con los medios materiales existentes es mejorando la organización que maneja y gestiona los medios de producción como un todo siguiendo principios de liderazgo, participación e implicación, orientación hacia la gestión, el sistema de procesos que simplifica los problemas, el análisis de los datos incluyendo sobre todo al consumidor y la mejora continua consiguen



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

conocer y mejorar las capacidades de la organización. De este modo, es posible mejorar el producto de forma constante y satisfacer al cada vez más exigente consumidor.

*Satisfacer al consumidor, es el objetivo final de esta norma y de toda empresa que pretenda permanecer en el mercado.*

#### **1.4.3 LA NORMA UNE 175001 CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL PEQUEÑO COMERCIO.**

Es una herramienta de gestión para los establecimientos comerciales, que establece los requisitos de calidad para el servicio prestado, de manera que permitan satisfacer las expectativas del cliente. Se ha centrado en el servicio prestado porque los estudios llevados a cabo determinaron este factor como el más relevante para los consumidores a la hora de manifestar su satisfacción en una experiencia de compra de un pequeño establecimiento.

La Especificación contiene requisitos de servicio, como cortesía, credibilidad, capacidad de respuesta, comprensión del cliente, fiabilidad, comunicación, seguridad y accesibilidad; requisitos de elementos tangibles, como instalaciones, equipos, mobiliario, materiales de servicio y productos; y requisitos de personal, como imagen y competencia profesional.

Es una marca de conformidad con la Norma UNE 175001, especialmente indicada para el comercio minorista en sectores como alimentación, moda (confección y calzado), equipamiento del hogar, muebles y electrodomésticos, regalos, joyería, papelería, etc., y excluye de su aplicación a los comerciantes cuya actividad principal sea la prestación de servicios profesionales, como farmacias u ópticas, y la fabricación o reparación de productos o equipos, como restaurantes o talleres.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

Los comerciantes certificados deberán adoptar un modelo de mejora continua, por lo que presentarán anualmente las mejoras del servicio prestado que hayan ido realizando, conforme a su propio criterio.

Cada certificado es exclusivamente válido para un centro de trabajo o local comercial, ya que se certificará por separado la calidad del servicio prestado en cada establecimiento. En consecuencia, deberá enviarse una solicitud por cada establecimiento que se desee certificar.

#### **1.4.4 VENTAJAS E INCONVENIENTES DE LA CERTIFICACIÓN ISO 9000**

Una encuesta detallada efectuada en el Reino Unido ("¿Son operativas las ISO 9000?") efectuada en 1995 por la Manchester Business School, halló ocho motivos para obtener una certificación, señalados cada uno de ellos al menos por la mitad de quienes contestaron a la encuesta. Son, por orden decreciente de importancia:

- la probable demanda de los futuros clientes de una acreditación ISO 9000;
- aumentar la coherencia de las operaciones en la empresa;
- mantener/mejorar la proporción de mercado;
- mejorar la calidad de los servicios;
- la presión por los clientes;
- un buen elemento de promoción;
- dar mayor eficacia a las operaciones;
- mejorar la calidad de los productos.

Esta encuesta concluía también que: "Las pequeñas empresas aspiran fundamentalmente a cumplir la norma con el objetivo de mejorar su proporción de mercado y de promocionarse. Cuanto mayor es la organización, más probable resulta que ésta cite la presión por los clientes como motivo para lograr una



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

certificación. El sector de los servicios resalta la importancia de incrementar su proporción en el mercado y la necesidad de mejorar la coherencia de sus operaciones y la calidad del servicio" (...).

Pero esta misma encuesta permitió detectar también una serie de obstáculos y problemas importantes con respecto a la certificación ISO 9000:

- El tiempo requerido para escribir el manual.
- El intenso papeleo necesario.
- Los altos costes de implantación de las normas.
- El tiempo requerido para llevar a término la implantación.
- Los altos costes de mantenimiento de la norma.
- La falta de asesoramiento gratuito.
- La falta de coherencia entre los diversos auditores.
- El tiempo empleado en controlar la documentación antes de las auditorias.

Sólo el primero de estos inconvenientes resultó mencionado en la encuesta por más del 30% de los participantes; el último punto lo fue sólo por un 16%. Resumiendo los inconvenientes, la encuesta señalaba:

"Todos los grupos consideraban que el problema fundamental con las ISO 9000 consiste en los elevados costes de implantación, traducidos en tiempo, documentación y dinero empleados. Las pequeñas organizaciones tendían por lo general a considerar los inconvenientes superiores a los beneficios con mayor frecuencia que las grandes empresas. La misma tendencia se apreciaba también con respecto al mantenimiento permanente de la norma (...)"

Los argumentos indicados en favor y en contra de las ISO 9000 resumen buena parte del debate sobre los beneficios y los inconvenientes que las empresas asocian a estas normas. Resaltan también que la relevancia y la rentabilidad de una certificación depende grandemente del contexto específico:



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

tanto de las demandas y oportunidades exteriores como de las necesidades y posibilidades internas.

Así pues, no debe sorprendernos que sigan existiendo numerosas compañías que a pesar de su alta calidad y éxito comercial no poseen una certificación ISO 9000.

De hecho, le certificación "ISO" constituye simplemente una forma de desarrollar y mantener un sistema de la calidad, de operar el proceso de aseguramiento de la calidad y de participar en una espiral de mejoras continuas. Pero constituye también un método muy visible por el mundo exterior (a diferencia de otros sistemas de la calidad) y que fija las perspectivas muy claramente para los trabajadores de una empresa.

Por supuesto, los argumentos en favor de la certificación deben contraponerse a los contras argumentos e inconvenientes, que los posibles son varios:

- problemas interpretativos (la norma se halla diseñada y redactada inicialmente para la industria productiva);
- insuficiente importancia de determinados componentes de la norma (y falta de mención específica de algunos temas que se consideran críticos para la enseñanza y la formación);
- normalización inadecuada en cuanto a utilización y aplicación;
- consumo de tiempo y costes;
- el riesgo de incrementar la burocracia;
- problemas específicos relacionados con los tipos particulares de centros educativos o formativos.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

Debemos pues reconocer que el sistema de las ISO 9000 presenta algunas desventajas intrínsecas para algunos sectores, y que requieren por ello una determinada capacidad y creatividad. Las implicaciones en cuanto a costes y tiempo constituyen un obstáculo real, y el riesgo de burocratización es también serio.

#### **1.4.5 EL MODELO EFQM PARA PYMES**

El modelo de la European Foundation for Quality Management EFQM facilita la comprensión de las dimensiones más relevantes de una amplia realidad, en este caso de un Sistema de Gestión que configura "una forma de hacer empresa".

La EFQM define la Gestión de la Calidad Total como:

"Un método estructurado para la gestión de un negocio con vistas a la obtención de los mejores resultados"

El modelo europeo de Gestión de Calidad Total proporciona directrices para identificar y tratar los aspectos con ella relacionados, apoyándose en una visión global e integradora de la Organización; es también utilizado como una relación de criterios para evaluar (sobre una base común y de eficacia contrastada), a las empresas que solicitan el premio que anualmente convoca esta fundación.

El modelo EFQM para PYMES incluye nueve criterios, más subcriterios y áreas a considerar para una gestión excelente o de Calidad Total:

- Cinco criterios son "Agentes Facilitadores": lo que la empresa hace.
- Cuatro criterios son "Resultados": lo que la empresa logra como consecuencia de la gestión de los Agentes Facilitadores.

La Innovación y el Aprendizaje potencian la labor de los Agentes Facilitadores dando lugar a una mejora de los Resultados. Véase figura 2.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

**Figura 2.- Modelo EFQM de excelencia**



Fuente: CEPYME

**Figura 3.- Esquema del contenido del modelo EFQM**

<b>AGENTES FACILITADORES</b>	
<b>1. LIDERAZGO</b>	
1 <sup>a</sup>	Directivos comprometidos con la Gestión de Calidad Total.
1 <sup>b</sup>	Los directivos dirigen activamente la mejora dentro de la empresa y se implican con los clientes, proveedores y otras organizaciones externas.
<b>2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN</b>	
2 <sup>a</sup>	Formular la estrategia y los planes basados en información relevante y completa.
2 <sup>b</sup>	Comunicación e implantación de estrategia y planes.
2 <sup>c</sup>	Actualización y mejora de estrategia y planes.
<b>3. GESTIÓN DEL PERSONAL</b>	
3 <sup>a</sup>	Desarrollo y revisión de planes para el personal.
3 <sup>b</sup>	Asegurar la implicación y asunción de responsabilidad de los empleados.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

<b>4. ALIANZAS Y RECURSOS</b>	
4 <sup>a</sup>	Gestión de los recursos financieros.
4b	Gestión de los recursos de información.
4c	Gestión de los proveedores y materiales.
4d	Gestión de otros recursos.
<b>5. SISTEMA DE LA CALIDAD Y PROCESOS</b>	
5 <sup>a</sup>	Orientación al cliente.
5b	Gestión del Sistema de la Calidad.
5c	Gestión de los procesos clave para la generación de productos y servicios.
5d	Gestión del proceso de mejora continua.

<b>RESULTADOS</b>	
<b>6. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	
6 <sup>a</sup>	Resultados de la percepción del cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La imagen general.</li> <li>• Productos y servicios.</li> <li>• Ventas y servicios posventa.</li> <li>• Lealtad de los clientes.</li> </ul>
6b	Indicadores de satisfacción de los clientes.
<b>7. SATISFACCIÓN DEL PERSONAL</b>	
7 <sup>a</sup>	Resultados de la percepción del personal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación.</li> <li>• Satisfacción.</li> </ul>
7b	Indicadores de satisfacción del personal.
<b>8. IMPACTO EN LA SOCIEDAD</b>	
8 <sup>a</sup>	Resultados del impacto en la comunidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medio ambiente.</li> <li>• Prevención de riesgos.</li> <li>• Implicación activa en la comunidad.</li> </ul>
<b>9. RESULTADOS EMPRESARIALES</b>	
9 <sup>a</sup>	Resultados financieros.
9b	Indicadores de la actuación de la empresa.

Fuente: CEPYME



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

## **1.5 LOS OCHO PRINCIPIOS BASICOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD O EXCELENCIA.**

### **1. Organización enfocada a los clientes:**

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto sus esfuerzos se enfocan en comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

### **2. Liderazgo:**

Los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización.

### **3. Compromiso de todo el personal:**

El personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

### **4. Enfoque a procesos:**

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

### **5. Enfoque del sistema hacia la gestión:**

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objeto dado, mejora la eficiencia y la eficacia de una organización.

### **6. La mejora continua:**

La mejora continua debería ser el objetivo permanente de la organización.

### **7. Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones:**

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores:  
Una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear valor y riqueza.

### **1.5.1 LOS 10 PUNTOS MÁS IMPORTANTES DE LA CALIDAD TOTAL.**

1. Satisfacción de los clientes. La satisfacción tiene tres dimensiones:
- Calidad del producto o del servicio, dimensión bastante "técnica" y con frecuencia evaluable de manera objetiva.
  - Formas de entregar el producto/servicio, dimensión más "humana" y subjetiva en buena parte e implícita a veces.
  - Precio de compra, dimensión objetivable por comparación.
- La empresa que busca la calidad establece un proceso sistemático y permanente de intercambio de información y aprendizaje con sus clientes, para a continuación convertir esas impresiones en indicadores de su nivel de satisfacción.

Y recordemos: cada cliente es diferente de los demás.

2. Calidad garantizada.

La base de la calidad garantizada está en la planificación y sistematización, normalización, formalización y documentación, de los procesos de trabajo.

Las normas ISO 9000 son un excelente marco de referencia para el diseño e implantación de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

Para tener una mayor fiabilidad en la calidad del producto o del servicio es indispensable registrar y controlar todas las etapas de los procesos operativos.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

La calidad garantizada vendrá a través de la utilización de técnicas de gestión de procesos.

### 3. Gestión de los procesos.

Un proceso es una secuencia de actividades con un producto que tiene un valor intrínseco para un cliente, ya sea externo o interno.

Cualquier proceso consta de los siguientes elementos:

- Una entrada, producto o servicio suministrado por un proveedor interno o externo.
- Personas y recursos del proceso.
- Una salida o producto del proceso destinado a un cliente.

Esta forma de trabajar en cadena de cliente-proveedor promueve la integración del esfuerzo de todos en la consecución de un objetivo común: proporcionar un producto a plena satisfacción de un cliente.

Partiendo del cliente externo, a través de sucesivas cadenas cliente-proveedor, se van desplegando sus necesidades y expectativas dentro de las diferentes áreas de la empresa.

### 4. No aceptar los errores.

El patrón de desempeño en todas las personas ha de ser cero defectos. Este principio ha de ser incorporado a la manera de pensar en busca de la perfección de las tareas.

Todos en la empresa han de tener clara noción de lo que se considera como "mínimamente aceptable", de modo que esta noción permita la formalización de los procesos correspondientes dentro de los principios de la calidad garantizada.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

Siempre habrá algún tipo de desviación o incidencia imprevista, pero no es suficiente con el arreglo del defecto o la resolución de la reclamación.

La Gestión de Calidad se orienta a la identificación de las causas del error/reclamación sobre las que se planifican acciones correctoras y preventivas. No olvidemos que el coste de prevenir es siempre inferior que el acarreado por la corrección; igualmente, cuanto antes se detecta el error menor es su impacto en términos económicos.

#### 5. Mejora continua.

Las necesidades de los clientes cambian de manera permanente; ello es así, entre otras razones, por los avances de la tecnología, la especialización de la oferta y el incremento de la competencia.

Lo que hacemos hoy por nuestros clientes en términos de calidad del producto, calidad de servicio y precio garantizan su fidelidad en la actualidad. No es evidente que la garanticen a medio plazo; nuestros competidores se encargan de ello.

Esta es la razón que explica de manera muy evidente la necesidad de la mejora continua de cualquiera de las dimensiones percibidas por el cliente; no hay lugar para el acomodo y el continuismo.

La mejora continua es un valor relevante dentro de la cultura de una empresa que quiera gestionar la calidad y orientarse con decisión hacia el cliente; se propone para ello las siguientes áreas de aplicación:

- Procesos operativos: cuestionarse permanente su eficiencia y productividad.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

- Procesos de gestión: asegurarse de que añaden valor al proceso principal de la empresa.
- Innovaciones en las prestaciones de productos y servicios.
- Comparaciones de desempeño con la competencia.
- Cambio de actitud y comportamiento; refuerzo de la creatividad y capacidad de innovación.

#### 6. Desarrollo de los recursos humanos

Las personas son el recurso más importante de la empresa; en ella buscan, además de una remuneración adecuada, lugar y momento para demostrar sus actitudes, participar, crecer profesionalmente y ver sus esfuerzos reconocidos.

Satisfacer tales aspiraciones es multiplicar el potencial de iniciativa y trabajo.

Ignorarlas es condenar al personal a la rutina, al conformismo, al acomodo, situación exactamente opuesta al espíritu de la Calidad Total.

Para que el personal tenga una nueva actitud frente al trabajo, es necesario:

- Que cada persona conozca el producto, el negocio y los objetivos de la empresa.
- Que la organización aproveche y optimice los conocimientos, las habilidades y la experiencia de cada persona.
- Invertir en formación, entrenamiento y capacitación.

#### 7. Gestión participativa.

Es necesario crear una cultura de participación y dar al personal la información necesaria en el momento oportuno.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

La participación fortalece las decisiones, consigue el efecto de sinergia y genera el compromiso de todos con el resultado del trabajo, es decir, responsabilidad.

Se debe estimular la generación de nuevas ideas al tiempo que la creatividad se aprovecha para la mejora continua y la solución eficaz de los problemas.

Dar órdenes y exigir obediencia es restringir al mínimo el potencial del ser humano.

En el proceso hacia la Calidad Total, gestionar es sinónimo de liderar, liderar equivale a:

- Movilizar esfuerzos.
- Informar.
- Asignar responsabilidades.
- Motivar.
- Delegar competencias.
- Aceptar la crítica y debatir.
- Tratar sugerencias.
- Compartir objetivos.

Es decir, transformar grupos en auténticos equipos de trabajo. A veces no se consigue la participación porque:

- No se solicita.
- No se conocen los procesos de la empresa.
- Se desconoce el negocio o los clientes.
- Faltan herramientas adecuadas para el análisis y la solución de problemas.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

En cualquier caso, es preciso eliminar el miedo y abrirse siempre a los miembros del equipo.

#### 8. Constancia de los objetivos.

La adopción de nuevos principios es un proceso lento y gradual que de tener en cuenta la cultura existente en la empresa.

Los nuevos principios deben ser repetidos, reforzados y estimulada su práctica hasta que el cambio deseado sea irreversible. Se requiere constancia.

El papel de la dirección es fundamental en el acatamiento y práctica de los pasos de la Calidad Total. Es preciso tener coherencia entre las ideas y la ejecución de los proyectos.

No olvidemos que la prioridad de cualquier proyecto dentro de la empresa viene siempre determinada por las actitudes de sus directivos.

La planificación estratégica es fundamental, al ser el marco del resto de las prácticas de gestión.

La definición de objetivos a través de un proceso participativo de planificación, basado en informaciones correctas, provoca compromiso, confianza y alineamiento y convergencia de las acciones dentro de la empresa.

#### 9. Delegación.

El mejor control es el que resulta de la responsabilidad atribuida a cada uno.

La delegación es una consecuencia de la evidencia: ningún directivo conoce todo ni puede estar en todos los lugares donde es preciso.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

Pero es necesario saber delegar: transferir poder y responsabilidad a las personas que tengan condiciones técnicas y emocionales para asumir lo que les fue delegado.

Delegar significa situar el poder de decisión próximo a la acción, que casi siempre se hace basándose en procedimientos escritos.

Las normas y reglamentos ni pueden ni deben hacer más complicada la solución de situaciones imprevistas; el sentido común ha de prevalecer.

La rapidez y flexibilidad con que se atiende al cliente va a determinar en buena parte su satisfacción.

#### 10. Información y comunicación.

La implantación de la Calidad Total tiene como requisito previo la transparencia en el flujo de la información dentro de la empresa.

Todos deben entender cuál es el negocio, la misión, los grandes objetivos y planes de la empresa.

Una amplia participación en la definición de los objetivos:

- Es la mejor forma de asegurar el compromiso de todos con la ejecución de trabajo.
- Sirve para conocer mejor el papel que la actividad de cada uno representa. Un aspecto relevante es la comunicación con los clientes partiendo de base de que cualquier contacto puede ser útil para la comunicación: catálogo, una oferta, un contacto por teléfono, una visita a las instalaciones, etc.



## 1.6 CONCLUSIÓN

En este capítulo se mostraron las diferentes normas de calidad que existen, modelos para medir la calidad, conceptos de diferentes autores, así como principios básicos para lograr la calidad total.

Es necesario que los empresarios y empleados adopten nuevos valores, actitudes y objetivos, para desencadenar el cambio, hacia una cultura de excelencia. Para esto se debe de comenzar la dirección con acciones de información y formación, para que así pueda entender el soporte conceptual del aseguramiento de la calidad

Todas las PYMES deben de participar en la obtención de una o varias certificaciones, pero para muchos empresarios existen una serie de barreras colocadas involuntariamente e invisibles que se los impiden. Por tal motivo es necesario que haya más información y comunicación dentro de las empresas, tanto del jefe inmediato como de los subordinados, y que esto sea recíproco. De tal manera estas formas se entienden mucho mejor y son más eficaces cuando los conceptos de la Gestión de Calidad Total son ampliamente compartidos, lo que hace que prime la flexibilidad y adaptación frente a la jerarquía; se fomenta la crítica interna, la creatividad de las personas y la vivencia de un objetivo común en torno a un amplio proceso de empresa.

Es importante resaltar que los factores fundamentales para lograr una calidad total tienen que ver con la participación del personal y del trabajo en equipo, ya que así se tiene un amplio potencial para el desarrollo de la empresa, algunos de los factores que pueden hacer la diferencia son:

- Liderazgo y comportamiento directivo.
- Cultura empresarial y signos de identidad de la empresa.
- Estructura de la organización.
- Comunicación.
- Formación.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

## **Capítulo 2**

# **La Micro, Pequeña y Mediana Empresa en México**



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

## **2.1 INTRODUCCIÓN**

En el presente capítulo se abordarán las distintas clasificaciones que pueden aplicarse a las empresas de acuerdo al número de empleados, al tipo de giro, al origen de capital, régimen jurídico, entre otros.

En el siguiente apartado, dentro de este mismo capítulo, se describirá, como el título indica, de manera general la situación de las PYMES en México. De manera global se puede adelantar que uno de los rasgos distintivos del primer período es la proliferación en todo el territorio nacional de las “pequeñas empresas”, y el olvido que padecieron por parte del gobierno, pues aún no eran consideradas importantes para el desarrollo económico; en tanto que para el segundo período (1999-2003), el gobierno se da cuenta de la importancia de las “pequeñas” y muestra una mayor preocupación e interés por el desarrollo de las PYMES, esto al percatarse del alto número de establecimientos pequeños en el país, del fuerte impacto que tienen las mismas en la generación de empleos, así como su importante participación en el Producto Interno Bruto (PIB).

### **2.1.1 TIPIFICACIÓN DE LAS PYMES EN LOS PAÍSES DESARROLLADOS**

A nivel mundial, no existe una clasificación única para identificar a las PYMES, puesto que cada país tiene su propia peculiaridad y, por ende, no asume los mismos criterios. Por ejemplo, en Estados Unidos es considerada como pequeña y mediana empresa aquella que tenga hasta 500 trabajadores, en Japón menos de 300, en México menos de 250.

En los países en vías de desarrollo, en especial México, la estratificación de empresas por tamaño se establece con base en el sector económico y el número de empleados. La clasificación vigente en INEGI (2004) se presenta en la tabla número 2.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

**Tabla 1.- Estratificación de empresas por tamaño**

SECTOR	INDUSTRIA	COMERCIO	SERVICIOS
Micro	0-30	0-5	0-20
Pequeña	31-100	6-20	21-50
Mediana	101-500	21-100	51-100
Grande	501 en adelante	101 en adelante	101 en adelante

Fuente: Diario Oficial de la Federación, 30 de marzo de 1999.

**Tabla 2.- Composición del sector empresarial en México**

TAMAÑO DE EMPRESA	NUMERO DE ESTABLECIMIENTOS	PARTICIPACION PORCENTUAL EN EL TOTAL DE ESTABLECIMIENTOS
Micro	2,722,365	95.7
Pequeña	88,112	3.1
Mediana	25,320	0.9
Grande	8,474	0.3
Total	2,844,308	100.0

Fuente: INEGI, Censos Económicos 1999

En nuestro país más del 70% de las empresas son de tamaño micro y pequeñas. De ellas, más del 90% son administradas por sus propios dueños y la gran mayoría de ellos no cuenta con una carrera profesional ni capacitación adecuada para ejercer el oficio. El perfil de procedencia de ellos no es muy variado, entre ellos se encuentran:

\* Desempleados

\* Recién Graduados

\* Amas de Casa

\* Empleados

\* Estudiantes por Graduarse



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

**Tabla 3.- Tamaño de la empresa**

<b>Tamaño de la empresa</b>	<b>Industria</b>	<b>Comercio</b>	<b>Servicios</b>
Pequeña	1-30	1-5	1-20
Mediana	31-100	6-20	21-50
Grande	101 +	21+	51+

Fuente: Nafin

Según Nacional Financiera, las empresas se clasifican de la siguiente manera:

**Tabla 4.- Clasificación de las empresas de NAFIN**

<b>Estrato</b>	<b>Industria</b>	<b>Comercio</b>	<b>Servicios</b>
Micro	Hasta 30	Hasta 5	Hasta 20
Pequeña	De 31 a 100	De 6 a 20	De 21 a 50
Mediana	De 101 a 500	De 21 a 100	De 51 a 100
Grande	Más de 500	Más de 100	Más de 100

Fuente: Nafin

**Tabla 5: Clasificación de las empresas según SIEM**

<b>CLASIFICACION POR NÚMERO DE TRABAJADORES</b>			
<b>SECTOR / TAMAÑO</b>	<b>INDUSTRIA</b>	<b>COMERCIO</b>	<b>SERVICIOS</b>
MICRO EMPRESA	0 - 10	0 - 10	0 - 10
PEQUEÑA EMPRESA	11 - 50	11 - 30	11 - 50
MEDIANA EMPRESA	51 - 250	31 - 100	51 - 100
GRAN EMPRESA	251 EN ADELANTE	101 EN ADELANTE	101 EN ADELANTE

Fuente: SIEM



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

El Diario oficial de la federación del día 30 de diciembre de 2002, explica que no existe una homogenización de criterios en México para clasificar a las empresas por estrato, a pesar de la publicación en el Diario Oficial de la Federación, presento los diferentes criterios, cabe mencionar que esto pasa no solo en México sino también en el resto del mundo.

## **2.2 CLASIFICACIÓN DE LA EMPRESA POR TAMAÑO**

En el mundo existe una gran variedad de formas de considerar y definir a las micro, pequeñas y medianas empresas, dependiendo de las necesidades propias de cada país o de los objetivos que se persigan. Es decir, en cada país, tomando en cuenta su experiencia y características propias, sus necesidades singulares y los intereses generados de por medio, se pueden esgrimir los argumentos necesarios para aplicar determinada clasificación y en base a ella aplicar las políticas, medidas y estrategias económicas tendientes a propiciar el desarrollo de dichos estratos industriales.

Un ejemplo de dicha consideración, en cuanto a diferencia de estratificación se puede presentar de la siguiente manera: para Balton Commttee es posible encapsular en una sola definición a los tres tipos de empresas y considera que:

“En primer término, son aquellas que tienen una pequeña participación en el mercado, cuya característica esencial es estar administrada por su propietario o sus propietarios en forma personalizada, más que ejercerla a través de una estructura organizativa y que al no ser parte de una gran firma, es autónoma en la toma de decisiones”.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

Una clasificación en el marco de esta definición puede ser:

1. *Microempresas*: Aquellas donde los propietarios son empleados del negocio e involucran a otros miembros de su familia inmediata.
2. *Empresas pequeñas*: Aquellas donde prevalece el autoempleo, pero tiene un personal hasta de 20 trabajadores.
3. *Empresas medianas*: Están compuestas por aquellas empresas que tienen más de 20 trabajadores pero que no rebasan los 200 empleados.

En México existe una clasificación propia de dicho estrato de empresas y que tiene que ver con las necesidades de dicho sector y con objetivos específicos en torno a las posibilidades de acceder al financiamiento que requieren.

En otros términos, en México esta clasificación no es aplicada, pues los estratos de empresas se modificaron de acuerdo con Nacional Financiera (Nafin) con la finalidad de facilitarles el acceso a los apoyos que las diferentes instituciones públicas y privadas les brindan. Para dicho efecto la clasificación es la siguiente:

1. *Microempresas*: Se definen como aquellas empresas manufactureras que ocupan directamente hasta 15 personas y el valor de sus ventas netas anuales reales o estimadas no rebasan el monto de 110 veces el salario mínimo anual (equivalente en 1993 a 160 mil dólares anuales).
2. *Pequeñas empresas*: Se definen como aquellas empresas manufactureras que ocupan directamente entre 16 y 100 personas y el valor de sus ventas totales netas anuales reales o estimadas no rebasan el monto de 1,115 veces el salario mínimo anual (equivalente en 1993 a 1.6 millones de dólares anuales).
3. *Empresas medianas*: Se definen como aquellas empresas manufactureras que ocupan directamente entre 101 y 250 personas y el valor de sus ventas



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

totales netas anuales reales o estimadas no rebasan el monto de 2,010 veces el salario mínimo anual (equivalente en 1993 a 2.9 millones de dólares anuales). Esta modificación de la definición consiste en relacionar el monto máximo de ventas acumuladas con el salario mínimo.

Esta clasificación es la más utilizada en México para catalogar el tamaño de la empresa y así poder determinar que tipo de apoyo se le puede brindar, por lo cual dicha estratificación va a tener diversos efectos para los esquemas de financiamiento y para otros apoyos promotores de la modernización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas. Por lo cual, es la clasificación que utilizaré a partir de este momento.

Para simplificar el lenguaje y hacerlo más breve y práctico, es posible agrupar a la micro, pequeñas y medianas empresas en un sólo término. Aquí se utilizará el término de *“Firmas Pequeñas”, “Pequeña Empresa”, “Pymes”, “Pequeña industria”* o algún término semejante como *PYMES*.

Existe otra clasificación o estratificación por tamaño de las PYMES, establecida por la Secretaría de Economía; y que también va a tener aplicaciones en los esquemas de financiamiento y otros apoyos.

De acuerdo al decreto publicado por la entonces Secretaría de Comercio y Fomento Industrial en el Diario Oficial de la Federación de 30 de marzo de 1999, se establece con base en el sector económico y el número de empleados que, las micro, pequeñas y medianas empresas mexicanas, están clasificadas de la siguiente manera:



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

**Tabla 6.- Tamaño de las Empresas por número de Empleados**

Tamaño	Industria	Comercio	Servicio
Micro empresa	0 – 30	0 - 5	0 - 20
Pequeña empresa	31 – 100	6 - 20	21 - 50
Mediana empresa	101 – 500	21 - 100	51 - 100

FUENTE: Manual para la Política Pública de Fomento a las MpyMEs de la Comisión Intersecretarial de Política Industrial.

Los rubros de Industria, Comercio y Servicios incluyen los siguientes sectores económicos:

- 1) *Industria*: (i) Minería, (ii) Manufactura, (iii) Electricidad y Agua, y (iv) Construcción. Incluye un total de 16 subsectores económicos.
- 2) *Comercio*: (i) Comercio. Incluye un total de 2 subsectores económicos.
- 3) *Servicios*: (i) Servicios Financieros y de Alquiler, y (ii) Servicios Comunales y Sociales, Hoteles y Restaurantes, y Profesionales. Incluye un total de 13 subsectores económicos.

De acuerdo a la Clasificación Mexicana de Actividades y Productos (CMAP), el único sector económico excluido de esta estratificación de las MPyMEs es el agropecuario.

No obstante, los mecanismos oficiales de obtención de información estadística respecto a las empresas mexicanas no permiten hacer la segmentación de las participaciones en la economía por parte de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MPyMEs), por lo que para obtener dicha



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

información hace referencia a indicadores respecto a participación en el PIB, exportaciones, inversión, etcétera de acuerdo al volumen de empleo que genera las empresas, o bien con base a las definiciones de las micro, pequeñas y medianas empresas establecidas oficialmente.

### **2.2.1 OTRAS CLASIFICACIONES**

Las empresas se pueden clasificar también de acuerdo a los siguientes criterios:

#### **I. Por actividad o giro:**

1. *Industriales:* extractivas, agropecuarias, manufactureras.
2. *Comerciales:* mayoristas, minoristas, comisionistas.
3. *Servicios:* transporte, turismo, financieros, educación, salud, etcétera.

#### **II. Por origen de capital:**

1. *Privadas:* nacionales, extranjeras, trasnacionales.
2. *Públicas:* centralizada, desconcentradas, estatales, paraestatales, descentralizadas.

#### **III. Magnitud o tamaño:**

1. *Pequeñas, medianas y grandes.*

#### **IV. Otros criterios:**

1. *Económico:* básicas, semibásicas, secundarias, nuevas, necesarias.
2. *Régimen jurídico:* Sociedad anónima, cooperativa, capital variable, etcétera.
3. *Duración:* temporales, permanentes.
4. *Otros:* mercadotecnia, producto.

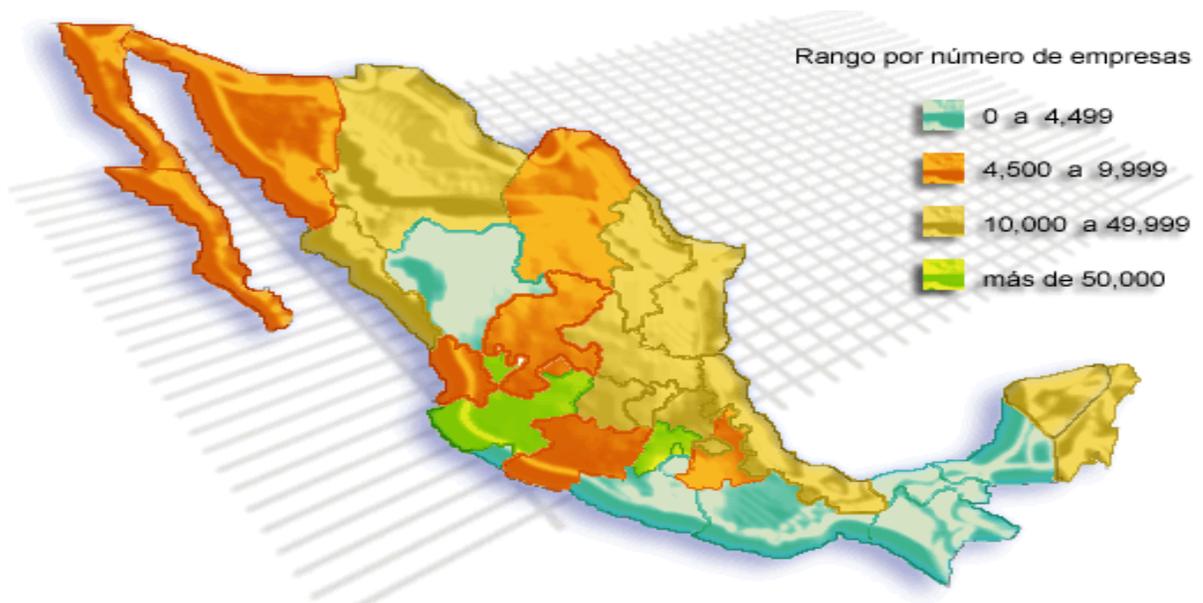


La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

## 2.2.2 DISTRIBUCION DE LAS EMPRESAS EN MÉXICO

En México, las empresas se encuentran distribuidas tal como se muestra en el siguiente mapa:

**Figura 4: Distribución de las Empresas en México**



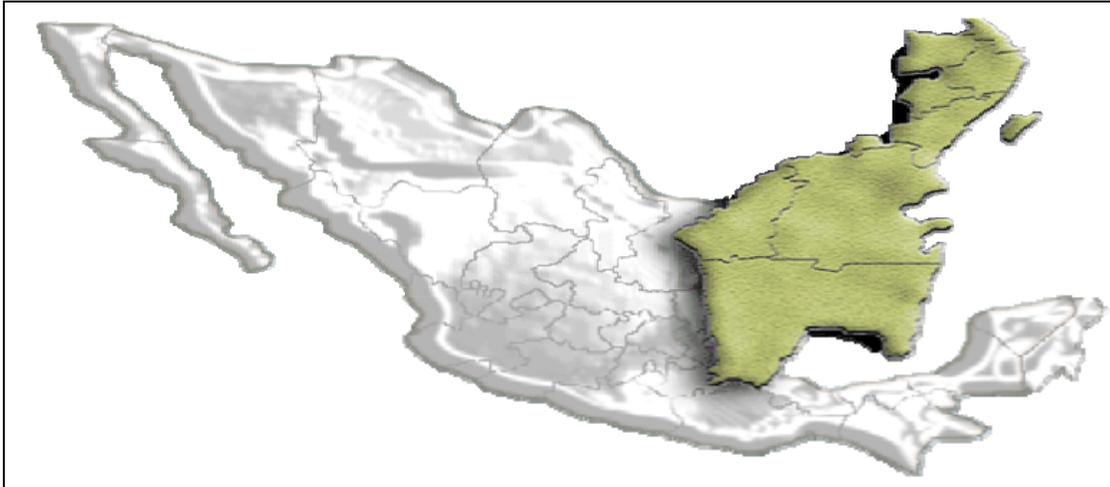
Fuente: SIEM

Como se puede observar, en los estados del centro del país, existen PYMES superiores a las 50,000. En Quintana Roo, se encuentran entre 10,000 a 49,999 PYMES.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

**Figura 5.- Quintana Roo**

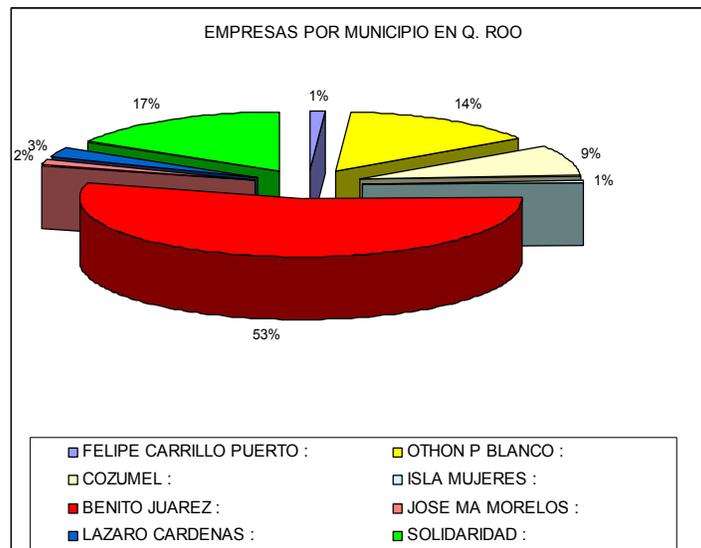


Fuente: SIEM

Mas, exactamente, en Quintana Roo existen 26, 118 empresas, mismas que se encuentran distribuidas por municipio de la siguiente manera:

**Figura 6.- Empresas por municipio en Quintana Roo**

MUNICIPIOS	EMPRESAS
FELIPE CARRILLO PUERTO :	288
OTHON P BLANCO :	3,760
COZUMEL :	2,289
ISLA MUJERES :	148
BENITO JUAREZ :	14,167
JOSE MA MORELOS :	433
LAZARO CARDENAS :	660
SOLIDARIDAD :	4,373
<b>TOTAL:</b>	<b>26,118</b>



Fuente: INEGI.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

De la figura anterior podemos analizar que los tres municipios con mayor número de empresas son:

- ✓ Benito Juárez [Cancún]
- ✓ Solidaridad [Playa del Carmen]
- ✓ Othón p. Blanco [Chetumal]

En primer lugar tenemos a Benito Juárez con 14,167 empresas, adquiriendo un porcentaje del 53%, en segundo lugar tenemos a Solidaridad con 4,373 empresas dando un porcentaje del 17%, en tercer lugar tenemos a nuestro municipio Othón P. Blanco con 3,760 empresas dando un porcentaje del 14% lo cual significa que somos uno de los tres primeros municipios que obtienen fuertes ingresos a través de las PYMES por tal motivo debemos poner mucho énfasis en ellas, las cuales son vitales para el crecimiento y desarrollo del estado, y por consiguiente del país.

### **2.3 CRECIMIENTO DE LAS PYMES EN MÉXICO**

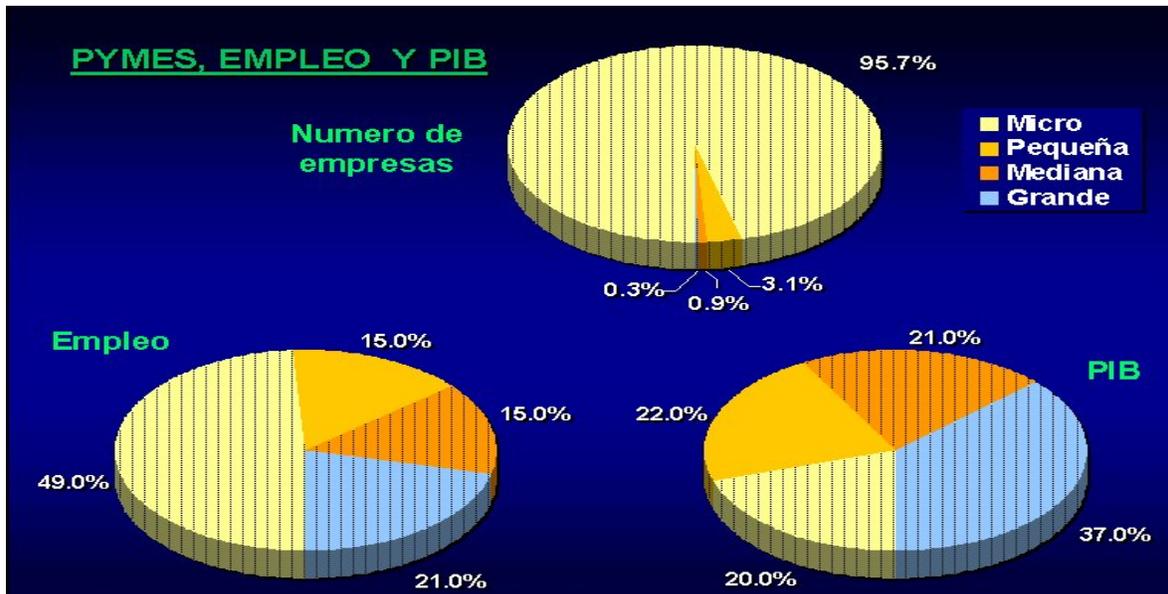
En términos generales las PYMES son las empresas de tamaño micro, pequeño y mediano, con un número entre 1 y 100 trabajadores (un promedio generalizado a grandes rasgos en EE.UU. y España) de manera particular en el caso de México el Diario Oficial de la Federación del día 30 de diciembre de 2002 publicó la estratificación de las empresas por número de trabajadores:

En 1999 existían 2.844.308 empresas en México de las cuales se encontraban distribuidas de la siguiente manera: el 95,7% de tamaño micro, 3,1% pequeñas, 0,9% las medianas y sólo el 0,3% son grandes empresas. Tal como se muestra a continuación:



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

**Figura 7.- Composición del sector empresarial en México**



**Fuente: INEGI Censos Económicos 1999**

Para el Censo Económico 2004 (INEGI) son 3.005.157 empresas, con una variación del 7,1% con respecto al Censo anterior, donde el 95% esta compuesto por las de tamaño micro, 3,9% pequeña, 0,9% mediana y 0,2% la grande.

Como podemos observar las microempresas disminuyeron su representación porcentual en un 0,7%, en cambio a las empresas de tamaño pequeño que aumento su proporción en un 0,8%, las de tamaño mediano se mantuvieron constantes en participación porcentual y por último la participación de las grandes empresas disminuyo 0,1%.

De lo anterior también podemos observar que las PYMES en México representan el 99,8% de las empresas, a diferencia de que en EE.UU. representan el 95% (SBA) y en España el 99% (INE). Estas proporciones arriba del 90% demuestran la importancia que tienen las PYMES dentro de una economía.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

El INEGI también reveló que la concentración del empleo se da en 8 entidades: Distrito Federal (México, D.F.), México, Jalisco, Nuevo León, Veracruz, Guanajuato, Chihuahua y Puebla, en orden jerárquico de importancia respectivamente, con una concentración del personal ocupado del 58,1%.

Esta alta concentración empresarial sólo ha impactado colateralmente a los Estados de Querétaro y San Luis Potosí, abriendo una brecha de subdesarrollo a los demás Estados (principalmente hacia el sur de la República Mexicana).

### **2.3.1 IMPORTANCIA Y MAGNITUD DE LAS PYMES. SECTOR SERVICIOS**

Este apartado presenta las características principales de los once sectores dedicados a la prestación de Servicios, (se excluyen las actividades del gobierno). El Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte, 2002 (SCIAN), agrupa los servicios como sigue:

- 51 Información en medios masivos
- 52 Servicios financieros y de seguros
- 53 Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes
- 54 Servicios profesionales, científicos y técnicos
- 55 Dirección de corporativos y empresas
- 56 Apoyo a los negocios y manejo de desechos
- 61 Servicios educativos
- 62 Servicios de salud y de asistencia social
- 71 Servicios de esparcimiento, culturales y deportivos
- 72 Alojamiento temporal y restaurantes
- 81 Otros servicios, excepto gobierno

El sector Otros servicios, excepto gobierno comprende cuatro subsectores con procesos de producción muy diferentes entre sí, que por sus características no tuvieron cabida en ningún otro sector de la clasificación; estos subsectores son:



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

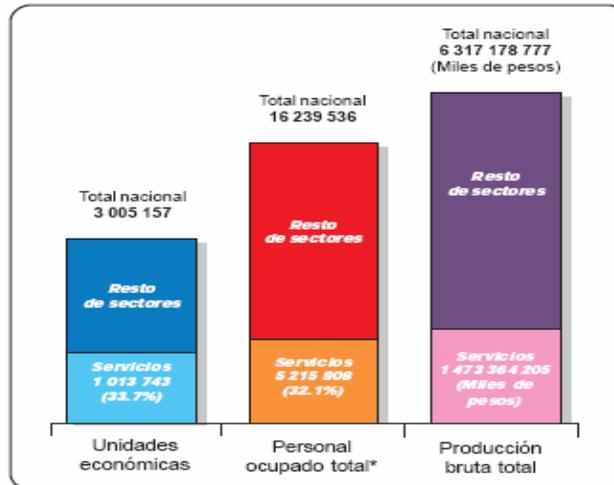
Servicios de reparación y mantenimiento (de automóviles y camiones; de equipo electrónico y de precisión; de otra maquinaria y equipo, y de artículos para el hogar y personales, etcétera); Servicios personales (salones y clínicas de belleza, y peluquerías; baños públicos; lavanderías y tintorerías; servicios funerarios, etcétera); Asociaciones y organizaciones (dedicadas a la promoción, representación y defensa de los intereses de sus afiliados y de causas religiosas, políticas, civiles y similares) y Hogares con empleados domésticos.

En conjunto, estos sectores agrupan 32 subsectores; 107 ramas y 365 clases de actividad económica.

Las unidades económicas de los Servicios representaron 33.7% del total nacional, porcentaje que los ubicó en el segundo lugar a nivel nacional, el primero fue el Comercio. El personal ocupado total representó 32.1% para situarse en primer lugar; la producción bruta lo hizo en 23.3%, cifra que colocó a los Servicios en segundo lugar a nivel nacional (véase figura 6).

**Figura 8.- Importancia de los servicios en la economía 2003**

Importancia de los Servicios en la economía, 2003 Gráfica 93



Nota: Los totales nacionales excluyen actividades agropecuarias, gobierno, asociaciones religiosas y organizaciones extraterritoriales.  
\* El personal ocupado total incluye al personal dependiente de la razón social y al personal no dependiente de la misma.

Fuente: INEGI



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

### 2.3.2 EVOLUCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS Y DEL PERSONAL OCUPADO EN LOS SERVICIOS.

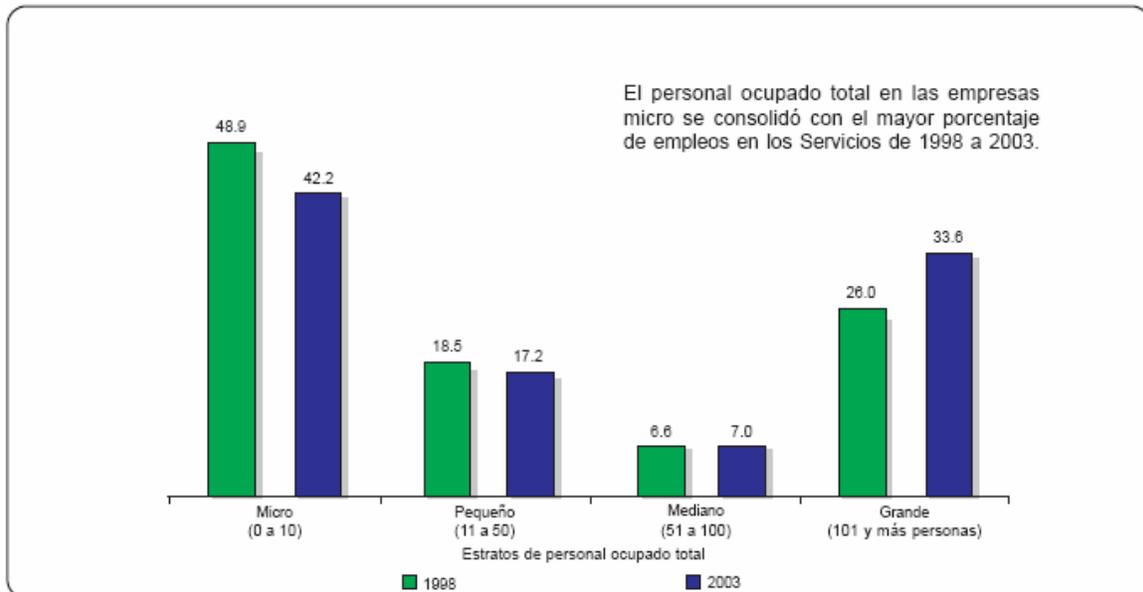
La evolución de las unidades económicas de Servicios en el periodo que va de 1998 a 2003, muestra un crecimiento de 8%, siendo los establecimientos micro los que contribuyeron en términos absolutos con el mayor número, pues pasaron de 896 mil 179 en 1998 a 960 mil 135 en 2003, es decir, 63 mil 956 micro empresas más. A lo largo de esos cinco años, las empresas grandes (que ocupan a más de 100 personas) se consolidaron con los incrementos más elevados, pues las unidades económicas crecieron de 3 mil 83 a 4 mil 594 (49%) y el personal ocupado total en dichas unidades económicas pasó de un millón 19 mil 916 a un millón 753 mil 568 (71.9 por ciento).

**Figura 9.- Servicios. Personal ocupado total por tamaño, 1998 y 2003**

Servicios

Gráfica 95

Personal ocupado total por tamaño, 1998 y 2003  
(Porcentajes)



Fuente: INEGI censos económicos 1999 y 2004.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

### **2.3.2.1 SERVICIOS PRIVADOS POR SECTOR**

En 2003, el grupo de sectores dedicados a la prestación de Servicios operó con un millón 013 mil 743 unidades económicas, mismas que dieron empleo a 5 millones 215 mil 808 personas. Los sectores más importantes fueron: Otros servicios, excepto gobierno que sumó 39% de los establecimientos y ocupó a 941 mil 749 personas (en este sector se clasifican los talleres de reparación automotriz, salones y clínicas de belleza, servicios de revelado de fotografía, así como asociaciones y organizaciones, entre otros); los establecimientos de Alojamiento temporal y restaurantes, representaron 27.4% y ocuparon a un millón 218 mil 262 personas; y los Servicios de salud y asistencia social que sumaron 10.2% de los establecimientos y emplearon a 355 mil 169 personas.

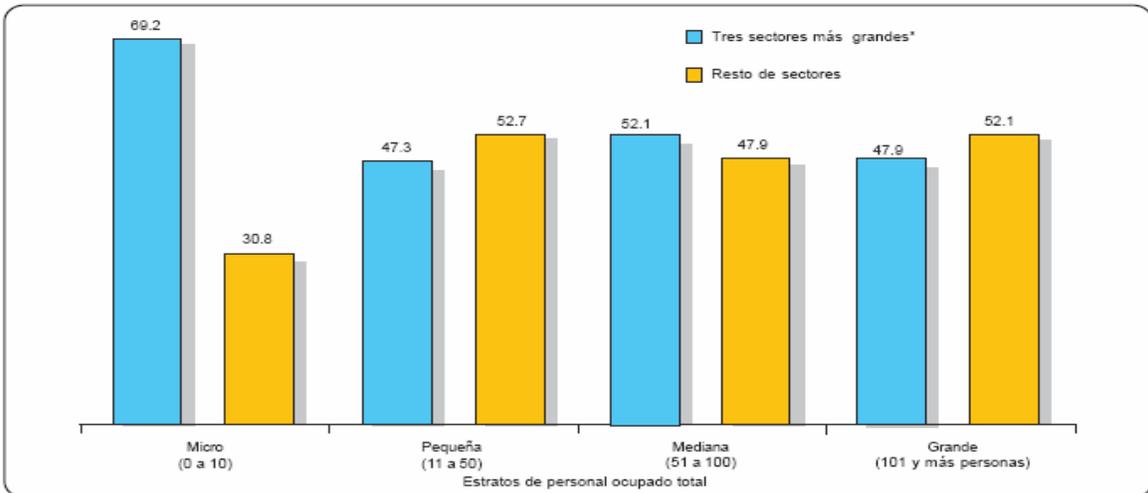
Por las remuneraciones y el valor agregado, los sectores destacados fueron: Apoyo a los negocios y manejo de desechos concentraron el 19.7% de remuneraciones y 10% de valor agregado; los Servicios financieros y de seguros participaron con 18.5% de las remuneraciones y 31.6% de valor agregado e Información en medios masivos, aportaron 15.3% del total de pagos en sueldos, salarios, prestaciones sociales y utilidades repartidas y 18.4% de valor agregado censal bruto. Al observar el comportamiento de los establecimientos por su tamaño, 94.7% eran micro establecimientos y solamente 4 mil 594 pertenecían a la gran empresa, que representaron 0.5% del total de establecimientos; sin embargo estos establecimientos grandes concentraron 68.4% de las remuneraciones y generaron 61.4% del valor agregado censal bruto de los sectores prestadores de servicios. (Ver figura 8).



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

**Figura 10.- Servicios. Personal ocupado total de los tres sectores más grandes por tamaño, 2003**

Servicios  
Personal ocupado total de los tres sectores más grandes por tamaño, 2003  
(Porcentajes) Gráfica 97

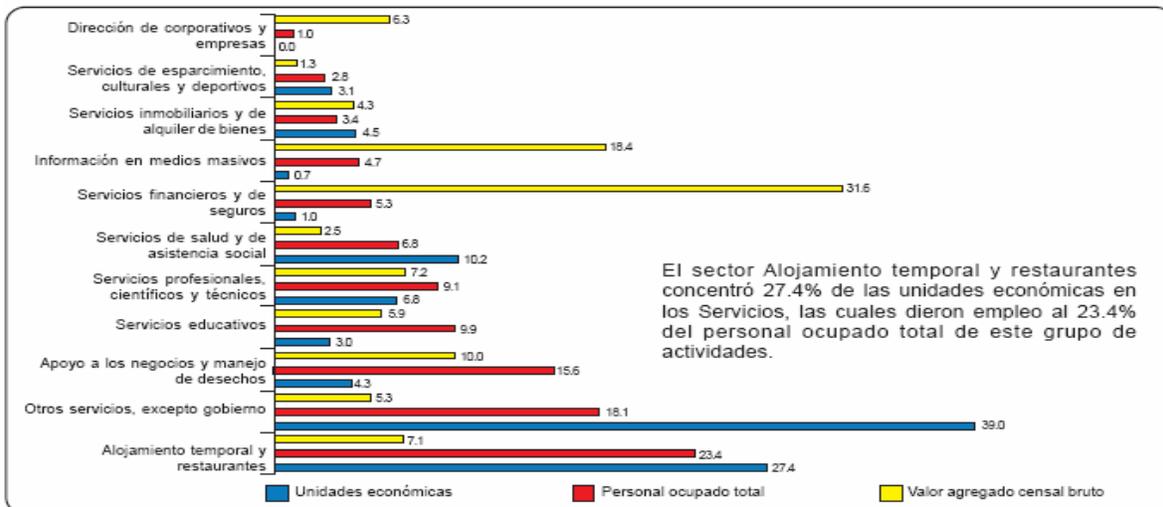


\* Con base en el personal ocupado total.

Fuente: INEGI

**Figura 11.- Servicios. Unidades económicas, personal ocupado y valor agregado censal bruto por sectores, 2003**

Servicios  
Unidades económicas, personal ocupado total y valor agregado censal bruto por sectores, 2003  
(Porcentajes) Gráfica 98



0.0 es dato no significativo estadísticamente.  
Nota: los sectores se ordenaron con base en el personal ocupado total.

Fuente: INEGI



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

Por el número de personal ocupado total, el sector de Alojamiento temporal y restaurantes ocupó el primer lugar con 23.4%, en el cual las micro empresas representaron 56%, las pequeñas 19% y las grandes 16.2%. Por el número de unidades económicas, las micro empresas en este sector concentraron el mayor porcentaje (95 por ciento).

En remuneraciones en el total de los Servicios, el sector Apoyo a los negocios y manejo de desechos registró el primer lugar con 19.7%, los datos muestran que las unidades económicas se concentraron en las micro empresas con 88.1% en tanto que en personal ocupado total el mayor porcentaje se presentó en las grandes empresas con 73.3 por ciento.

### **2.3.2.2 ESTABLECIMIENTO DE SERVICIOS MICRO**

Los establecimientos micro, que agrupan a todas aquellas unidades que ocuparon hasta 10 personas, representaron 94.7% del total de las unidades económicas prestadoras de Servicios del país, ocuparon 42.2% de personal ocupado total y por que son activos para uso propio generaron 28.3% de activos fijos.

Los tres sectores más importantes por el número de personas ocupadas representaron 78.1% de las unidades económicas, 74.1% de personal ocupado total y 32.8% de valor agregado censal bruto.

Ordenados por el personal ocupado total, las micro empresas (0 a 10 personas) del sector denominado Otros servicios, excepto gobierno, fueron las que generaron el mayor número de empleos: 747 mil 882 (34%), concentrando remuneraciones que equivalen al 28.2 por ciento. Las unidades económicas de este sector representaron 40.4% respecto al total de las unidades económicas micro de los Servicios. El sector de Alojamiento temporal y restaurantes ocupó el segundo lugar en unidades económicas y en personal ocupado total con 27.5 y 31% respectivamente.



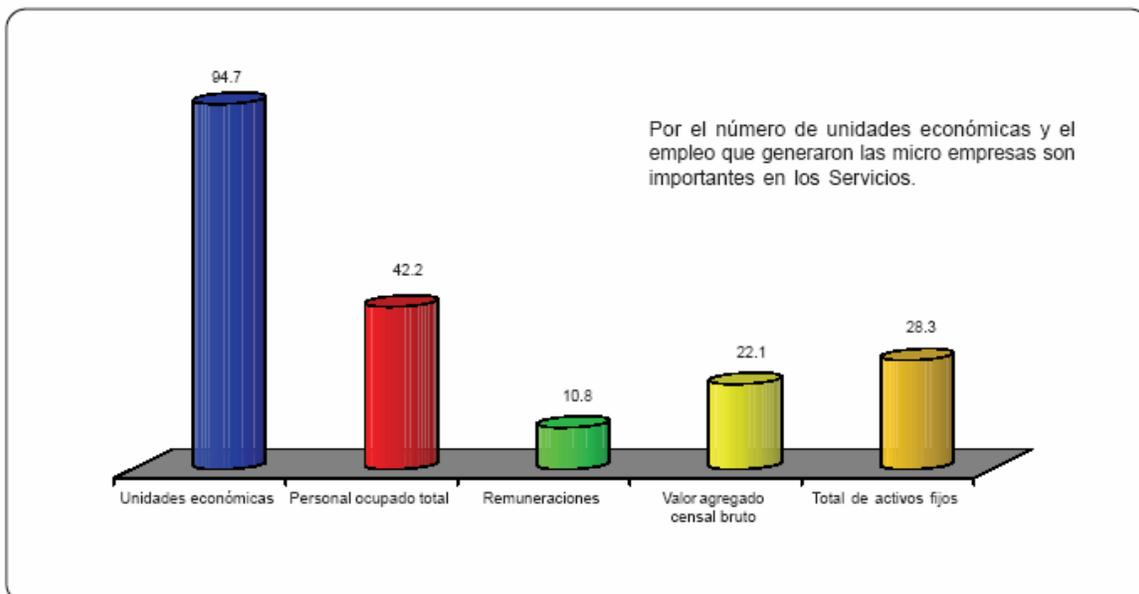
La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

Además, los datos muestran que el sector Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes fue el más importante en el rubro de activos fijos totales con 37.8%, en tanto que el sector Servicios financieros y de seguros generó el mayor valor agregado, al representar 36% del total de los Servicios en los micro negocios. (Ver figura 10)

**Figura 12.- Servicios. Unidades económicas micro, 2003.**

Servicios  
Unidades económicas micro, 2003  
(Porcentajes)

Gráfica 100



Fuente: INEGI

### 2.3.2.3 ESTABLECIMIENTO DE SERVICIOS PEQUEÑOS

Las pequeñas empresas (11 a 50 personas) en Servicios reportaron como personal ocupado total a 17.2%, para ocupar el segundo lugar en importancia respecto a la generación de empleo, el primer lugar lo obtuvieron las micro empresas; en unidades económicas reportaron 4.3% con lo que se ubicó también en segundo lugar, después de las empresas micro.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

Los resultados presentados por sector de actividad muestran que por personal ocupado total y por número de unidades económicas el sector más importante fue Alojamiento temporal y restaurantes con 25.8 y 26.1% respectivamente.

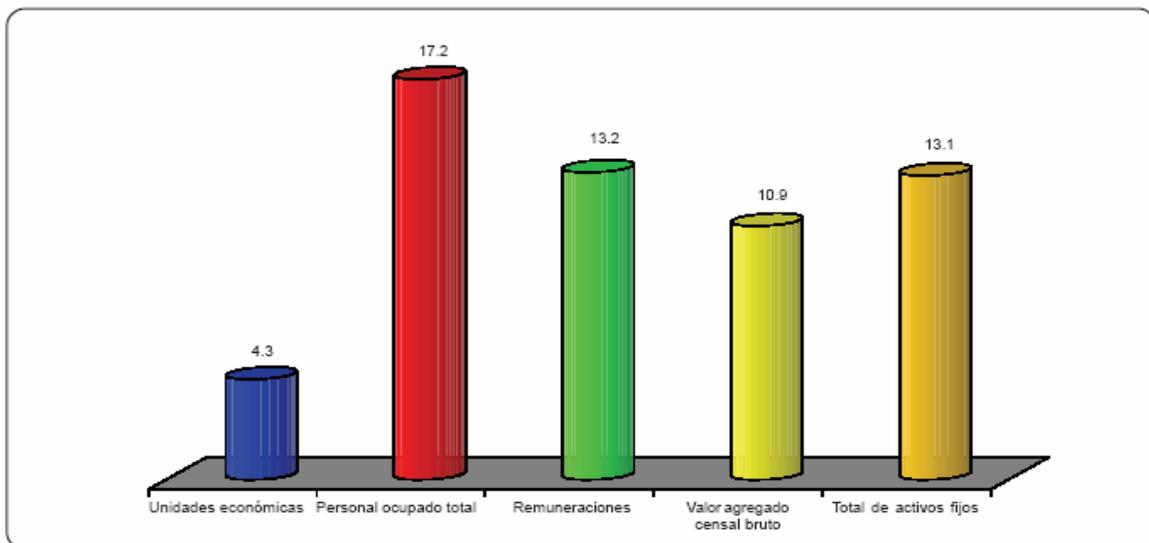
Servicios educativos registró 18.3% de unidades económicas, en donde laboró 19.5% del personal ocupado y las remuneraciones registraron 19.4% en este tamaño de empresas. El tercer sector en importancia por su personal ocupado fue Otros servicios, excepto gobierno que concentró en 6 mil 475 establecimientos, 13.8% del personal ocupado total, remuneraciones 12.1%, y activos fijos 10.7 por ciento.

Agrupando los tres principales sectores, (Alojamiento temporal y restaurantes, Servicios educativos y Otros servicios, excepto gobierno) concentraron 59.1% tanto en unidades económicas, como en personal ocupado total, y 35.9% del valor agregado censal bruto. (Ver figura 11)

**Figura 13.- Servicios. Unidades económicas pequeñas, 2003.**

Servicios  
Unidades económicas pequeñas, 2003  
(Porcentajes)

Gráfica 102



Fuente: INEGI



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

#### **2.3.2.4 ESTABLECIMIENTO DE SERVICIOS MEDIANOS**

Los establecimientos medianos registraron 5 mil 179 unidades económicas que representaron 0.5% de los Servicios; a la vez el personal ocupado total, las remuneraciones, el valor agregado censal bruto y los activos fijos alcanzaron porcentajes de 7, 7.6 y 5.6 y 6.4% respectivamente.

Destacó por su nivel de empleo el sector Alojamiento temporal y restaurantes, el cual ocupó 107 mil 464 personas que significaron 29.5% del total de los Servicios de tipo mediano, asimismo reportó 29.4% de unidades económicas y 13.5% de las remuneraciones. Por su aportación al empleo el siguiente sector en importancia con 21.6% fue Servicios educativos, que además reportó mil 115 establecimientos y generó 15.1% del valor agregado censal bruto de este tamaño de empresas.

En conjunto los tres sectores más importantes por su personal ocupado total (Alojamiento temporal y restaurantes, Servicios educativos y Apoyo a los negocios y manejo de desechos) concentraron 66.3% de unidades económicas, 66.6% en personal ocupado total y generaron 44.8% en valor agregado censal bruto.

Además el sector Información en medios masivos se constituyó entre estos 11 sectores como el de mayor porcentaje en los activos fijos, con 25.3 por ciento.

Dentro de los once sectores importantes por el personal ocupado total, además destacaron por su contribución al valor agregado censal los correspondientes a Apoyo a los negocios y manejo de desechos; Servicios financieros y de seguros al generar respectivamente 16.6 y 15.4 por ciento. (Ver figura 12)

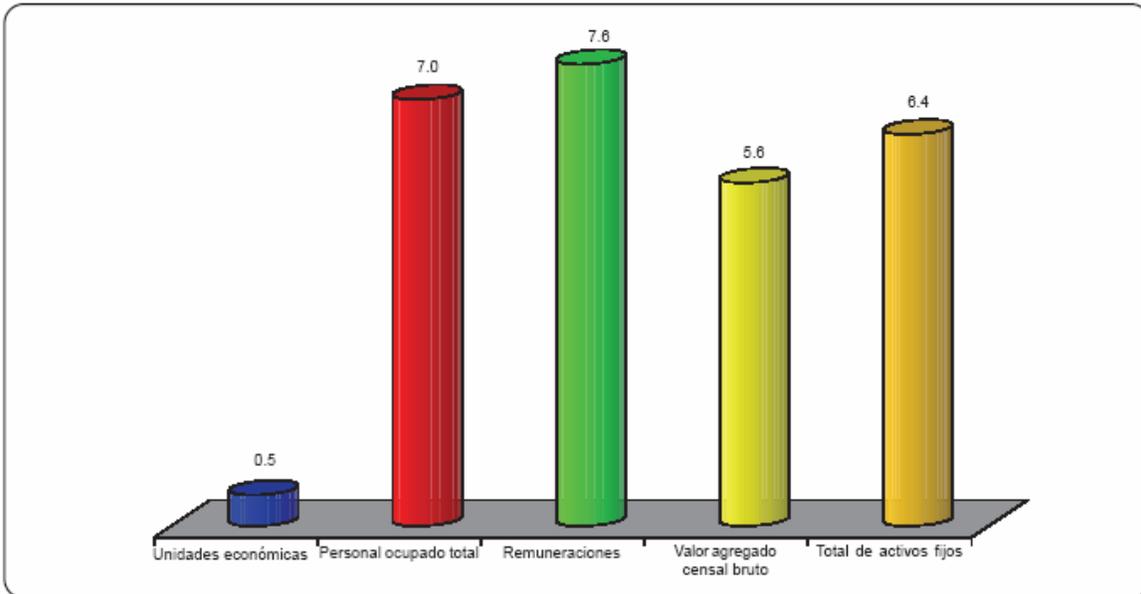


La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

**Figura 14.- Servicios. Unidades económicas medianas, 2003.**

Servicios  
Unidades económicas medianas, 2003  
(Porcentajes)

Gráfica 104



Fuente: INEGI

### 2.3.3 DISTRIBUCION TERRITORIAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE LOS SERVICIOS.

En este apartado se presenta la distribución tanto de los establecimientos como de personal ocupado y la producción bruta total generada en el territorio nacional; para ello, se han considerado las cinco regiones definidas en el Plan Nacional de Desarrollo, 2001-2006:

- Región Sur-Sureste: Campeche, Chiapas, Guerrero, Oaxaca, Quintana Roo, Tabasco, Veracruz de Ignacio de la Llave y Yucatán.
- Región Centro-Occidente: Aguascalientes, Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán de Ocampo, Nayarit, Querétaro Arteaga, San Luis Potosí y Zacatecas.
- Región Centro: Distrito Federal, Hidalgo, México, Morelos, Puebla y Tlaxcala.
- Región Noreste: Coahuila de Zaragoza, Durango, Nuevo León y Tamaulipas.
- Región Noroeste: Baja California, Baja California Sur, Chihuahua, Sinaloa y Sonora.

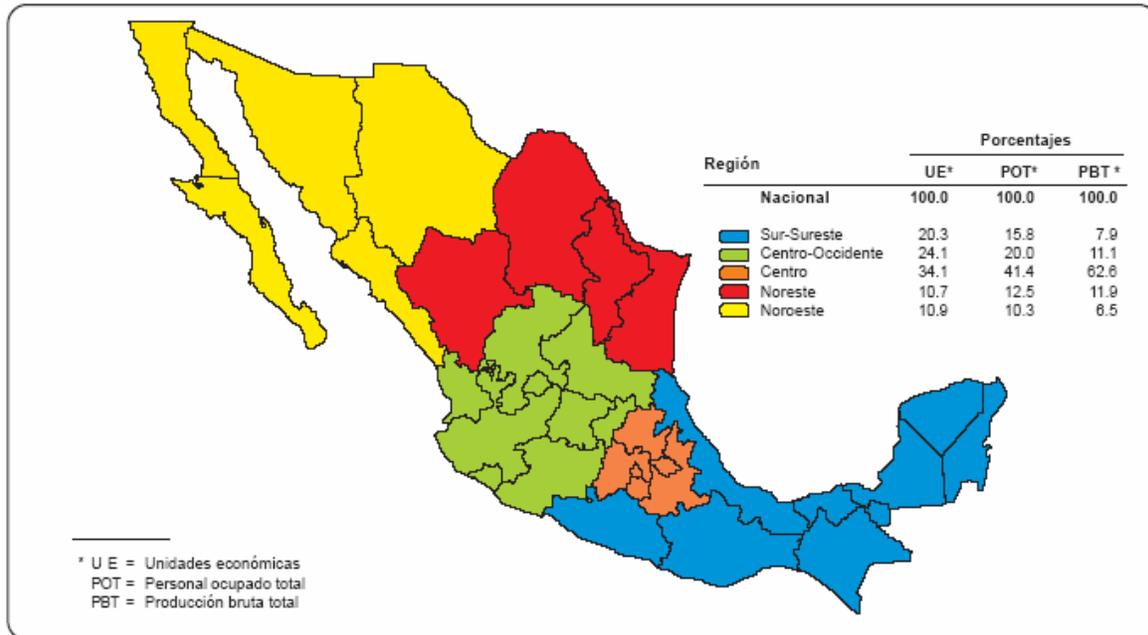


La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

**Figura 15.- Regiones económicas de México.**

Regiones económicas de México

Mapa 13



FUENTE: INEGI

### 2.3.3.1 REGIÓN SUR-SURESTE

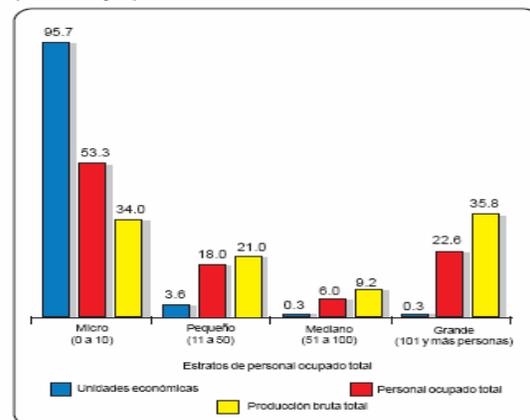
La región Sur-Sureste concentró 20.3% de las unidades económicas, 15.8% de personal ocupado total, en producción bruta total aportó 7.9%, con estos porcentajes en las dos primeras variables se colocó en tercer lugar y en producción bruta total en cuarto lugar del resto de las regiones.

En la región Sur-Sureste los datos de 2003 muestran que en Servicios se presentó la mayor concentración en los establecimientos micro para las variables de unidades económicas y personal

**Figura 16.- Principales Variables por tamaño**

Servicios  
 Principales variables por tamaño de los establecimientos en la región Sur-Sureste, 2003 (Porcentajes)

Gráfica 110



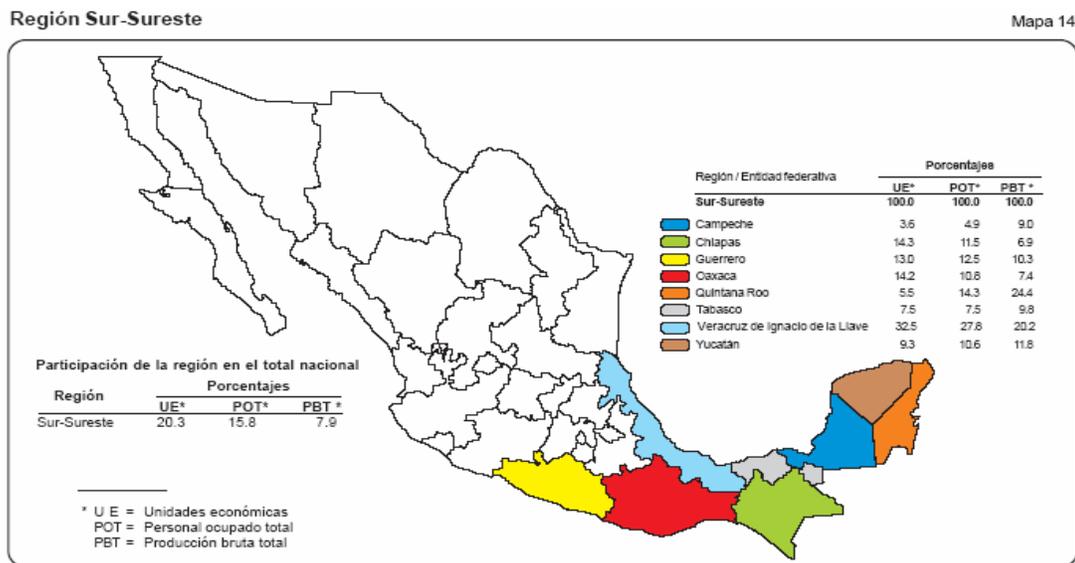
Fuente: INEGI



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

ocupado total con 95.7 y 53.3%, en la producción bruta este tamaño de empresas aportó 34 por ciento. Las empresas grandes generaron 35.8% de la producción bruta total con sólo 0.3% de unidades económicas y 22.6% de personal ocupado total.

**Figura 17.- Mapa Región Sur-Sureste**



Fuente: INEGI

Por entidad federativa, Veracruz de Ignacio de la Llave fue la entidad federativa que en esta región reportó los mayores porcentajes en unidades económicas (32.5%) y personal ocupado total (27.8%), en producción bruta total (20.2%) se situó en segundo lugar de la región, la primera fue Quintana Roo con 24.4%, asimismo en las empresas grandes se registró el mayor porcentaje tanto en personal ocupado (35.2%) como en producción bruta total (38.8 por ciento).



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

**Tabla 7.- Región Sur-Sureste. Unidades económicas por entidad según tamaño, 2003.**

Servicios, región Sur-Sureste Cuadro 107  
Unidades económicas por entidad según tamaño, 2003

Región / Entidad	Total		Micro		Pequeña		Mediana		Grande	
	Absoluto	%								
Sur-Sureste	205 746	100.0	196 864	100.0	7 497	100.0	710	100.0	675	100.0
Campeche	7 470	3.6	6 979	3.5	405	5.4	43	6.1	43	6.4
Chiapas	29 486	14.3	28 453	14.5	929	12.4	59	8.3	45	6.7
Guerrero	26 706	13.0	25 673	13.0	858	11.4	89	12.5	86	12.7
Oaxaca	29 269	14.2	28 380	14.4	799	10.7	51	7.2	39	5.8
Quintana Roo	11 248	5.5	10 108	5.1	838	11.2	112	15.8	190	28.1
Tabasco	15 461	7.5	14 762	7.5	588	7.8	57	8.0	54	8.0
Veracruz de Ignacio de la Llave	66 936	32.5	64 366	32.7	2 224	29.7	204	28.7	142	21.0
Yucatán	19 170	9.3	18 143	9.2	856	11.4	95	13.4	76	11.3

Fuente: INEGI

**Tabla 8.- Región Sur-Sureste. Personal ocupado total por entidad según tamaño, 2003.**

Servicios, región Sur-Sureste Cuadro 108  
Personal ocupado total por entidad según tamaño, 2003

Región / Entidad	Total		Micro		Pequeña		Mediana		Grande	
	Absoluto	%								
Sur-Sureste	824 958	100.0	440 004	100.0	148 632	100.0	49 828	100.0	186 494	100.0
Campeche	40 788	4.9	17 073	3.9	8 060	5.4	2 964	5.9	12 091	6.8
Chiapas	95 204	11.5	63 056	14.3	17 309	11.6	4 171	8.4	10 668	5.7
Guerrero	102 757	12.5	57 131	13.0	17 180	11.6	6 140	12.3	22 306	12.0
Oaxaca	89 365	10.8	59 809	13.6	15 162	10.2	3 650	7.3	10 744	5.8
Quintana Roo	118 246	14.3	27 135	6.2	17 701	11.9	7 840	15.7	65 570	35.2
Tabasco	62 053	7.5	33 344	7.6	12 177	8.2	4 013	8.1	12 519	6.7
Veracruz de Ignacio de la Llave	229 394	27.8	138 993	31.6	43 770	29.4	14 273	28.6	32 358	17.4
Yucatán	87 151	10.6	43 463	9.9	17 273	11.6	6 777	13.6	19 638	10.5

Fuente: INEGI

**Tabla 9.- Región Sur-Sureste. Producción bruta total por entidad según tamaño, 2003.**

Servicios, región Sur-Sureste Cuadro 109  
Producción bruta total por entidad según tamaño, 2003

Región / Entidad	Total		Micro		Pequeña		Mediana		Grande	
	Millones de pesos	%								
Sur-Sureste	116 292	100.0	39 538	100.0	24 420	100.0	10 719	100.0	41 615	100.0
Campeche	10 515	9.0	2 163	5.5	2 674	11.0	771	7.2	4 908	11.8
Chiapas	7 984	6.9	4 037	10.2	1 642	6.7	1 281	12.0	1 024	2.5
Guerrero	11 978	10.3	4 348	11.0	2 124	8.7	1 351	12.6	4 155	10.0
Oaxaca	8 657	7.4	5 063	12.8	1 858	7.6	525	4.9	1 211	2.9
Quintana Roo	28 412	24.4	4 415	11.2	5 054	20.7	2 794	26.1	16 150	38.8
Tabasco	11 436	9.8	4 656	11.8	3 133	12.8	763	7.1	2 882	6.9
Veracruz de Ignacio de la Llave	23 541	20.2	10 341	26.2	5 678	23.3	2 335	21.8	5 188	12.5
Yucatán	13 768	11.8	4 514	11.4	2 256	9.2	900	8.4	6 098	14.7

Fuente: INEGI

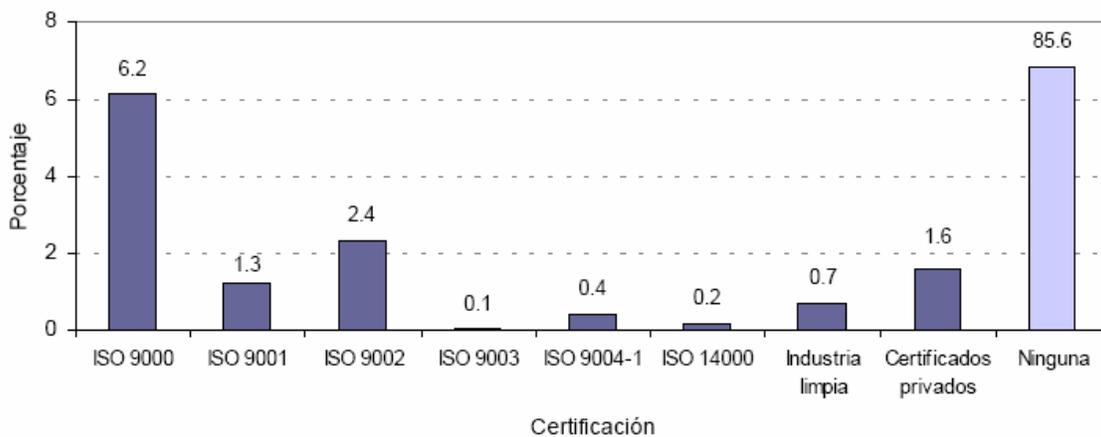


La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

### 2.3.4 LA NORMA ISO EN LAS PYMES

Actualmente, la norma ISO se ha convertido en el estándar mínimo para calidad en los productos, y requisito indispensable para aquellas empresas que deseen integrarse a una cadena de proveeduría internacional. Sin embargo, la información proporcionada por el observatorio refleja un bajo interés de las PYMES mexicanas por adoptar este tipo de esquemas, como se muestra en la figura 16. El dato más impactante es que el 86 por ciento de las PYMES no cuentan con ningún tipo de certificación. Asimismo, aún la certificación más común – el ISO 9000 – no es utilizado por más del 10 por ciento de las empresas del sector. Los porcentajes para las otras versiones de ISO apenas llegan al 2 por ciento (en el caso de ISO 9002).

**Figura 18.- Certificaciones de la calidad en las empresas (obtenidas o en proceso) Sector manufacturero**



Fuente: Encuesta del observatorio PYME 2002



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

## 2.4 CONCLUSIÓN

Después de haber realizado la presente investigación, puedo inferir que realmente las PYMES son un motor poderoso, ya que contribuyen en gran medida al PIB.

En México, gran parte de las PYMES son familiares. Este tipo de estructuras se caracterizan principalmente por el estrecho nexo que existe entre las personas que las dirigen. Sin embargo, la falta de una preparación adecuada de los integrantes de la empresa (dado que las funciones se otorgan con base en los lazos existentes y no en las habilidades de la persona), es una limitación que pone de manifiesto las necesidades específicas para mejorar la capacidad de dirección y administración de estas empresas.

Sin embargo, para que realmente sean competitivas en un mundo cada vez mas globalizado, es necesario que

1. ...profesionalicen su operaciones administrativas-financieras,
2. ...hagan uso de la tecnología
3. ...tengan en orden sus documentos legales
4. ...estén al corriente con el fisco
5. ...pongan en practica, en todo momento y lugar, los valores éticos y morales

Asimismo, debe señalarse que debería de existir un esquema de apoyo gubernamental que contemple programas especializados para capacitar la problemática de las empresas con respecto a tener una mejor capacitación y así mejoren en su gestión de calidad.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

## **Capítulo 3.- Evidencia Empírica**



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

### **3.1 INTRODUCCIÓN.**

En este tercer capítulo se da a conocer la situación dentro del entendido de calidad en el servicio, de las PYMES de los municipios Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos del Estado de Quintana Roo. Estos datos se obtuvieron como resultado de cierta cantidad de encuestas aplicadas a dicha zona del Estado, para posteriormente hacer un análisis de los datos más destacados y estos a su vez arrojaron una serie de resultados que fueron interpretados para el entendimiento de la situación actual de las PYMES de los municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos. Este capítulo está dividido por tres secciones muy importantes, la primera se encuentra la metodología, en la cual se explica cuál es el método que se utilizó para hacer las interpretaciones de las encuestas. En la segunda se presentan las características de las PYMES, y por último en la tercera están las interpretaciones.

### **3.2 METODOLOGÍA.**

El primer análisis realizado sobre los datos fue un análisis factorial cuyo propósito fue evaluar la multidimensionalidad de las características de la calidad en el servicio al cliente y revisar la estructura en dos componentes que se propuso a priori. Todos los análisis estadísticos se realizaron utilizando el paquete computacional SPSS, sin la opción de manejo de valores perdidos.

De 180 encuestas iniciales que constituyen las características de las empresas 78 fueron eliminadas debido al alto porcentaje de inconsistencias en la información. Para asegurar la aplicabilidad del análisis factorial, se realizó la prueba de esfericidad de Barlett, la cual resultó altamente significativa ( $P = 0.000$ ) indicando que la matriz de correlación difiere de la idéntica y, por lo tanto, hay patrones de asociación entre las respuestas a los reactivos lo que permite la identificación de variables latentes subyacentes.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

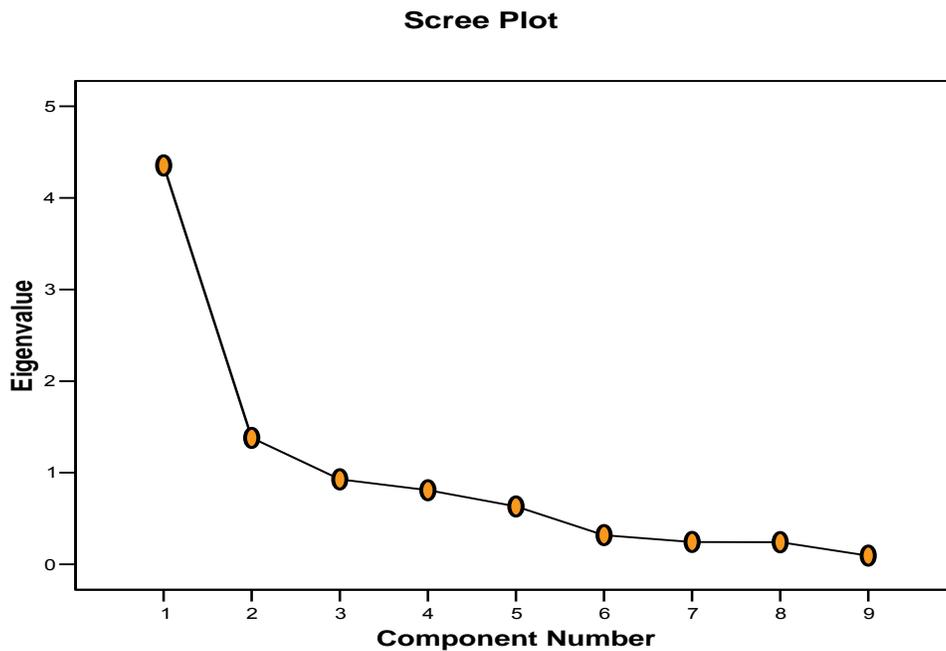
Se maneja el método de componentes principales para realizar la extracción de factores. Todos los reactivos en las secciones fueron incluidos, excepto los eliminados previamente por tener un porcentaje inaceptable de datos perdidos.

Se aplicaron los criterios de scree-test, valores característicos (eigenvalores) mayores de uno y porcentaje de varianza explicada para determinar un número conveniente de factores por extraer.

La figura 19 muestra el scree-plot resultante, el cual sugiere la presencia de 4 factores que explicarían la mayor parte de la varianza original.

La solución en 4 factores explica el 69.36 % de la varianza original. Si bien este porcentaje no es muy elevado, la estructura de la solución después de la rotación resulta satisfactoria para fines de interpretación.

**Figura 19. Scree plot**



Fuente: Paquete computacional SPSS



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

Se aplicó una rotación Varimax a la matriz de cargas inicial, obteniéndose convergencia después de 25 iteraciones. Todos los factores incluyen más de tres reactivos, excepto por el último extraído, lográndose una buena distinción entre los factores en el sentido de que la mayoría de los reactivos tuvieron cargas diferencialmente mayores en un solo factor. Para la interpretación de la solución, se declararon altamente significantes todas aquellas cargas superiores a  $2(0.081) = 0.162$  en valor absoluto (Stevens, 1986: 344). Varios reactivos resultaron con cargas significantes en más de un factor, asignándose a aquel factor en el cual exhibían la mayor carga y en el cual se agrupaban con otros reactivos que a priori formaron parte de la misma sección o componente de satisfacción.

En la tabla 10 se describe el contenido de cada uno de los 2 factores extraídos de las características de las PYMES.

**Tabla 10. Las características de las PYMES.**

<b>Componente</b>	<b>Factor</b>	<b>Valor</b>
1. Documentación	- Manual de personal	.885
	- Manual de procedimientos	.869
2. Administración de Recursos Humanos.	- Promoción de sueldos.	.666
	- Plan de incentivos	.680

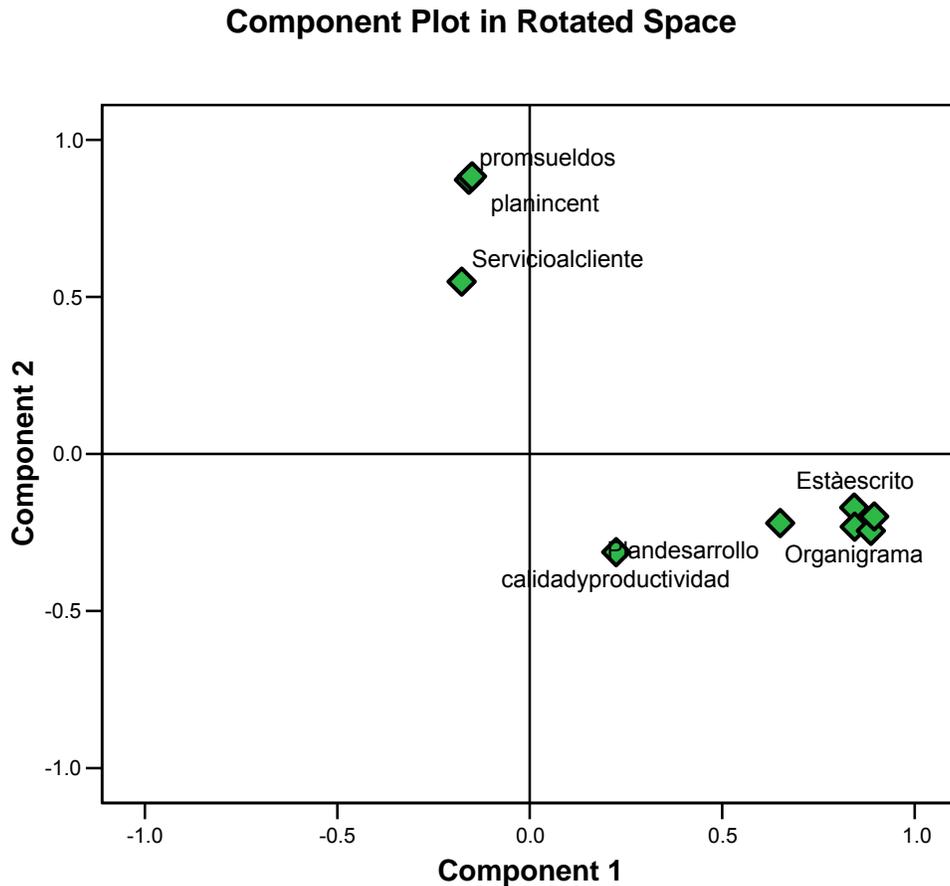
**Fuente:** Elaboración propia.

La primera columna de la tabla 10, propone un nombre genérico que identifica al componente, la segunda columna resume el contenido de los reactivos que se asignan a este componente y la tercera muestra las cargas correspondientes a cada reactivo dentro del factor.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

**Figura 20.- Component Plot in Rotate Place**



Fuente: Paquete computacional SPSS.

La figura número 20 muestra el Component Plot in Rotate Place resultante que nos muestra la relación entre los componentes principales (Eigenvalue).

Posteriormente se realiza una regresión múltiple utilizando mínimos cuadrados ordinarios, en donde la variable dependiente resulta la certificación y las variables independientes los componentes anteriormente determinados. El resultado de dicha regresión fue:



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

**Tabla 11. - Coefficients (a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.909	.024		80.466	.000
	REGR factor score 1 for analysis 1	.090	.024	.309	3.716	.000
	REGR factor score 2 for analysis 1	-.012	.024	-.041	-.488	.626

a Dependent Variable: ¿Cuenta con algún tipo de certificación o la empresa a recibido un premio?

Fuente: Paquete computacional SPSS.

### 3.3 CONCLUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis ya mencionado, se revela que el llevar una buena administración de recursos humanos con manejo de incentivos o promoción de sueldos, no influye en la mejora de la calidad de servicio al cliente.

En cambio, la calidad del servicio, si se determina por la deficiencia de las políticas de personal, el no contar con manuales de procedimientos y de personal, y que los empresarios no cuenten con toda la documentación mínima necesaria para obtener un certificado de calidad.

Dado que la percepción del cliente es subjetiva, pero a la vez determinante para el éxito de cualquier empresa, es importante que en las PYMES le den la importancia que se merece en obtener la certificación de calidad, ya que el ostentar uno de ellos hace que la percepción del consumidor sea positiva, y eso crea en su mente que realmente esta adquiriendo un servicio con la calidad esperada.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

# **Capítulo 4**

## **Conclusiones**

### **Y**

## **Recomendaciones**



## CONCLUSIONES

Como conclusión de esta investigación se puede decir que la hipótesis se rechaza. Ya que como se determinó en el estudio empírico, no influye la administración de recursos humanos, en el entendido de aplicar un plan de incentivos o promoción de sueldos.

Resultado más significativo el que en las empresas, no se cuente con manuales de procedimientos y de personal, esto trae consigo la deficiencia de las políticas de personal y como consecuencia una mala calidad en el servicio.

Todas las PYMES deben de participar en la obtención de una o varias certificaciones, pero para muchos empresarios existen una serie de barreras colocadas involuntariamente e invisibles que se los impiden y a muchos de ellos les parece muy engorroso el tener que juntar todos los documentos requeridos y el pasar por el proceso de la certificación, se le hace verdaderamente un fastidio. Por tal motivo es necesario que haya más información y comunicación dentro de las empresas, tanto del jefe inmediato como de los subordinados, y que esto sea recíproco. De tal manera estas formas se entienden mucho mejor y son más eficaces cuando los conceptos de la Gestión de Calidad Total son ampliamente compartidos, lo que hace que prime la flexibilidad y adaptación frente a la jerarquía; se fomenta la crítica interna, la creatividad de las personas y la vivencia de un objetivo común en torno a un amplio proceso de empresa.

Es necesario que los empresarios de las PYMES, le den la importancia necesaria a la certificación, ya que esto les traería muchos beneficios, pues se volverían más competitivas en este mundo globalizado que cada vez es más exigente. Para que realmente sean competitivas, es necesario que:

- profesionalicen su operaciones administrativas-financieras,
- hagan uso de la tecnología
- tengan en orden sus documentos legales



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

- estén al corriente con el fisco
- pongan en práctica, en todo momento y lugar, los valores éticos y morales

En Quintana Roo, específicamente en los municipios investigados de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos, se tiene una afluencia de la micro, pequeña y mediana empresa de un 98.89%, lo que quiere decir que la mayor parte de la economía generada por estos municipios viene de este gremio.

Los sectores que predominan dentro del porcentaje es el del comercio y servicios; hago hincapié en estos ya que es ahí donde se interactúa directamente el cliente con el prestador de servicios y comerciante.

## **RECOMENDACIONES**

- Contar con un sistema de gestión de calidad facilitará el que las PYMES puedan competir con empresas más grandes al brindar confianza a sus clientes de que sus productos o servicios mantienen una calidad constante.
- Una mayor percepción de la calidad permitirá aumentar la satisfacción de los clientes y aumentar la participación en el mercado, esto sin tomar en cuenta el cambio “cultural” positivo a lo interno de la empresa.
- Las PYMES deben buscar en la gestión de calidad una herramienta para ayudarlos a mejorar el desempeño de su negocio y de esta forma ser más competitivos en el mercado.
- Tener dentro de la organización un departamento exclusivo y capacitado de recursos humanos, que realmente realice sus funciones, y que el propietario si no tiene tales conocimientos se limite a su función. De esta forma, el jefe mantiene su autoridad de línea y evalúa el trabajo realizado por los subordinados mediante el esquema trazado por el plan, mientras el órgano de Recursos Humanos mantiene su autoridad asesorando a todas.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

Las jefaturas por intermedio de orientación e instrucciones necesarias para la buena aplicación del plan.

- Crear programas de evaluación del desempeño, de esta manera el departamento de personal puede identificar a los empleados que cumplen o exceden lo esperado y a los que no lo hacen. Asimismo, ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación. Incluso las decisiones sobre promociones internas, compensaciones y otras más del área del departamento de personal dependen de la información sistemática y bien documentada disponible sobre el empleado. (William B. Werther y Keith Davis)
- Incluir un sistema estandarizado para toda la organización es muy útil, porque permite prácticas iguales y comparables.
- Pueden ser los manuales de procedimientos y definiciones de cada puesto, que deben de tener las empresas. (William B. Werther y Keith Davis)
- Los beneficios que se obtienen al tener un programa de evaluación del desempeño son los siguientes:  
El jefe tiene oportunidad para:  
Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, teniendo como base variables y factores de evaluación y, principalmente, contando con un sistema de medida capaz de neutralizar la subjetividad.  
Tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos.  
Planificar y organizar el trabajo, de tal forma que podrá organizar su unidad de manera que funcione como un engranaje.  
Tiene oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada individuo.
- Puede identificar a los individuos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias. (William B. Werther y Keith Davis)
- Capacitación de los empleados en la atención al cliente.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

Un elemento esencial para ofrecer un servicio excelente a los clientes directos consiste en infundir en el personal de la compañía actitudes amigables y atentas y en capacitarlo en aquellas prácticas que aseguren un servicio de primera a los clientes. Estas prácticas se rigen por los siete principios siguientes:

Contratar personal capaz y amable con los clientes;

Brindar a todos los empleados cursos de capacitación sobre:

Atención a los clientes.

Relaciones Humanas.

Calidad en el servicio

- Delegar en los empleados la autoridad suficiente para que pueda mantener contentos a los clientes.
- Proporcionar incentivos a los empleados que brinden un servicio dedicado a los clientes.
- Brindar reconocimiento a quienes ofrezcan una atención excelente a los clientes.
- Integrar equipos de servicios al cliente en todos los casos en los que el trabajo en equipo de mejores resultados que el servicio especializado.(Zamora Calvo, 1996)
- Medir en forma continúa las dimensiones del servicio al cliente que los propios clientes califiquen como las más importantes para ellos.(Hartley Robert)



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

## **BIBLIOGRAFIA**

1. Administración de personal y recursos humanos. William B. Werther y Keith Davis. México: Mc-Graw-Hill, 2000.
2. Calidad: qué es, cómo hacerla. José Luis Cela Trulock. Edición 2a ed. Barcelona Gestión 2000, 1999.
3. Calidad total y productividad. Humberto Gutiérrez Pulido. México: McGraw Hill, 1997.
4. Cómo trabajar en equipo? Pablo Zamora Calvo México: Ibalpe, 1996
5. Control total de calidad. Lennart Sandholm. México: Trillas, 1995
6. Diario Oficial de la Federación. 30 de Marzo de 1999
7. Diario Oficial de la Federación. 30 de Diciembre de 2002
8. Errores en el marketing. Robert F. Hartley. España: Paraninfo, 1991.
9. Fundamentos de marketing. William J. Stanton. México: McGraw-Hill, 1993.
10. Fundamentos de marketing de servicios, conceptos, estrategias y casos. K. Douglas Hoffman y John E. G. Bateson. México: Thomson, 2002
11. La calidad no cuesta: El arte de cerciorarse de la calidad. Philip B. Crosby. México: Continental, 1998.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

12. La importancia de la implementación de la Norma ISO 9001-2000 y la respuesta de las empresas de México. Eugenia Margarita Medina Ruiz. Chetumal, Quintana Roo: El Autor, 2005.
13. La norma ISO 9001 del 2000: resumen para directivos. Barcelona: Soluziona; Gestión 2000, 2001.
14. Manual de calidad de Juran. J. M. Juran y A. Blanton Godfrey Madrid: McGraw-Hill, 2001.
15. Mercadotecnia de servicios. Christopher H. Lovelock. Edición 3a. ed. México: Prentice Hall, 1997.
16. Administración por Calidad. Aburto Jiménez, Manuel. México: Compañía editorial Continental, 1998.
17. Manual para documentar sistemas de calidad. Alexander Servat. México: Ed. Prentice may, 1998.
18. Manual ISO-9000: uso y aplicación de las normas de aseguramiento de la calidad ISO 9000 (NMX-CC). Elizondo Decanini, Alfredo. Tercera edición. México: Ediciones Castillo, 1997.
19. Control total de calidad. Feigembaum, Armand V. Tercera edición. México. . Editorial CECSA, 1994.
20. Et al. Metodología de la investigación. Sampieri, Roberto. México, Editorial MC GrawHHI1998.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

21. Manual de Introducción a la calidad. Dirección de Promoción de Calidad en MPME'S. Programa de promoción de calidad de la SE.
22. Instituto Latinoamericano de la calidad. Serie ISO 9000:2000: mejoramiento continuo rumbo a la excelencia. Foro Mundial INLAC 2003, Cancún, México.
23. Instituto Latinoamericano de la Calidad. Calidad Internacional, ISO-9000. Foro Mundial INLAC 2001, México, D.F
24. T:Q:M: Como implantarlo. Jablonsky, Joseph R. México: Ed. CECOSA, 1995.
25. ISO 14000-9000. Rothery, Brian. México: Panorama editorial, 1995.
26. TQM: Desarrollados. Shiba, Shoji. Etal. Madrid. Editorial, The center for quality management. 1995.
27. Et al. ISO 9000. Guía de instrumentación para pequeñas y medianas empresas. Voelhl, Frank. MC Graw Hill. 1997.

## **REFERENCIAS VIRTUALES**

[www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/calidad/doc/cedefop1.htm](http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/calidad/doc/cedefop1.htm)  
[www.iso.org/iso/en/iso9000-14000/](http://www.iso.org/iso/en/iso9000-14000/)  
[www.iso.org/](http://www.iso.org/)  
[www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/calidad/doc/iso\\_comp/](http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/calidad/doc/iso_comp/)  
[www.ceoecant.es/documentosvarios/calidadtotal/contenido.htm](http://www.ceoecant.es/documentosvarios/calidadtotal/contenido.htm)  
[www.economia.gob.mx](http://www.economia.gob.mx)  
[www.es.wikipedia.org/wiki/iso](http://www.es.wikipedia.org/wiki/iso)  
[www.inegi.gob.mx](http://www.inegi.gob.mx)  
[www.monografias.com/Administracion\\_y\\_Finanzas/index.shtml](http://www.monografias.com/Administracion_y_Finanzas/index.shtml)



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

[www.monografias.com/trabajos12/pyme/pyme.shtml](http://www.monografias.com/trabajos12/pyme/pyme.shtml)

[www.nafin.com](http://www.nafin.com)

[www.siem.gob.mx](http://www.siem.gob.mx)

[www.sct.gob.mx/direccion\\_gral/uac/gescalidad/iso](http://www.sct.gob.mx/direccion_gral/uac/gescalidad/iso)

[www.ub.es/geocrit/b3w-129.htm](http://www.ub.es/geocrit/b3w-129.htm)

[www.observatoriopyme.gob.mx](http://www.observatoriopyme.gob.mx)



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Empresa:** unidad económica encargada de la producción de bienes y servicios. Desde otro punto de vista, se puede entender por empresa al conjunto orgánico de factores de producción, ordenados según ciertas normas sociales y tecnológicas que tienen como fin lograr objetivos de tipo económico

**Calidad de los servicios:** “Actitud debida a una evaluación global, a largo plazo, del desempeño de una empresa”

**Satisfacción del cliente:** se mide la satisfacción como el grado de acercamiento a las necesidades y expectativas de los consumidores, cuando más satisfecho se sienta el consumidor, independientemente de las inmejorables características técnicas del producto en el que no es experto, mayor confianza tendrá en el producto, y se sentirá más inclinado a repetir su consumo en el futuro. El público, ha de identificar el nombre y logotipo de la empresa, como sinónimo de calidad y satisfacción para el consumidor y su entorno.

**Proceso:** Una actividad u operación que recibe entradas y las convierte en salidas puede ser considerado proceso. Casi todos las actividades y operaciones relacionadas con un servicio o producto son procesos.

En una organización existen diferentes procesos conectados entre sí. A menudo, la salida de un proceso puede ser la entrada de otro. La identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos desarrollados en una organización, y particularmente la interacción entre tales procesos, puede ser referida como "la aproximación del proceso" a la gestión o gestión de los procesos.

**Control de la Calidad:** Conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

**Gestión de la Calidad:** La gestión de la calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad.

**Calidad Total - Excelencia:** Es una estrategia de gestión cuyo objetivo es que la organización satisfaga de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de los clientes, de los empleados, de los accionistas y de la sociedad en general.

**Calidad, antiguo concepto:** Es el grado de acercamiento a unas especificaciones o patrones que se consideran ideales. La calidad, solo afecta al fabricante, que es quien dictamina las especificaciones de fabricación.

Hasta ahora, la forma de mejorar la calidad, venía determinado por el cumplimiento de determinadas características en el producto. La tecnología y conocimientos y descubrimientos de las técnicas de producción, hacen que los productos se acerquen cada vez más a las características ideales. Y la reducción de costes, hace a todos los productos igual de competitivos.

**Calidad, Nuevo Concepto:** Es el grado de acercamiento a las necesidades y expectativas de los consumidores Cumpliendo las necesidades y expectativas de los consumidores, se consigue satisfacción en el consumidor, que esta transmite a su entorno, generando mas satisfacción.

Para satisfacer las exigencias de los consumidores es necesario mejorar un producto de muy alta perfección técnica. Lo cual es muy difícil salvo con un cambio tecnológico. Por tanto, es necesario actuar en otros campos diferentes del técnico para mejorar la calidad del producto.

El producto, puede que cumpla las especificaciones técnicas. Pero por un lado el público lo desconoce, o por otro, hay pequeños defectos, orientaciones o resultados en su de la fabricación del producto que dañan su imagen, o no puede ser apreciada totalidad por el consumidor.



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

Y el grado de éxito de un producto, viene dado por su consumo. Y de este, salen los ingresos y beneficios. Por tanto, para continuar con la actividad productiva, es necesario crear satisfacción en el consumidor.

Por tanto, ahora la calidad lo que mide es el grado de satisfacción que produce en el consumidor y en la sociedad, en donde el producto y la organización productiva tienen que encajar.

**Producto Interior Bruto:** También conocido como PIB, es el valor total de los bienes y servicios producidos en un país en un periodo de tiempo determinado, una vez deduciendo lo que se ha consumido en la producción.

**Valor agregado censal bruto:** Es el valor de la producción que se añade durante el proceso de trabajo, por la actividad creadora y de transformación del personal ocupado, el capital y la organización (factores de la producción), ejercida sobre los materiales que se consumen en la realización de la actividad económica. Aritméticamente, el VACB resulta de restar a la producción bruta total el consumo intermedio; se le llama bruto, porque no se le ha deducido el consumo de capital fijo.

**Activos Fijos:** Es el valor de todos aquellos bienes propiedad de la unidad económica –cuya vida útil es superior a un año– que tienen la capacidad de producir o proporcionar las condiciones necesarias para la generación de bienes y servicios. **INCLUYE:** los activos fijos propiedad de la unidad económica alquilados a terceros; los que utiliza normalmente la unidad económica, aun cuando sean asignados temporalmente a otras unidades económicas de la misma empresa; los que produce la unidad económica para uso propio y los activos fijos que obtiene en arrendamiento financiero. **EXCLUYE:** los activos fijos que utilizan normalmente otras unidades económicas de la misma empresa, pero que son asignados a la unidad económica en estudio; los activos fijos en arrendamiento puro; las



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

reparaciones menores de los activos fijos; los gastos por reparación y mantenimiento corriente.

Valoración de los activos fijos. Se reportó a valor actual, tomando en consideración las condiciones en las que se encontraban en la fecha señalada; es decir, tomando en cuenta la depreciación por su uso u obsolescencia y los cambios de su valor por variaciones en los precios y el tipo de cambio.

**Personal ocupado total:** Es la proporción que guarda el número total de personas ocupadas por cada unidad económica.

**Producción bruta total:** Es el valor de todos los bienes y servicios emanados de la actividad económica como resultado de las operaciones realizadas por las unidades económicas, incluido el margen de comercialización de las mercancías revendidas de las firmas. **INCLUYE:** la producción realizada que no salió al mercado porque se encontraba en proceso de producción o en espera de clientes y la producción de activos fijos para uso propio.

**Remuneraciones:** Son todos los pagos y aportaciones en dinero y especie antes de cualquier deducción, destinados a retribuir el trabajo del personal dependiente de la razón social, tanto en forma de sueldos y prestaciones sociales, como en utilidades distribuidas al personal, ya sea que se calculen sobre la base de una jornada de trabajo o por la cantidad de trabajo desarrollado (destajo).

**Unidades económicas:** Entender el concepto de 'unidad de observación' importa mucho, porque es la unidad a la que están referidos los datos censales. En los Censos Económicos 2004, en la unidad de observación se toman en cuenta sólo unidades económicas fijas o semifijas, no se consideran las unidades económicas que llevan a cabo su actividad de manera ambulante (como carritos o vendedores ambulantes) o con instalaciones que no están de alguna manera sujetas



La gestión de la calidad en el servicio al cliente de las mipymes en Quintana Roo, municipios de Othón P. Blanco, Felipe Carrillo Puerto y José Ma. Morelos.

permanentemente al suelo (puestos que diariamente son armados y desarmados), ni las casas-habitación donde se efectúa una actividad productiva con fines de autoconsumo o se ofrecen servicios que se realizan en otro sitio, como es el caso de los servicios de pintores de casas o plomeros. Para las actividades manufactureras, comerciales y de servicios (que conjuntan a la mayoría de las unidades económicas no agropecuarias en México) se utilizó la unidad de observación tipo establecimiento. Esto implica que la información levantada en cada cuestionario de dichos sectores está referida al domicilio en donde realmente se está llevando a cabo la actividad, y por lo tanto la presentación de resultados tiene la ventaja de que los datos corresponden al lugar geográfico que se detalla en cada renglón de los tabulados. Aunque para las actividades de pesca, acuicultura animal y minería se emplean unidades de observación distintas al establecimiento (unidad pesquera o acuícola y unidad minera, respectivamente), dichas unidades comparten con este último la misma ventaja. Otras unidades de observación se usaron en los demás sectores de la economía, debido a que sus propias características impiden el empleo del establecimiento, así como para hacer más práctica y efectiva la recolección de la información y facilitar posteriormente el análisis y procesamiento de los datos. Sin embargo, la utilización de estas otras unidades tiene desventajas con respecto al establecimiento, puesto que la información no puede ser referida al lugar geográfico donde realmente se efectúa la actividad.