

Análisis sobre la percepción de la calidad y la relación con el desempeño del capital humano

Analysis on the perception of quality and the relation to the performance of human capital

DOI: 10.21803/adgnosis.9.9.433

Resumen

En este estudio se analizó la percepción de la calidad del servicio en relación con el desempeño del capital humano de la empresa de asesoría y consultoría *Management Systems Institute* (MSI). Se realizó una investigación aplicada con un enfoque cuantitativo, apoyada por las técnicas de recolección de datos a través de un instrumento de evaluación. El estudio muestra que las principales razones para obtener una certificación son la satisfacción del cliente, posicionamiento de la propia empresa y las recertificaciones. Se concluye que la evaluación de la calidad del servicio que los clientes perciben para las empresas de asesoría dependerá en gran medida del desempeño que el recurso humano realice en sus actividades durante la asesoría.

Palabras Clave: *Capital humano, calidad del servicio, satisfacción del cliente.*

Abstract

This study analyzed the perception of the quality service in relation to the performance of the human capital of the consulting and advisory company Management Systems Institute. An applied research was carried out with a quantitative approach, supported by data collection techniques through an evaluation instrument. The study shows that the main reasons for obtaining a certification are customer satisfaction, positioning of the company itself and recertifications. It is concluded that the evaluation of the service quality that clients perceive for the consulting companies will depend largely on the performance that human resource performs in its activities during the consulting.

Keywords: *Human resource, service quality, customer service.*

Brenda Bórquez Tepezano¹
Mayda González Espinoza²
Gloria Muñoz del Real³

Cómo citar este artículo:

Bórquez, B., González, M. & Muñoz, G. (2020). Análisis sobre la percepción de la calidad y la relación con el desempeño del capital humano. 9(9), p 11- 19.
DOI: 10.21803/adgnosis.9.9.433

1 Universidad Autónoma de Baja California, Facultad de Ciencias Administrativas. Estudiante de Maestría en Administración, Mexicali, Baja California, México, Correo: brenda.borquez@uabc.edu.mx

2 Universidad Autónoma de Baja California, Facultad de Ciencias Administrativas, Doctorado en ciencias administrativas, Mexicali, Baja California, México, Correo: mayda.gonzalez@uabc.edu.mx

3 Universidad Autónoma de Baja California, Facultad de Ciencias Administrativas, Doctorado en ciencias administrativas, Mexicali, Baja California, México, Correo: gloria.munoz@uabc.edu.mx



Introducción

En la actualidad, todo lo relativo a la calidad se ha convertido en un tema cada vez más importante para las empresas, debido a que los clientes son cada vez más exigentes y obligan a la adaptación de las exigencias del mercado que ha implantado un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), con el objetivo de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes, así como los requisitos reglamentarios y legales relativos a sus actividades. Un SGC basado en la Norma ISO 9001:2015, se define como: una herramienta que permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios (International Organization for Standardization, 2015, p.3).

Los Manuales son documentos básicos de los SGC, entre otras muchas cosas detallan la política de calidad, estructura básica de la organización, información de auditorías y gestión de la documentación adoptada para una gestión de la calidad eficiente. Por otra parte, los manuales especifican los requisitos del sistema de gestión con la finalidad de que la organización demuestre, por un lado, su capacidad para proporcionar de forma eficiente los servicios e instalaciones que satisfagan tanto los requisitos de sus clientes como los reglamentos aplicables, y por otro, la de mejorar continuamente a través de los procesos de medición, seguimiento y mejora continua.

Estos procesos exigen alto grado de comunicación interna para que los integrantes de la empresa estén convenientemente informados en cuanto a los objetivos básicos del sistema de calidad implantado. Una vez implantado el sistema de calidad, se deberá comprobar su correcto funcionamiento mediante una preauditoria con personal correctamente calificado para ello. Finalmente, se producirá otra preauditoria en la que se realizará una certificación del sistema de calidad diseñado, una vez realizada ésta, y habiendo obtenido un resultado positivo, la empresa está en disposición de realizar ya una auditoría de

certificación. Por otro lado, el actuar bajo el esquema ISO 9001 aportaría, entre otras cosas, control a la organización a la hora de llevar a cabo sus servicios, disminuyendo los riesgos que pueden surgir durante su prestación y provocando, por tanto, un aumento de la producción, así como de la fidelidad por parte de los clientes. Todo esto permitirá a la organización, en el caso de que en un futuro decidan implantarlo, mejorar la calidad de los servicios respondiendo así a las expectativas de sus clientes y consiguiendo su lealtad como medio para mejorar su competitividad en el mercado. Un modelo de negocios construido conforme a la secuencia de la utilidad excepcional, la política estratégica de precios y la meta de costos produce innovación en valor. (Salamanca, Uribe y Mendoza, 2017).

La empresa *Management Systems Institute* (MSI), fundada en el año 2009, proporciona servicios de consultoría, asesoría, capacitación y entrenamiento principalmente en el área de calidad a otras empresas con el objetivo de certificarse en la normatividad relacionada con la implementación de estándares de calidad. El entorno empresarial requiere de un mayor énfasis en servicios tales como la resolución rápida de problemas y la consultoría técnica. MSI hace un especial énfasis en la orientación al cliente que requiere un trato cercano y especializado, así como al producto para poder alcanzar una mayor competitividad. Toda empresa tiene un ciclo, planeación, creación, crecimiento, estabilidad y consumación o declive. No obstante, para que su crecimiento y estabilidad sea mayor, requiere de un sistema de calidad robusto y consistente.

La necesidad de establecer un SGC en las empresas de manufactura ha permitido la creación de organizaciones dedicadas a la asesoría y consultoría para la obtención de certificaciones en calidad, de los procesos productivos del sector maquilador. Sin embargo, resulta relevante determinar si bajo la percepción de la industria maquiladora, las empresas de asesoría cuentan con calidad en sus servicios y si esta calidad se encuentra estrechamente relacionada con

los recursos organizacionales, específicamente con el capital humano.

El interés de robustecer los servicios proporcionados por las empresas de consultoría que atiende a la Industria de Manufactura en la ciudad de Mexicali y la creciente demanda de los servicios en materia de calidad, así como la aparente ausencia de empresas de consultoría en la localidad, han permitido la apertura de empresas que otorguen este tipo de servicios, sin embargo, es importante determinar si estas empresas cumplen con la calidad en sus servicios, de tal forma que se debe establecer ciertos parámetros de evaluación que permitan determinar si las acciones de estas empresas están efectivamente modificando la realidad de la industria manufacturera en la región.

MSI al estar ubicada geográficamente en frontera, cuenta con una mayor competencia, puesto que, el cliente se comporta de una manera muy selectiva en sus decisiones de contratación. Otros factores determinantes para realizar esta investigación lo fueron: El interés por incrementar la cartera de clientes relacionados con el ISO 9001:2015 durante el año 2017, y el deseo de MSI por llegar a ser un ejemplo de las MiPymes locales en obtener una certificación ISO 9001:2015.

El objetivo general de esta investigación pretende establecer si existe una relación entre el desempeño del capital humano de las empresas de consultoría y asesoría para la obtención de las certificaciones del sector maquilador y la percepción de la calidad del servicio. Para el logro del objetivo general, será necesario identificar cuáles son los medios de mayor utilización por parte de las empresas manufactureras para buscar y contratar los servicios de asesoría y consultoría para la obtención de las certificaciones de calidad, identificar el grado de satisfacción sobre los tiempos de ejecución de los servicios prestados por las empresas de asesoría y consultoría para la obtención de las certificaciones de calidad, y determinar los grados de satisfacción, niveles de atención y confianza que las empresas maquiladoras otorgan a las empresas de asesoría y consultoría para la obtención de las certificaciones de calidad.

Los requerimientos de certificación de las empresas manufactureras de las zonas fronterizas del país, ha detonado en los últimos años un área de oportunidad en el campo laboral de la asesoría empresarial, una de las empresas de mayor antigüedad en Mexicali en el ramo de la asesoría para la certificación lo es MSI, la cual fue fundada el año 2009, inicio con el desarrollo de un plan de negocios apoyado por la incubadora EmpreSer Mexicali, con el objetivo de fortalecer y consolidar los procesos de calidad de las empresas de la región a través de un sistema de soporte bajo el esquema de asesorías, consultoría, capacitación y entrenamiento en lo referente a la normatividad de unificación de estándares a nivel internacional, como lo son la *International Standards Organization (ISO)*, *International Automotive Task Force*, *el European Committee for Electrotechnical Standardization (CENELEC)* y la *International Electrotechnical Commission (IEC)*, entre otros.

Los servicios de consultoría, asesoría, capacitación y entrenamiento cuentan con alta aceptación por parte de las empresas maquiladoras, esto debido a la necesidad que presenta esta industria sobre la exigencia de certificación de calidad para seguir funcionando de forma internacional. Este tipo de servicio es altamente requerido a nivel internacional, nacional y estatal, sin embargo, existe poca presencia a nivel local de empresas que asesoren en tiempo real a las empresas regionales.

Uno de los problemas que las empresas de asesoría afrontan, es la escasez de inversión en la infraestructura necesaria para implementar SGC aplicados a procesos administrativos apropiados. La ausencia de un sistema de mejora continua en las empresas mexicanas (no maquiladoras), es motivo constante de quejas por aquellas empresas que son cuestionadas por la calidad de sus productos o por la falta de transparencia de sus procesos, lo que deriva en un declive de la demanda de sus productos o servicios.

En la ciudad de Mexicali, existen varias empresas de asesoría y consultoría, las cuales cuentan con cierto prestigio en cuanto a la prestación de sus servicios, sin embargo y para efectos de una mayor clari-

ficación, resulta de suma importancia determinar las evaluaciones que las empresas asesoradas otorgan a MSI y sus principales competidores en las áreas de calidad del servicio, inversión, sensibilidad normativa, conocimiento de las regulaciones, confianza en el servicio y en el respaldo profesional recibido por la empresa asesora, para este estudio se han determinado como principales competidores de MSI a Capacitación técnica y competencia laboral (CTEC), Capacitación estratégica integral del talento humano (CEITH) y Capacitación asesoría y desarrollo humano (CAPACYTE).

MSI actualmente brinda sus servicios en diversas ciudades de México, con una tendencia de expansión a otros países. Los servicios de consultoría, asesoría, capacitación y entrenamiento son requeridos principalmente por la Industria de Manufactura de la localidad, debido a que los clientes exigen que dichos productos cuenten con la certificación de calidad necesaria para la satisfacción de sus necesidades. Si bien es cierto que existen diversas empresas a nivel internacional, nacional y estatal que proporcionan servicios similares, en realidad es poca la presencia que demuestran la mayoría de ellas.

Marco Teórico

El éxito o fracaso de una empresa comercial, industrial o de servicios, se apoya frecuentemente en técnicas que les permitan posicionarse para el cumplimiento de sus metas y las expectativas de los. La tendencia actual de la sociedad occidental tanto en el sector privado como en el público es la adopción de modelos de gestión de calidad que sirvan de referente y guía en los procesos permanentes de mejora de los productos y servicios que ofrecen.

El término Calidad, tiene su origen en el griego, el cual indica la comparación con la totalidad de un universo o población donde el término referido es el que cumple con la belleza o simetría máxima. No obstante, la mayoría de los etimólogos considera que el origen proviene de *Qualitas*, propiamente se relaciona con la descripción de una entidad para compararla o asignarle valor. En el ámbito científico se

puede ubicar el origen del concepto de gestión a través de un rastreo lexicográfico en consonancia con el término administración, el cual se puede referenciar desde el área de las ciencias sociales específicamente en la rama de las ciencias administrativas, cuyos precursores se pueden rastrear desde el año 8, 000 A. C. De acuerdo con Chiavenato, I. (2007, pp124), “el vocablo gestión generalmente es comprendido como un conjunto de acciones diseñadas y planificadas para realizar alguna acción de manera consecutiva y sistemática”.

(Membrado, 2013) menciona, que los sistemas de aseguramiento de la calidad se iniciaron en los entornos más avanzados hace más de cincuenta años, ante la necesidad de superar el control como único mecanismo de detección de efectos. El desarrollo de la estadística ligada a la inspección y los trabajos de numerosos expertos, demostraron que era más eficaz establecer controles durante el proceso y no sólo al final de este, lo cual permite el aseguramiento, que incorpora la calidad desde las primeras etapas del diseño y a lo largo de todo el proceso productivo. El aseguramiento permite maximizar, en términos estadísticos, el cumplimiento con los requisitos específicos del producto, disminuyendo drásticamente tanto los defectos/rechazos como las necesidades de control. Ello contribuye a mejorar la eficiencia económica, vía optimización de recursos y reducción de rechazos y retrabajos, y vía aumento de la satisfacción del cliente por un mayor cumplimiento de sus especificaciones.

No fue hasta mediados de los años ochenta cuando la organización Internacional de Normalización (ISO) adoptó como Norma Internacional de Aseguramiento de la Calidad, la Norma Británica BS 5750, publicada en 1987, la ISO 9001/2/3: 1987. Estas normas con ligeras modificaciones dieron lugar a las versiones de 1994, las cuales han llegado hasta nuestros días. La serie de Normas ISO 9001/2/3 han permitido la certificación por tercera parte de sistemas de calidad, lo que ha dado lugar a un aumento de la confianza de recibir productos y servicios conforme a los requisitos acordados con el cliente. Lo más importante ha sido el cambio de cultura que, para muchas

organizaciones ha supuesto la adopción de sistemas de calidad como un paso importante en la mejora de la gestión (Origen de las normas ISO, 2015).

Hoy, con más de 600,000 certificados en el mundo, los sistemas de calidad están plenamente asumidos en la cultura de las empresas, y hasta las organizaciones inicialmente menos comprometidas buscan un "certificado", se ha descubierto a lo largo del proceso de implementación y rodaje de ciertas ventajas y beneficios que ello reporta. En 1992 el Comité Técnico ISO/176 comenzó el proceso de revisión de las Normas ISO 9000 aparecidas en 1987, dando lugar a una versión con ligeras modificaciones en 1994. En 1996 se inició una profunda revisión, en la cual se tuvo en cuenta la opinión de más de 1,000 organizaciones usuarias de todos los sectores (Origen de las normas ISO, 2015).

En México se han hecho esfuerzos para adoptar estas normas de uso internacional sobre sistemas de calidad. Estos trabajos han culminado en la versión mexicana bajo la serie NMX-CC que han sido desarrollados por el Comité Técnico Nacional de Normalización de Sistemas de Calidad (COTENNSISCAL) y que sirve como medio para certificar organizaciones en México con el modelo de calidad de ISO 9000:2000. Según el Informe de la Comisión Nacional de Ciencia y Tecnología CONACYT (2013), la agencia que gestiona la ciencia en México, a fines del año 2007 existían 34 organismos de certificación reconocidos por la Secretaría de Economía. Adicionalmente, existen tres representaciones de organismos extranjeros, además de los organismos de certificación internacional que operan sin sedes.

La adopción de un sistema de gestión de calidad (SGC) es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Los beneficios potenciales para una organización de implementar un SGC basado en esta Norma Internacional son:

a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los

requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;

b) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;

c) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;

d) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados (ISO 9001:2015, p.7).

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un SGC contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización (ISO 9001:2015, pp.7-8).

Summers (2006, pp.35) menciona que para satisfacer de manera óptima las necesidades, requerimientos y expectativas del cliente, las organizaciones eficientes crean y utilizan sistemas de calidad. Los sistemas de administración de calidad conjuntan los ingredientes necesarios para que los empleados de la organización puedan identificar, diseñar, desarrollar, producir, entregar y apoyar los productos y servicios que el cliente desea. Los sistemas efectivos de administración de la calidad son dinámicos; es decir, son capaces de adaptarse a los cambios para satisfacer las necesidades, requerimientos y expectativas de sus clientes. A fin de encontrar directrices para establecer la estructura de sus sistemas de administración de la calidad, mantener registros y utilizar técnicas de calidad para mejorar los procesos y sistemas.

En términos generales, la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios. Podemos definirla como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos y denota la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, tierra, etc., usados para producir bienes y

servicios en el mercado. En periodos pasados se pensaba que la productividad dependía de los factores de trabajo y capital, sin embargo, actualmente se sabe que existe un gran número de factores que afecta su comportamiento. Entre ellos se destacan la calidad de los recursos humanos, las inversiones, la razón capital/trabajo, la investigación y desarrollo científico-tecnológico, los sindicatos, la globalización, la utilización de la capacidad instalada, la leyes y normas gubernamentales, las innovaciones tecnológicas, etc. (Felsing, Runza, 2002 pp3).

(Chiavenato, 2017, pp.239), considera que la productividad es efecto (y no causa) de la administración de recursos diversos. La productividad es la relación mensurable entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados para su producción. En el caso de los recursos humanos, la productividad del trabajo es igual al cociente de la relación de una producción multiplicado por el tiempo empleado para determinarla.

Por otro lado, las organizaciones no funcionan por sí mismas, dependen de las personas para dirigir las, controlarlas, hacerlas operar y funcionar. Toda organización está constituida por ellas, en quienes basa su éxito y continuidad. Sin organizaciones ni personas no habría recursos humanos. En esta última hay dos formas de ver a las personas: como tales (con características propias de personalidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales) y como recursos (con habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para la tarea organizacional). El área de recursos humanos debe valorar a las personas como tales y no sólo como recursos organizacionales importantes, y romper así con la tradición de tratarlas como simples medios de producción (recursos o insumos). Hasta hace poco se les trataba como objetos, como recursos productivos, semejantes a las máquinas o a las herramientas de trabajo, como simples agentes pasivos que debían administrarse (Chiavenato, 2017 pp.38).

Los recursos humanos son las personas que realizan las distintas actividades requeridas para el funcionamiento de la empresa. Están distribuidos

en todos los niveles y funciones de esta, realizando actividades de dirección y operativas, en las distintas áreas de la empresa. Los recursos humanos, son los que combinan y transforman todos los demás recursos de la empresa. En esta combinación y transformación aportan habilidades, conocimientos, experiencias y competencias que hacen que las actividades y los resultados de una empresa sean distintos a las actividades desarrolladas y los resultados obtenidos en otra empresa, aun cuando se utilicen los mismos recursos (Cassutti, 2016, pp.17).

Así también Cabral (2007), menciona que la satisfacción de clientes es un estado emocional positivo del cliente ante un servicio o producto después de haberlo experimentado. Así podemos decir que cualquiera que sea la variable utilizada en la experiencia de la satisfacción, ésta dependerá de la percepción que se tiene de un conjunto de situaciones y variables (Cabral, 2007 p.5).

Metodología

Esta investigación es descriptiva, no experimental, transversal, de enfoque cuantitativo. El método de recolección de datos utilizado fue un instrumento tipo encuesta, el cual fue aplicado de forma directa a los sujetos de estudio. El propósito de este trabajo es establecer si existe una relación entre el desempeño del recurso humano de las empresas de consultoría y asesoría para la obtención de las certificaciones del sector maquilador y la percepción de la calidad del servicio, así como analizar y describir las características que presentan las empresas de asesoría para la certificación de la industria manufacturera en la ciudad de Mexicali, B.C. según los indicadores del sistema de gestión de calidad.

El instrumento de evaluación de este trabajo lo fue un cuestionario de 20 ítems con respuestas tipo Likert, la cual fue aplicada a los directivos encargados de realizar las contrataciones de las empresas de asesoría para la obtención de las acreditaciones de calidad. Este instrumento de estudio se aplicó a las empresas establecidas en la ciudad de Mexicali, B.C. La población sujeta de estudio fueron las em-

presas de manufactura establecidas en la ciudad de Mexicali, que de acuerdo a la SEDECO (Secretaría de Comercio) representan un total de 143 organizaciones, mismas que son consideradas como clientes potenciales para las empresas de consultoría y asesoría. Para el cálculo de tamaño de muestra, se aplicó la fórmula para un universo finito y dio como resultado la aplicación de 105 encuestas a empresas de manufactura en la ciudad de Mexicali, B.C.

Resultados

A continuación, se presentan los principales hallazgos en los resultados de la investigación, enfocándose en el análisis sobre la percepción de la calidad y la relación con el desempeño del capital humano. Las certificaciones con mayor participación lo fueron la ISO 9001 y la ISO 14001, lo que significa que las empresas de asesoría deberán acceder a cursos de actualización en los procesos y cambios en estos dos tipos de certificación, así como el establecimiento de estrechas vías de comunicación con las empresas asesoradas y los empleados que apoyan con las asesorías, esto con el propósito de identificar la efectividad de las recomendaciones realizadas. Al cuestionar sobre las principales razones por las cuales se busca una certificación, se obtuvieron como principales razones para la certificación; la satisfacción del cliente, el posicionamiento de la propia empresa y las recertificaciones, por lo que se recomienda que las empresas de asesoría realicen la promoción de sus servicios como una acción necesaria para satisfacer los requerimientos de los clientes, para lograr el posicionamiento de la empresa o bien para que las empresas no pierdan las certificaciones ya obtenidas.

Se identificaron cuáles son los medios mayormente utilizados por las empresas de manufactura para contratar los servicios de asesoría en temas de certificación, se enlistaron tres herramientas electrónicas; web, redes sociales y correo electrónico, de igual manera se enlistaron tres herramientas impresas; revistas, periódicos y anuncios. Se obtuvo que las herramientas electrónicas son el recurso principal de consulta, siendo la web el de mayor puntaje, seguida de redes sociales. Por su parte y en menor escala

el recurso impreso de mayor consulta lo fueron las revistas.

Al evaluar el trabajo realizado por las empresas de asesoría en tiempo contra las expectativas del cliente con respecto a la conclusión del servicio se obtuvo que MSI obtuvo una evaluación del 45.71% como bueno y 38.10% como excelente, lo que representa un total de 78.10% de aceptación, es decir, la empresa MSI cuenta con un posicionamiento positivo en términos del tiempo para la entrega de los servicios contratados. Se cuestionó sobre el nivel de satisfacción obtenido en relación a la atención personalizada proporcionada por las empresas de asesoría para la obtención de certificación, en ese sentido la empresa MSI alcanzó un 47.62% en evaluación como bueno y de excelente con un 40.00%, en total la empresa obtuvo un 87.62% de preferencia.

Por otro lado, se cuestionó a las empresas en relación al nivel de confianza de los materiales de apoyo, constancias y certificados proporcionados por las empresas de asesoría, donde se resalta que en temas de confianza de los recursos técnicos. La empresa MSI cuenta con un 47.62% como bueno y de excelente con un 37.14%, en base a lo anterior, se tiene la preferencia en este rango con un 84.76%. En cuanto al nivel de atención del servicio al cliente proporcionado por las empresas de asesoría, otorgo a la empresa MSI un 45,71% como bueno y en el rango de excelente con 41.90%, que en conjunto suman un total del 87.61% de aceptación otorgado.

Conclusión

El objetivo general de esta investigación pretende establecer si existe una relación entre el desempeño del capital humano de la empresa de consultoría y asesoría para la obtención de las certificaciones del sector maquilador y la percepción de la calidad del servicio. Es decir, la evaluación de la calidad del servicio que los clientes perciben para las empresas de asesoría dependerá en gran medida del desempeño que el recurso humano realice en sus actividades durante la asesoría.

Los dos aspectos más cuestionados en relación a la calidad lo fueron la sensibilidad a la normativa y la confianza otorgada al profesionalismo de las empresas asesoras, el primer apartado refleja de manera positiva que las empresas de asesoría cuentan con compromiso y conocimiento de las normas así como del entorno de las empresas asesoradas, por lo que se recomienda que la empresa líder en esta evaluación (MSI) promueva en sus empleados el grado de satisfacción obtenidos en este rubro, debido a que esto ejercerá un compromiso mayor en los asesores para seguir realizando su trabajo de manera profesional.

Por otra parte, en la evaluación de la confianza del servicio, se obtuvo que la empresa MSI sigue siendo líder, lo que significa que sus asesores se han desempeñado con altos niveles de responsabilidad y conocimiento de los temas de acreditación, sin embargo se recomienda que las empresas dedicadas a esta actividad de asesoría realicen de manera continua capacitaciones en las actualizaciones de responsabilidad y modificaciones a las Normas ISO.

La variable de recursos humanos mostró que al evaluar los medios de comunicación de mayor preferencia por las empresas que buscan asesoría para la acreditación de sus procesos, lo fue la utilización de la web y de redes sociales, de tal forma que se recomienda que las empresas de asesoría busquen personal calificado que cree páginas de internet o de redes sociales con imágenes profesionales y que generen procesos de actualización continua, con el propósito de que su imagen se vea fortalecida y cuente con mayores opciones de ser contratadas.

Con relación a los tiempos de la ejecución del servicio, la empresa MSI continúa con el liderazgo en la prestación del servicio y que en este rubro en particular ha realizado un esfuerzo significativo para posicionarse en el mercado, se recomienda que las demás empresas evaluadas realicen calendarios de ejecución y entrega y que éstos sean debidamente respetados.

Se cuestionó también en el rubro de recurso humano, el nivel de satisfacción del servicio, confianza

y atención del servicio, obteniendo en los tres conceptos altos niveles de evaluación para la empresa MSI, por lo que se recomienda que esta empresa establezca estrategias de seguimiento y comunicación con sus empleados, para que el compromiso de estos se fortalezca y la réplica de sus acciones actuales promuevan mayor satisfacción al cliente, de igual manera se recomienda que las organizaciones que no obtuvieron evaluaciones de bueno y excelente, generen acciones correctivas y promuevan en sus asesores el compromiso al trabajo de calidad. El último aspecto cuestionado lo fue las opciones de pago del servicio de asesoría, el cual cuenta con áreas de oportunidad y flexibilización por todas las empresas evaluadas.

Como conclusión final el desempeño del recurso humano de las empresas de consultoría y asesoría para la obtención de las certificaciones (como MSI) del sector maquilador, tiene un alto índice de aceptación en la calidad del servicio percibido por los clientes asesorados, esto significa que, la percepción de la calidad del servicio de los clientes está relacionada estrechamente con el capital humano a través de la sensibilidad a la normatividad y regulación, el saberse respaldados por profesionales en la materia, el nivel de compromiso en relación a los tiempos de ejecución acordados, la atención personalizada recibida, la confianza en relación a los materiales de apoyo (constancias, certificados) proporcionados, la satisfacción en relación a la inversión realizada y la atención del servicio al cliente.

Referencias

- Cabral, S. (2007). Evaluación de la satisfacción de clientes. Madrid: Verlag Dashöfer Ed.s Prof.s Recuperado de: https://books.google.com.mx/books?id=DdtdLcJm9IkC&dq=concepto+de+satisfaccion+al+cliente&source=gbs_navlinks_s
- Cassutti, M. (2016). Administración de las organizaciones. Argentina: TGU, UNC. Recuperado de: <http://aotgu.eco.catedras.unc.edu.ar/sistemas-de-organizacion-y-contexto/un-sistema-abierto/recursos-organizacionales/>
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. México: Mc Graw Hill.
- Conacyt (2013). Informe general del estado de la ciencia, la tecnología y la innovación. Recuperado de: <http://www.siicyt.gob.mx/index.php/transparencia/informes-conacyt/informe-general-del-estado-de-la-ciencia-tecnologia-e-innovacion>
- Felsinger, E. Runza, P. M. (2002). Productividad: Un estudio de caso en un departamento de siniestros. Universidad del CEMA, Maestría en Dirección de Empresas. (p.5). Recuperado de: https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsinger_MADE.pdf
- International Organization for Standardization. (2015). ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Ginebra: ISO.
- Origen de las normas ISO. (2015). En ISOTools excellence. Recuperado de: <https://www.isotools.org/2015/07/26/origen-normas-iso/>
- Iso9001calidad.com. (2013). *ISO 9001 Calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000*. Recuperado de: <http://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>
- Membrado Martínez, J. (2013). Metodologías avanzadas para la planificación y mejora: Planificación estratégica, BSC; Autoevaluación EFQM, Seis Sigma. Un enfoque integrados para las Pymes con sentido común. Ediciones Díaz de Santos: Madrid. Recuperado de: https://books.google.com.mx/books?id=WSMBA-QAAQBAJ&dq=Antecedente+de+los+sistemas+de+gestion+de+calidad+en+el+mundo&source=gbs_navlinks_s
- Salamanca Ospina, E. J., Uribe, C. A., & Mendoza Vega, L. M. (2017). ¿Cómo desarrollar un nuevo mercado donde la competencia no tiene ninguna?. *Dictamen Libre*, (20), 107–120. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.20.2895>
- Summers, D. C. S. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson educación

