



*Influencia del enfoque de calidad total en la administración de operaciones de las empresas*

*Influence of the total quality approach in the management of company operations*

*Influência da abordagem da qualidade total na gestão das operações das empresas*

Mario Alberto Touma-Faytong <sup>I</sup>  
[mtoumaf@utb.edu.ec](mailto:mtoumaf@utb.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-4855-119X>

Jaima Santiago Burbano-Cabrera <sup>II</sup>  
[jburbano@utb.edu.ec](mailto:jburbano@utb.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0003-3832-7415>

Danny Javier Gómez-Costain <sup>III</sup>  
[djgomez@utb.edu.ec](mailto:djgomez@utb.edu.ec)  
<https://orcid.org/0009-0002-5719-6297>

Héctor Lautaro Crespo-Caicedo <sup>IV</sup>  
[h Crespo@utb.edu.ec](mailto:h Crespo@utb.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0001-6308-094X>

**Correspondencia:** [mtoumaf@utb.edu.ec](mailto:mtoumaf@utb.edu.ec)

Ciencias Económicas y Empresariales  
Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 29 de agosto de 2024 \* **Aceptado:** 12 de septiembre de 2024 \* **Publicado:** 21 de octubre de 2024

- I. Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.
- II. Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.
- III. Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.
- IV. Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.

## Resumen

El artículo "Influencia del enfoque de calidad total en la administración de operaciones de las empresas" destaca cómo el concepto de calidad ha evolucionado en la administración empresarial, enfocándose en la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos. Se enfatiza la importancia de la calidad interna (procesos, productos y servicios) y la calidad externa (percepción del cliente), con el objetivo de minimizar defectos y mejorar la eficiencia.

El enfoque de calidad total (TQM) busca integrar a toda la organización para que trabaje hacia una mejora continua, impulsada por los valores de calidad y el compromiso de todos los empleados. La investigación también destaca que, aunque la implementación de la calidad total es costosa, ha sido adoptada por grandes empresas multinacionales.

El estudio utiliza una metodología descriptiva basada en encuestas realizadas a administradores de empresas en Babahoyo, Ecuador. Los resultados muestran que la evaluación de la calidad en las empresas se realiza mayormente de forma semestral, y que un 64% de los encuestados considera que hay un buen trato al cliente. Sin embargo, el 42% menciona que las áreas de ventas necesitan mejorar. Además, el 76% considera que los enfoques de calidad son fundamentales para el éxito de una empresa.

**Palabras clave:** calidad total; satisfacción del cliente, administración de operaciones.

## Abstract

The article "Influence of the total quality approach in the management of company operations" highlights how the concept of quality has evolved in business management, focusing on customer satisfaction and continuous improvement of processes. The importance of internal quality (processes, products and services) and external quality (customer perception) is emphasized, with the aim of minimizing defects and improving efficiency.

The total quality approach (TQM) seeks to integrate the entire organization to work towards continuous improvement, driven by quality values and the commitment of all employees. The research also highlights that, although the implementation of total quality is expensive, it has been adopted by large multinational companies.

The study uses a descriptive methodology based on surveys carried out on company managers in Babahoyo, Ecuador. The results show that quality assessment in companies is mostly carried out

on a semi-annual basis, and that 64% of respondents consider that there is good customer service. However, 42% mention that sales areas need to improve. Furthermore, 76% consider quality approaches to be fundamental to a company's success.

**Keywords:** total quality; customer satisfaction; operations management.

## Resumo

O artigo “Influência da abordagem da qualidade total na gestão das operações empresariais” destaca como o conceito de qualidade tem evoluído na gestão empresarial, com foco na satisfação do cliente e na melhoria contínua dos processos. Salienta-se a importância da qualidade interna (processos, produtos e serviços) e da qualidade externa (percepção do cliente), com o objetivo de minimizar os defeitos e melhorar a eficiência.

A abordagem da qualidade total (TQM) procura integrar toda a organização para trabalhar na melhoria contínua, impulsionada pelos valores de qualidade e pelo compromisso de todos os colaboradores. A investigação realça ainda que embora a implementação da qualidade total seja dispendiosa, tem sido adoptada por grandes empresas multinacionais.

O estudo utiliza uma metodologia descritiva baseada em inquéritos realizados a administradores de empresas em Babahoyo, Equador. Os resultados mostram que a avaliação da qualidade nas empresas é realizada maioritariamente semestralmente e que 64% dos inquiridos consideram que existe um bom tratamento dos clientes. No entanto, 42% referem que as áreas de vendas necessitam de melhorias. Além disso, 76% consideram as abordagens de qualidade críticas para o sucesso de uma empresa.

**Palavras-chave:** qualidade total; satisfação do cliente, gestão de operações.

## Introducción

La evolución de la administración de la calidad a partir de una visión bastante centrada en la producción hasta las perspectivas que unen la magnitud del mercado ha tenido como resultado el ofrecer cada vez más grande trascendencia a la satisfacción de las expectativas de los consumidores como eje primordial y primordial de la calidad. Cabe recalcar que cada una de las organizaciones modernas pone su empeño en conseguir la calidad total con el objetivo de saciar a sus consumidores al instante de formar un producto, por lo cual tenemos la posibilidad de mencionar que es la herramienta más utilizada en la producción.

Los términos de calidad y calidad total, se vienen usando en cada una de las ocupaciones empresariales, no obstante el ser humano ha sentido la preocupación de usarla en todo el tiempo, ya que la calidad total busca que todos los procesos se realicen eficientemente contribuyendo a mejoras posibles y a posibilitar que los defectos que se tengan sean los menores posibles y se reduzcan en el mejor de los casos de manera permanente, de esta manera se podrá cumplir con los objetivos propuestos por la empresa buscando satisfacer cada una de las necesidades que los clientes tengan.

Actualmente la implementación de los enfoques de calidad ha sido compleja para las empresas, ya que aunque se puede aplicar a cualquier tipo de entidad, las que más la requieren son aquellas compañías extranjeras o multinacionales, ya que en lo respecta al territorio ecuatoriano es usual observar su utilización en los contribuyentes especiales o en las grandes empresas, ya que las inversiones que se deben utilizar requieren de un gran monto de capital, y por su parte muchas de estas instituciones simplemente buscan utilizar nuevos mecanismos que le permitan tener una mediana eficiencia y le genere algo de rentabilidad, aunque no sea en muchos casos lo esperado.

## **Metodología**

Para la elaboración del presente ensayo se utilizaron diferentes tipos de metodologías, para la recopilación de información certera que beneficie en la realización del estudio, y de esta manera facilitar el rendimiento y el proceso del estudio de caso.

## **Métodos**

### **Descriptivo:**

A través de este método se puede describir la realidad de la investigación, mediante las situaciones y eventos que a diario están viviendo las empresas, y de igual manera expresar diversos puntos de vista acerca de la problemática que aquejan las empresas en cuanto a los enfoques de calidad que se utilizan en la administración de operaciones, a fin de extraer generalidades significativas que contribuyan al propósito de este ensayo.

### **Bibliográfica:**

Para esta investigación se procederá a realizar diariamente investigaciones de distintos tipos de información desde la web hasta los libros, debido a que se trata de buscar información actualizada

en cada uno de los sucesos que se presente dentro de la ejecución de este estudio, donde además abarcaron distintos métodos como: la indagación, la interpretación, la observación y sobre todo el análisis que se puede llevar para conocer el estado actual de la presente investigación.

#### **Técnica:**

#### **Encuesta:**

Esta técnica de investigación se la realizó a una pequeña muestra de administradores de empresas en el cantón Babahoyo, con el fin de recabar opiniones de cómo se está utilizando el enfoque de calidad en las distintas empresas a las que pertenecen, por lo que se elaboró un cuestionario de 7 preguntas para lograr dicho cometido que beneficie a la investigación.

### **Marco teórico**

#### **¿qué es calidad?**

El término calidad designa al grupo de atributos o características de un objeto que nos posibilita producir un juicio de costo a alrededor de él, en este sentido si habla de la nula, escasa, buena o sorprendente calidad de un objeto.

La calidad tiene varios significados que dependen del contexto en que se utilice. Así existen dos tipos de calidad que son la interna, entendida como la manera cómo una organización administra la calidad de sus procesos, productos, servicios y la calidad externa, que es la percepción del cliente, consumidor o usuario que tiene respecto del producto o servicio que compra o utiliza. Las organizaciones modernas hacen énfasis mucho más en la calidad externa a través del refuerzo del concepto de calidad interna. (López Gumucio, 2005)

### **Conceptualización de Calidad Total**

El término de Calidad Total, se usa para explicar el proceso de lograr que los inicios de calidad representen parte de las metas estratégicos de cualquier empresa, aplicándolos a cada una de las operaciones junto con el mejoramiento constante, y enfocando las necesidades del comprador para crear cosas bien desarrolladas la primera ocasión.

La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejora continua, permanente de los aspectos organizacional y gerencial. Tomando a la empresa como una maquina donde cada trabajador, desde el gerente hasta el funcionario de más bajo nivel jerárquico ellos están comprometidos con los objetivos empresariales. Para que todo esto se logre es necesario que se

rescaten los valores morales más importantes o básicos de la sociedad y es aquí donde el empresario juega un papel fundamental, empezando por la educación de sus trabajadores, para lograr una población laboral más dispuesta, con mayor capacidad, asimilar los problemas de calidad, capacidad de análisis y observación del proceso de manufactura en caso del producto y poder corregir errores. (Orozco López & Aldana Molina, 2007)

## **Objetivos de la Calidad Total**

El enfoque de calidad total muestra varios objetivos a ejecutar dentro de la calidad total, tal como lo indica Villafaña Figueroa (2014) a, continuación:

- Bajar los costos
- Asegurar tiempos de entrega
- Mantener condiciones seguras de trabajo
- Elevar la moral
- Reducir el desperdicio y el retrabajos
- Incrementar la armonía del trabajo
- Simplificar
- Incrementar la calidad de vida en el trabajo
- Incrementar la eficiencia en el uso del dinero

## **Origen de la Calidad Total**

La implementación de la Calidad Total es un proceso extenso y difícil, que implica modificar la filosofía de la compañía y los métodos de administración de sus causantes.

Los japoneses fueron los pioneros en la aplicación de la técnica de la Calidad Total. Cuando la Segunda Guerra Mundial dejó una situación catastrófica en la economía japonesa, con unos productos pocos competitivos que no tenían cabida en los mercados internacionales, los japoneses reaccionaron de forma rápida y adoptando los sistemas de calidad, se lanzaron al mercado obteniendo como resultado un crecimiento espectacular. Esta iniciativa pronto se transmitió a otras zonas del planeta. Los europeos que tardaron más tiempo en adoptar este sistema fueron quienes lo impulsaron de una manera definitiva durante los años 80. (Abreu, 2015)

## Importancia de la Calidad Total

Según indican Carro Paz & González Gómez (2009), particularmente, la calidad afecta a una empresa de cuatro maneras:

1. **Costos y participación del mercado:** las mejoras en calidad llevan a una participación en el mercado y ahorros en los costos por disminución de fallas, reproceso y garantías por devoluciones.
2. **Prestigio de la organización:** la calidad surgirá por las percepciones que los clientes tengan sobre los nuevos productos de la empresa y también por las prácticas de los empleados y relaciones con los proveedores.
3. **Responsabilidad por los productos:** las organizaciones que diseñan y elaboran productos o servicios defectuosos pueden ser responsabilizadas por daños o lesiones que resulten de su uso. Esto lleva a grandes gastos legales, costosos arreglos o pérdidas y una publicidad que no evita el fracaso de la organización entera.
4. **Implicaciones internacionales:** en este momento de globalización, la calidad es un asunto internacional. Tanto para una compañía como para un país. En la competencia efectiva dentro de la economía global, sus productos deben cumplir con las expectativas de calidad y precio.
5. **Características de la Calidad Total:** Hay diversos enfoques para la gestión de la Calidad Total, experimentados e implementados internacionalmente. Casi todos insisten en que el compromiso con la calidad total se aplica a los esfuerzos de toda la gente en la organización y a todos los puntos de las operaciones, a partir de la compra de los insumos y recursos hasta la manufactura de productos acabados y servicios prestados.

Menciona López Gumucio (2005), que: será importante que las empresas en la actualidad tomen en cuenta las siete características que se señalan a continuación:

- La Calidad Total es organizacionalmente amplia y sobrepasa todos los departamentos funcionales.
- La Calidad Total se enfoca en la calidad de los procesos que llevan al producto o al servicio.
- La Calidad Total es un proceso de mejoramiento continuo
- La Calidad Total requiere apoyo de la alta administración y el involucramiento de todas las personas en la actividad, para lograr la calidad.
- La Calidad Total se enfoca en el cliente, el usuario o el consumidor.

- La Calidad Total reside en la solución de problemas y en el empowerment de la fuerza laboral.
- La Calidad Total implica un enfoque de equipos.

## **7 enfoques fundamentales para la Gestión de la Calidad**

En las empresas la utilización de la calidad es indispensable, por lo que para Vázquez Gómez (2015) existen varios enfoques, que benefician a dichas organizaciones entre estos enfoques se encuentran los siguientes:

1. Enfoque al cliente: Si queremos crear valor para nuestros clientes tenemos que ser obsesivos con entender a nuestros clientes, sus necesidades y expectativas.
2. Enfoque estratégico: La gestión de la calidad debe ser una tarea estratégica. Si las empresas quieren sobrevivir y avanzar a través de la entrega de valor a sus clientes entonces deben tratar esto como un objetivo estratégico clave, para ello se debe dar la creación de una visión estratégica y la implementación de ésta en toda la empresa mediante objetivos y acciones asociadas que implican un compromiso y enfoque a largo plazo.
3. Liderazgo Enfocado: Nada sucede, en cualquier organización, sin el compromiso de los líderes, su conducción activa de la estrategia y un compromiso positivo constante con su aplicación.
4. Enfoque en procesos: Las organizaciones han estado obsesionadas con los resultados demasiado tiempo. Los resultados son impulsados por la aplicación efectiva de los procesos correspondientes. El énfasis debe pasar de la evaluación del resultado al desarrollo y control de procesos para entregar valor al cliente. Debemos cuidar las fronteras departamentales que a menudo tienen un efecto perjudicial en el proceso de negocio global.
5. Orientación a las personas: La Gestión de la Calidad se trata fundamentalmente de las personas. Los procesos sólo son eficaces en la entrega de valor para el cliente si se asocian con comportamientos apropiados de los individuos involucrados. Un excelente proceso puede ser dañado por un miembro de equipo desmotivado o mal entrenado. Un aspecto importante de la gestión de la calidad es la creación de una fuerza de trabajo motivada y con la capacidad de trabajar con y en procesos para maximizar el valor del cliente.

6. Enfoque científico: La gestión de la calidad se basa fundamentalmente en el método científico: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Donde se evalúan las decisiones basadas en la evidencia y los datos, dichas evaluaciones son, a su vez, utilizadas para impulsar nuevas iteraciones de acción. Esto es apoyado por el uso apropiado de herramientas analíticas para aprovechar el máximo de información a partir de los datos disponibles.
7. Mejora Continua, Innovación y Aprendizaje: En el corazón de la Gestión de Calidad se encuentra la insatisfacción con el status quo. La mejora de procesos en una organización, no se trata simplemente de responder a problemas (aunque esto es necesario) se trata de buscar soluciones en forma proactiva, aprendiendo acerca de los procesos, de los clientes y de sus comportamientos para mejorar las prácticas existentes o para innovar en el desarrollo de nuevos mercados, procesos y prácticas.

### **Enfoque de Administración de la Calidad Total**

La gestión para la calidad total (TQM), representa una filosofía de administración empresarial que estima inseparables las necesidades del comprador y las metas de la organización y convierte los valores de calidad en la fuerza motriz detrás de las iniciativas de liderazgo, diseño, idealización y mejoras.

El Enfoque de Administración de la Calidad Total consta de integrar toda una empresa para que realice su función. Ya que es un esfuerzo completo de toda la empresa mediante el involucramiento total de toda la fuerza de trabajo con un enfoque de mejora continua que las empresas utilizan para lograr la satisfacción del cliente; es a la vez una filosofía administrativa completa, y un conjunto de herramientas y procedimientos para su puesta en práctica. Por lo cual la Administración de calidad total se ha convertido en un elemento decisivo del competitivo mercado global. Deming y Juran fueron los precursores de esta administración. Otra importante contribución fue hecha por Philip Crosby. Cada uno le dio a la calidad una definición ligeramente distinta. (Alvarado , 2013)

### **Ventajas y Desventajas de la utilización del enfoque de Calidad Total**

Expresa Concepción (2015), que existen pros y contras en el uso del enfoque de calidad total y estos se detallan a continuación:

Las Ventaja del Sistema de Calidad Total son:

- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos competitivo

- Consigue mejoras en un corto plazo y resultados visibles
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos.
- Si existe reducción de producto defectuoso, trae como consecuencia una reducción en los costos, como resultado de un consumo menor de materia prima ósea los productos son de menor calidad.
- Permite eliminar procesos repetitivos de poco rendimiento evitando así gastos innecesarios.

Las Desventajas del Sistema de Calidad Total son:

- Requiere de un cambio en la organización, ya que para obtener el éxito es necesario la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel.
- Puede llegar a ser un proceso muy largo y se hacen inversiones importantes.
- Cuando el mejoramiento se concentra en área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa.
- En vista de que los gerentes en las pequeñas y medianas empresas son muy conservadores, el mejoramiento continuo se hace un proceso muy largo.

### **Etapas de la Calidad Total**

El concepto de Calidad ha evolucionado en el tiempo. Vamos a distinguir 4 etapas: la Técnica, la Humana, la Estratégica y la de Calidad Total (TQM). Además, estas etapas no sólo reflejan la evolución del concepto entre los estudiosos e interesados en el tema, sino que indica también las etapas a seguir en su implantación en la práctica. (Grandío Botella, 2002)

#### **Enfoque Técnico de la Calidad:**

Este enfoque resuelve los inconvenientes operativos, por medio de la inspección y el control estadístico de la calidad. Agrupa los periodos del desarrollo de control de la calidad que comparten la inquietud por la eficiencia de los productos y los procesos de la compañía.

Al inicio es una Calidad centrada en la supervisión del producto destruido, luego pasa a la Calidad centrada en el proceso, en la que el interés se desplaza al "a lo largo de" del curso benéfico. A partir de aquí, esta evolución continúa hasta llegar al nombrado Control Total de Calidad (TQC), donde el objeto de interés es la compañía como sistema, comprendiendo, de esta forma, la integridad de los apartamentos. (Merizalde, 2014)

### **Enfoque Humano de la Calidad:**

Este enfoque nace como una actitud al enfoque técnico. Este enfoque pretende cambiar a los trabajadores en el eje del proceso de administración y optimización de la calidad, actuando sobre su forma de pensar, aumentando su colaboración en la resolución de inconvenientes e invirtiendo en su formación.

Como disolución con el enfoque técnico, esta fase empieza en la década de los 70 y es el efecto de los descubrimientos que hacen estudiosos occidentales en organizaciones japonesas. Básicamente reorientada hacia el valor de los Recursos Humanos y la Innovación, este cambio: "... tiene sus pilares en proyectos de cambio de pensar de los empleados, creaciones organizativas... Círculos de Calidad,...dirigidas a aumentar la colaboración y la resolución de inconvenientes, e inversión en formación y enseñanza de los empleados" (Camisón, 1994). Como apunta Camisón, entre los años 70 y 80 se van fundiendo los enfoques técnico y humano de la Calidad, desembocando en una calidad dirigida a la prevención más que a identificar y arreglar los errores. (Martinez, 1999)

### **Enfoque Estratégico de la Calidad:**

En este enfoque se presta más grande atención a la calidad del servicio y a la satisfacción del comprador. "Los sistemas de administración de calidad del servicio, orientados al consumidor, se conciben como un despliegue de la capacidad de la calidad para conceptualizar la voz del comprador en términos operativos y afirmar la satisfacción de sus necesidades y expectativas".

El centro de interés de estas 2 últimas fases va a ser el Control de Costes y la Calidad de Servicio (orientada al consumidor). Mencionemos que esta tercera fase lo cual hace es orientarse al mercado, al exterior de la organización, usando el conocido procedimiento DAFO intentando encontrar: 1.- En cuanto al mercado, las Oportunidades y Amenazas que este implica, 2.- Referente a la organización la Fuerzas y Debilidades que nuestra organización tiene para hacer ante los desafíos planteados por aquel mercado. Esta fase frecuente concebir la Calidad como un instrumento para la consecución de la Táctica de la organización que sale como resultado del estudio descrito antes. Hay muchas definiciones de lo cual es la Táctica. (González Cruz , 2006)

### **Enfoque de Calidad Total (TQM):**

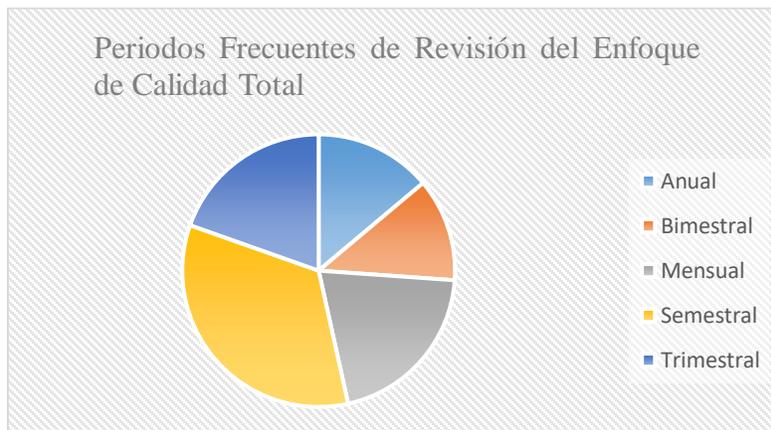
La TQM está dirigida a generar conciencia de calidad en todos los procesos de organización y fue extensamente usada en todos los sectores, a partir de la manufactura a la enseñanza, el régimen y las industrias de servicios. Se le llama total pues concierne a la organización de la organización globalmente considerada y a los individuos que trabajan en ella.

Este enfoque va más allá del enfoque estratégico al concebir el servicio total a la sociedad, los consumidores, proveedores y empleados como un proceso de aprendizaje y optimización sucesivos. (Ruiz & López, 2003)

### **Análisis de Resultados (Tablas Dinámicas)**

**Pregunta N° 1: ¿Con que frecuencia los encargados de los enfoques de calidad evalúan los resultados de los procesos?**

<b>Periodos</b>	<b>Suma de Frecuencia</b>	<b>Suma de Porcentaje</b>
Anual	34	14%
Bimestral	30	12%
Mensual	50	20%
Semestral	83	34%
Trimestral	48	20%
<b>Total general</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

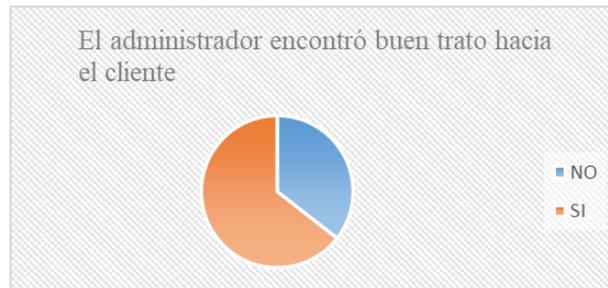


#### **Análisis de los resultados:**

Al ser consultado a los administradores acerca del período en que frecuentemente estos evalúan los resultados obtenidos en la empresa, se obtuvo que semestral es el periodo más común en el que se elabora estos resultados.

**Pregunta N° 2: ¿Encontró el administrador de la empresa un buen trato hacia el cliente en las áreas definidas?**

Etiquetas de fila	Suma de Frecuencia	de Suma de Porcentaje
NO	87	36%
SI	158	64%
<b>Total general</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>



### Análisis de los resultados:

La segunda interrogante trató sobre el buen trato que considera que existe cada uno de estos administradores de sus empresas para con sus clientes, ellos contestaron dicha interrogante de manera sincera que un 36% de estos consideró que en sus respectivas organizaciones no existe un buen trato hacia la clientela y el restante consideraba que si lo hacían

**Pregunta N° 3: ¿En qué área considera el administrador que la empresa necesita mejorar la atención al cliente?**

Etiquetas de fila	Suma de Frecuencia	Suma de Porcentaje
Bodegas	23	9%
Otro	57	23%
Recaudación	12	5%
Secretaría	51	21%
Ventas	102	42%
<b>Total general</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>



### Análisis de los resultados:

Las áreas que considera el responsable de cada una de estas organizaciones que existe cierta disconformidad para cumplir con las exigencias de esta, son en primer lugar el de ventas, seguido del área de secretaría y de otros que consideraba como recursos humanos, gerencia, contabilidad, etc.

**Pregunta N° 4: ¿Qué le pareció el sistema informático y/o las herramientas tecnológicas utilizados en las empresas para el manejo de la calidad?**

Etiquetas de fila	Suma de Frecuencia	Suma de Porcentaje
Bueno	130	53%
Excelente	49	20%
Insuficiente	3	1%
Malo	2	1%
Regular	61	25%
<b>Total general</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

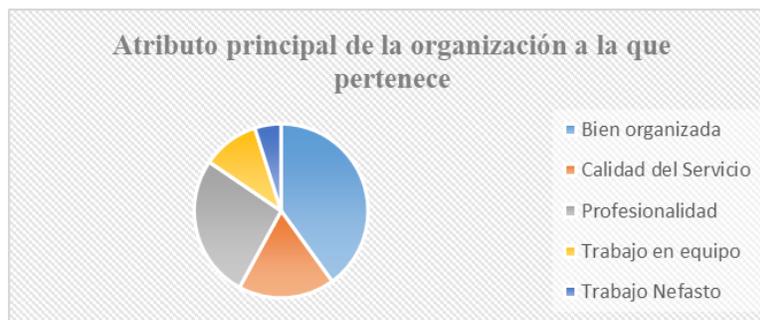


### Análisis de los resultados:

La utilización de los sistemas informáticos y de cualquier tipo de tecnología en las distintas empresas fue una de los cuestionamientos que también se aplicó, respondiendo en una escala de medición promedio donde se encontró que el uso de dichas herramientas es considerado como bueno es decir que en un porcentaje medio alto considera que si se utiliza decididamente bien estos instrumentos.

**Pregunta N° 5: ¿Cuál considera usted. que es el atributo principal de la organización a la que pertenece?**

Etiquetas de fila	Suma de Frecuencia	Suma de Porcentaje
Bien organizada	98	40%
Calidad del Servicio	44	18%
Profesionalidad	65	27%
Trabajo en equipo	26	11%
Trabajo Nefasto	12	5%
<b>Total general</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>



### Análisis de Resultados:

La quinta interrogante que se planteó fue el atributo que consideraba principal o incipiente en el proceso de la empresa, al cual en un gran porcentaje se consideró que son organizaciones bien organizadas y que ese sería la principal característica con la que estos cuentan.

**Pregunta N° 6: ¿Considera que el enfoque de calidad es de vital importancia en el proceso de una empresa?**

Etiquetas de fila	Suma de Frecuencia	Suma de Porcentaje
No	60	24%
SI	185	76%
<b>Total general</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

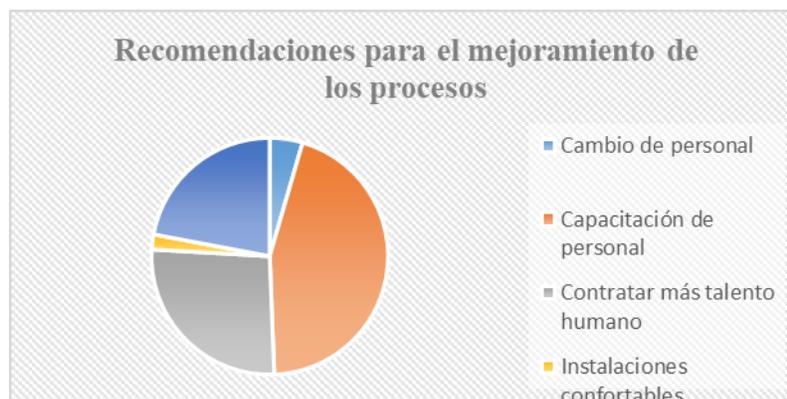


### Análisis de los resultados:

Entrando en materia del ensayo se interrogó si consideraba que los enfoques de calidad son importantes en una empresa y los resultados que se obtuvieron fueron positivos, ya que el 76% consideraba que este enfoque es fundamental para llevar una organización.

**Pregunta N° 7: ¿Qué recomendación daría usted, para el mejoramiento de los procesos en cada una de las empresas?**

Etiquetas de fila	Suma de Frecuencia	Suma de Porcentaje
Cambio de personal	11	4%
Capacitación de personal	110	45%
Contratar más talento humano	65	27%
Instalaciones confortables	5	2%
Mejora Tecnológica	54	22%
<b>Total general</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>



### Análisis de los resultados:

El último cuestionamiento que se practicó fue que nos indique una recomendación que ellos como principales responsables de la organización harían, en beneficio de su empresa, a lo cual se plantearon 5 hipótesis que se ven reflejadas en la tabla dinámica donde la opción más tomada en cuenta fue una capacitación de personal.

### Conclusiones

La calidad se convirtió en un aspecto trascendental en las empresas en los últimos años, por lo cual su trascendencia fue reconocida y sus directrices fueron aplicadas en gran proporción de

organizaciones en torno al mundo, esta además vino evolucionado en la averiguación de puntos que permitan más grande aumento de las instituciones, así como, más grande satisfacción del cliente.

Estamos pasando por una era donde se debería descartar la carencia de oportunidades, más bien se tiene que ver cómo emprender las mismas, utilizar las novedosas tecnologías, examinar el mercado, generar negocios, hacer sinergia de negocios en diferentes segmentos.

Se tiene que estructurar las organizaciones para añadir más cerebros, no para quitarlos y ser más flexible en la averiguación de novedosas oportunidades de negocios, se debería pasar del gerente sargento y del empresario independiente, a una de abertura empresarial, donde la persona juegue su papel fundamental.

Las empresas operan en un ambiente dinámico y competitivo y la Calidad Total, se está convirtiendo en una profundo virtud estratégica en la conquista de los consumidores, por medio de la optimización continua se va a poder llegar a la excelencia en el comercio.

## Referencias

1. Abreu, S. (2015). Monografias.com. Obtenido de Los Enfoques de la calidad total y su aplicación en una empresa de manufactura: <https://www.monografias.com/trabajos25/enfoques-calidad/enfoques-calidad.shtml>
2. Alvarado , A. (23 de Mayo de 2013). Planificacion de Sistema. Obtenido de “Enfoque de Administración de la Calidad Total”: <https://planificaciondesistema.wordpress.com/2013/05/23/enfoque-de-administracion-de-la-calidad-total/>
3. Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2009). Administración de las Operaciones. Obtenido de Administración de la Calidad Total: [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
4. Concepción , M. (2 de Octubre de 2015). Ventajas y desventajas del Sistema de Calidad Total. Obtenido de Concepto de la Calidad Total y sus ventajas y desventajas.: <https://es.slideshare.net/MelinaConcepcion/ventajas-y-desventajas-del-sistema-de-calidad-total-53481567>
5. González Cruz , T. (2006). Gestión de la calidad. Caracas: Planeta.

6. Grandío Botella, A. (2002). La Calidad Total. Obtenido de <https://www3.uji.es/~agrandio/calidad/calidad.htm>
7. López Gumucio, R. (2005). LA CALIDAD TOTAL EN LA EMPRESA MODERNA. PERSPECTIVAS, 67-81.
8. Martínez, G. (1999). La gestión de calidad total en la administración pública - Página xvi. Montevideo: BooksSmart.
9. Merizalde, A. (2014). Enfoques de Calidad S+eptima Edición. Montevideo: Omega.
10. Orozco López, K. D., & Aldana Molina, P. R. (Marzo de 2007). SISTEMA DE ADMINISTRACION DE CALIDAD TOTAL PARA EMPRESAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN NICARAGUA. Obtenido de ADMINISTRACION DE CALIDAD TOTAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN NICARAGUA: <https://repositorio.unan.edu.ni/7305/1/6706.pdf>
11. Ruiz, J., & López, C. (2003). La gestión por calidad total en la empresa moderna. Santiago: Visor.
12. Vázquez Gómez, A. (16 de Julio de 2015). Administración. Obtenido de 7 enfoques fundamentales para la gestión de la calidad.: <https://www.gestiopolis.com/7-enfoques-fundamentales-para-la-gestion-de-la-calidad/>
13. Villafaña Figueroa, R. (2014). Calidad Total. Inn-Edu. Obtenido de Conceptos básicos sobre Calidad Total .