

# Análisis de los desafíos en la implementación de un sistema de gestión de calidad en PYMEs

Gabriela Navarro Rangel<sup>1\*</sup>, Iván Juan Carlos Pérez Olguín<sup>2</sup>

## Resumen

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001:2015 en pequeñas y medianas empresas (PYMEs) presenta desafíos particulares que obstaculizan la certificación y la mejora continua. El análisis de estos obstáculos es fundamental para que la alta dirección pueda prevenirlos, mejorar la eficiencia de los procesos y aumentar las posibilidades de obtener la certificación. Los principales problemas identificados incluyen la falta de planificación estratégica, una gestión de recursos ineficiente, fallas en la organización del trabajo y la comunicación, resistencia al cambio y un bajo nivel de compromiso por parte de los empleados. Otros factores críticos son el desconocimiento de la norma ISO 9001:2015 y la falta de capacitación del personal. La falta de una certificación adecuada puede llevar a una disminución en la satisfacción del cliente, la motivación interna y la efectividad de los procesos. Para abordar estos retos, se propone un estudio cualitativo y cuantitativo que utilizará encuestas digitales y entrevistas personales en cinco PYMEs de distintos sectores. El objetivo es evaluar y proponer soluciones para superar los obstáculos en la implementación de un SGC, asegurando el cumplimiento de la norma. La investigación busca identificar las fortalezas y debilidades de las empresas, lo que permitirá definir un proceso de gestión interna efectivo para superar el estancamiento y la indiferencia. Las soluciones propuestas se centrarán en fomentar la participación del personal, optimizar los recursos y mejorar la planificación, con el apoyo de la alta dirección.

## Palabras Clave

Gestión de Calidad – PYMEs – Certificación – ISO 9001:2015 – Mejora Continua

<sup>1,2</sup>Departamento de Ingeniería Industrial y Manufactura, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México.

\*Autor de correspondencia: al250599@alumnos.uacj.mx

## Programa académico

Maestría en Ingeniería Industrial

## Fecha de presentación

22 de noviembre de 2024

## Financiamiento

SECITHI (CVU 2050902)

## Institución responsable del estudio

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

## Evento académico

8.<sup>o</sup> Coloquio de Posgrados del IIT

## Conflictivo de interés

Sin conflicto de interés declarado

## Referencias

- Ávila-Cabrera, J. J., & Padilla-Meléndez, A. (s. f.). Desafíos en la implementación de ISO 9001:2015 en PYMEs. [Fuente no especificada].
- Clarke, E. (2024). Elementos culturales en la implementación de sistemas de calidad. Pymes y Calidad 2.0.
- Conceptualia. (2024). Definición y concepto de investigación no experimental. Recuperado de <https://conceptualia.es>
- Anguita, J. C., Labrador, J. R., & Campos, J. D. (2013). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Atención primaria, 31(8), 527.

CITACIÓN: Navarro Rangel, G., & Pérez Olguín, I.J.C. (2025). Análisis de los desafíos en la implementación de un sistema de gestión de calidad en PYMEs [edición especial]. *Memorias Científicas y Tecnológicas*, 4(1), 25-26.

## DEPARTAMENTO DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y MANUFACTURA MAESTRÍA EN INGENIERÍA INDUSTRIAL

# ANÁLISIS DE LOS DESAFÍOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN PYMES

Ing. Gabriela Navarro Rangel Dr. Iván Juan Carlos Pérez Olgún

### RESUMEN

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) conforme a la norma ISO 9001:2015 presenta retos únicos para las PYMEs, complicando el proceso de certificación y obstaculizando los esfuerzos de mejora continua. Las principales dificultades incluyen la falta de planificación estratégica, una gestión de recursos inadecuada, problemas de organización del trabajo y comunicación, resistencia al cambio, y poco compromiso de los trabajadores. Además, el desconocimiento de la norma y la escasa capacitación de los equipos suelen ser factores críticos que afectan la implementación. Estos desafíos pueden mitigarse mediante estrategias que fomenten la participación activa del personal, la optimización de recursos y la planificación adecuada, acompañadas por un fuerte apoyo de la alta dirección [1], [2].

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Evaluar e identificar los desafíos presentes a la hora de implementar un sistema de gestión de calidad (SGC) en las pequeñas y medianas empresas (PYMEs), los cuales impactan directamente en la obtención de la certificación en la norma ISO 9001:2015, disminuyen la satisfacción del cliente, la motivación interna y la efectividad de los procesos productivos y/o de servicio.

Este análisis permitirá definir el proceso a implementar por las PYMEs con el objetivo de gestionar de forma efectiva los procesos internos, lo que permitirá también identificar fortalezas y debilidades, así como proponer soluciones y superar el estancamiento y la indiferencia.

### OBJETIVOS

#### GENERAL

Proponer soluciones que permitan a las PYMEs superar los obstáculos que surgen durante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, así como identificar áreas de oportunidad, asegurando el cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

#### ESPECÍFICOS

Analizar los desafíos principales que enfrentan las PYMEs en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

Identificar oportunidades de mejora, incentivando estrategias de identificación de causa raíz.

Proponer planes de seguimiento y evaluación, asegurando la continua aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.

### JUSTIFICACIÓN

El análisis de los desafíos en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en las PYMEs permitirá a la alta dirección obtener las herramientas necesarias para prevenirlos y consecuentemente, mejorar la eficiencia de los procesos, así como elevar las posibilidades de lograr la certificación en la norma ISO 9001:2015.

### METODOLOGÍA

Se realizará un estudio estructurado de características cualitativas y cuantitativas mediante la aplicación de encuestas digitales y entrevistas personales a una muestra de cinco PYMEs de diferentes giros productivos y de servicio. Las encuestas diseñadas permitirán obtener datos representativos mientras que las entrevistas explorarán de manera profunda las experiencias relacionadas con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC). La investigación será de tipo no experimental, observando y analizando datos en el entorno natural sin manipulación de variables [3] [4].

### REFERENCIAS

- [1] J. J. Ávila-Cabrera y A. Padilla-Meléndez, "Desafíos en la implementación de ISO 9001:2015 en PYMEs," Consultado en [fuente no especificada].
- [2] E. Clarke, "Elementos culturales en la implementación de sistemas de calidad" Pymes y Calidad 2.0, 2024.
- [3] Conceptualia, "Definición y concepto de Investigación no experimental", 2024. Disponible: <https://conceptualia.es>. CONCEPTUALIA
- [4] Elsevier, "La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)", Atención Primaria, 2024. Disponible: <https://www.elsevier.es>.

### MATERIALES



### RESULTADOS ESPERADOS

#### Resultados

- ✓ Preparación adecuada ante adversidades.
- 🔍 Mejora de procesos productivos y de servicio.
- 🤝 Involucramiento de personal.

#### Resultados

- ⌚ Satisfacción del cliente.
- 🔍 Certificación en ISO 9001:2015.
- 📝 Documentación de procesos.

Figura 1. Cartel Académico: Análisis de los desafíos en la implementación de un sistema de gestión de calidad en PYMEs.