



PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ISO 9004:2009 EN LA ENMSL UG

Mónica Mondelo Villaseñor¹, Roberto Gamboa Santiago², Bertha Mondelo Villaseñor¹, Dalila Abella Camarena García¹, Yolanda Isabel Mondragón y Guzmán¹ y Sergio Augusto Romero Servín¹

1 Escuela de Nivel Medio Superior de León, 2 Departamento de Estudios Organizacionales.
mmondelo_epl@hotmail.com

La Norma Internacional ISO 10014:2006 "Gestión de la calidad-directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos", tiene como propósito que la alta dirección de las organizaciones lleven a efecto una autoevaluación sobre los beneficios derivados de la aplicación de los principios de gestión de la calidad.

En el presente trabajo se estableció la obtención de beneficios financieros y económicos al interior de la ENMSL mediante la aplicación de los ocho principios de gestión de la calidad. Se fijaron dos objetivos, el primero relacionado con la medición del nivel de grado de madurez de la ENMSL en relación al cumplimiento de los ocho principios; y el segundo, vinculado a la recomendación de métodos y herramientas para la obtención de dichos beneficios. La metodología utilizada aplica un cuestionario compuesto por ocho principios de calidad y tres preguntas referenciadas a ellos.

El estudio se realizó al personal docente, administrativo y directivo de la institución, obteniéndose el nivel de madurez y su representación gráfica mediante el diagrama o carta radar, la priorización de las oportunidades de mejora, el análisis de los resultados de las encuestas y los resultados del nivel de competitividad de la institución.

El nivel de madurez se localiza en rangos que van de cero (0) a cinco (5). El principio "participación del personal" se posiciona con el menor puntaje (3.5), y el principio "relación mutuamente beneficiosa con el proveedor" ocupa la posición más alta (4.8). En el caso de la menor puntuación, es importante considerar que el personal es la esencia de una organización y su compromiso la beneficia. Por esa razón se debe contar con personas motivadas, comprometidas e implicadas en la organización que generen innovación y creatividad al promover los objetivos de la organización siendo responsables de su propio desempeño y participación en la mejora continua.