



## **NIVEL DE MADUREZ EN RELACIÓN A LOS PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 10014:2008 BENEFICIOS FINANCIEROS Y ECONÓMICOS EN UNA GUARDERÍA INFANTIL**

María Guadalupe de Lourdes Acosta Castillo<sup>1</sup> y Brenda Elizabeth Calvillo Castañeda<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad de Guanajuato. lourdes.acostacastillo@gmail.com

Existe un gran número de empresas que han buscado certificar sus Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) con la norma ISO 9001:2000 obteniendo resultados favorables. La Guardería infantil (Cuyo nombre real se reserva por confidencialidad) es una institución que busca certificarse en esta norma, por lo que el objetivo de la presente investigación consiste en identificar el nivel de madurez con que cuenta, en relación al cumplimiento de los ocho principios de gestión, soportado por la metodología que brinda el modelo de la norma internacional "ISO 10014:2006/NMX-CC-10014-IMNC-2008 de Gestión de la calidad - Directrices para la obtención de beneficios financieros y económicos".

En la primera etapa y como parte de la autoevaluación para lograr los elementos de entrada, se realizó la descripción de los niveles de madurez. Posteriormente se aplicaron cuestionarios de autoevaluación iniciales y exhaustivos para obtener con ellos una carta RADAR que mostrara las oportunidades de mejora y la priorización de los mismos.

En la siguiente etapa se concentraron los resultados de las autoevaluaciones formando con ellos la matriz de nivel de madurez.

Después de analizar el nivel de madurez con respecto a los ocho principios de gestión en la Guardería infantil, podemos concluir que la mayoría de ellos se encuentran por encima de la media en valores absolutos y relativos.

Surgen como áreas de oportunidad los principios de *relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor*, *el enfoque de sistema para la gestión* y *la participación de personal* ya que se muestran en los niveles más bajos.

La Guardería infantil puede aplicar herramientas de mejora en dichos principios para la obtención de los beneficios financieros y económicos.