

CAPITULO III

METODOLOGIA

INTRODUCCION

En el presente capítulo se introduce el tipo de investigación que se llevo a cabo en el presente trabajo, así como sus alcances y limitaciones y la forma en que fue planeada para alcanzar nuestros objetivos.

3.1 TIPO DE INVESTIGACION

El tipo de investigación que se realizará en el presente estudio consiste en una investigación descriptiva, con esto se evaluará el impacto que tuvo la certificación en ISO 9001 en la empresa identificando relaciones potenciales entre distintas variables.

3.2 METODOLOGIA

Para realizar este estudio se utilizara el modelo que se muestra en la Fig.3.1.

METODOLOGIA

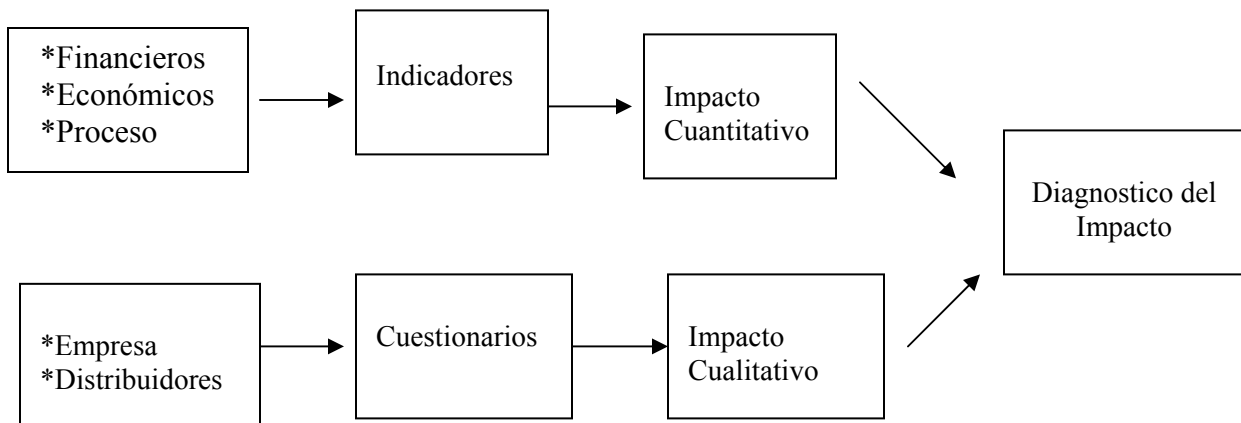


Fig.3.1. Metodología. (Diseño propio).

La unidad geográfica es Puebla, México y las unidades de análisis son Indicadores financieros, económicos y de proceso para determinar el impacto cuantitativo. Así como cuestionarios dirigidos a empleados y clientes para determinar el impacto cualitativo.

3.3 ALCANCE DE LA INVESTIGACION

Se espera obtener y presentar como producto final el resultado de la evaluación del impacto que ha tenido la certificación ISO-9001 en la empresa manufacturera transnacional, en lo que respecta a productos fabricados en nuestro país.

Los clientes se consideraran como distribuidores ya que actualmente el 60% de las ventas de la empresa son absorbidas por estos.

3.4 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

1. Veracidad de la información proporcionada por la empresa.

2. Disposición de los distribuidores a proporcionar la información solicitada.

3.5 PLANEACION

La planeación de la investigación debe diseñarse para permitir la recopilación de información financiera y de proceso que sea relevante para evaluar el impacto de la certificación ISO 9001 en la empresa evitando omitir alguna.

Por medio de la identificación de los procesos que se consideran en la norma ISO 9001 y que aplican a la empresa se determinaron los indicadores financieros y de procesos relevantes para nuestro trabajo, además se diseño un cuestionario para la empresa así como para los clientes de la misma relevantes al sistema de calidad.

3.6 REALIZACION DE LA INVESTIGACION

Como resultado de la primera visita a la empresa, se determinó que se realizarían entrevistas directas con los responsables del área de finanzas y de calidad para la aplicación de los cuestionarios y la recopilación de información de acuerdo a los indicadores que determinamos. Los responsables de ambas áreas brindarían todo el apoyo necesario para la realización de la presente investigación.

En el diseño de los cuestionarios para clientes y la empresa, se eligieron preguntas cerradas y directas, ya que son más fáciles de codificar y preparar para su análisis, además se requiere de un menor esfuerzo por parte de los encuestados. Lo que se pretende obtener a partir de estos, es información cualitativa sobre el impacto de la certificación de la empresa.

Debido a que el tamaño de la muestra es significativo, a que los clientes se localizan en varios estados de la República mexicana y por conveniencia en el manejo de los resultados y en el tiempo, se decidió realizar un sondeo a 25 distribuidores, encuestando a una persona del área de compras en cada una de ellas, esto nos dio como resultado conocer el grado de la satisfacción del cliente, a pesar de que estos datos no son definitivos, si nos dan las bases para poder establecer un patrón del grado de satisfacción en los clientes a partir de la certificación de la empresa.

Las personas encuestadas fueron contactadas vía e-mail, solicitando su cooperación, explicándoles brevemente el objetivo del cuestionario y la forma en que debía ser llenado.

Se realizó una prueba piloto para validar el cuestionario a personas al azar, para verificar que las preguntas fueran claras y comprensibles.

Los cuestionarios realizados fueron revisados minuciosamente, verificando que todas las respuestas fueran contestadas de manera correcta. Si alguna de las respuestas era inconsistente con las demás preguntas del cuestionario esta respuesta se eliminaba.

Se hizo un análisis descriptivo para explicar los resultados obtenidos en el sondeo, de esta manera se facilita su interpretación y comprensión. Estos resultados se incluyen en los apéndices B y C del presente trabajo.

3.7 INDICADORES

Después del análisis de la norma ISO 9001:2000 los indicadores que se determinó eran relevantes en general para nuestro análisis se incluyen desglosados por proceso en el apéndice D del presente trabajo.