



**“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”**  
Multidisciplinario  
21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

## **LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001: 2008 Y LA RESISTENCIA AL CAMBIO**

**Autores:**

**Jared López Juárez**

Orbita\_X@live.com.mx

**José Juan Espino Fernández**

esejosex@hotmail.com

**Mónica Luna Ramírez**

alinelunaramirez@gmail.com



## “CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

### La implementación de la norma ISO 9001: 2008 y la resistencia al cambio

#### Resumen

La siguiente investigación se inició debido a que se detectó una falta de organización administrativa en el área de modernización de una dependencia gubernamental del estado de Tlaxcala, por lo que se decidió implementar la norma de calidad ISO 9001:2008. Esta norma se implementó para generar un cambio en los procesos administrativos de esta dependencia. En este estudio se analizó la resistencia al cambio con respecto a la implementación de dicha norma. Para ello se ocupó el método de Likert que incluye las variables norma ISO 9001:2008 con 4 ítems, motivación con 6, cambio organizacional con 3, compañerismo con 3 y resistencia al cambio con 5. El 86% de los trabajadores conoce la norma ISO 9001:2008, un 85% mencionó que el líder los motivó en su área de trabajo; mientras que el 70% respondió que están de acuerdo con el cambio, el 82% estuvo de acuerdo que el ambiente de trabajo es adecuado y el 92% contestó que no hubo gran resistencia al cambio. Se concluye que la implementación de la norma ISO 9001:2008 generó un cambio favorable en esta área de trabajo.

#### Palabras clave

*Dependencia de gobierno, norma ISO, resistencia, cambio.*

#### Abstract

The following research was initiated due to a lack of administrative organization in the area of modernization of a government agency Tlaxcala was detected, so it was decided to implement the ISO 9001: 2008. So, this rule was implemented to generate a change in the administrative processes of this dependence. In this study the resistance to change with respect to the implementation of ISO 9001:2008 was analyzed. Likert method that includes the variables ISO 9001: 2008 with 4 items, motivation with , organizational change with 3, and fellowship with 3, resistance to change with 5. 86% of workers known ISO 9001: 2008, 85% said the leader motivated in their work area; while 70% said they agree with the change, the



## “CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

82% it agreed that the work environment is suitable and 92% answered that there was great resistance to change. It is concluded that the implementation of ISO 9001: 2008 generated a favorable change in this area of work.

### Keywords

*Government agency, ISO 9001: 2008, resistance, change.*

### Introducción

“La norma ISO 9001:2008 es la base de gestión de la calidad, ya que es una norma internacional que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar sus productos o servicios” (Nava, 2009). Se utilizan estos estándares internacionales para evitar diferencias en cuanto a la manera llevar a cabo los procesos de una organización “debido a que la calidad tiene un significado diferente para todos” (Montaudon, 2010).

Actualmente, las organizaciones mexicanas se encuentran en constante movimiento marcado por el dinamismo del medio ambiente competitivo impuesto por la globalización. “Para poder lograr la adaptación y ser competitivos, una de las opciones con las que se cuenta es el poder diseñar e implementar un Desarrollo Organizacional (DO) integral” (Robbins, 2004) el cual supone varias implicaciones, y una de estas implicaciones que desde el punto de vista particular de los autores es de las más importantes se conoce como “la resistencia al cambio” que los expertos del tema “la caracterizan como un fenómeno psicosocial” (López, 2013).

“Lograr el cambio no es tarea fácil, es más bien un proceso de equilibrio que hay que tratar de forma eficiente y convincente para que los individuos o miembros de una organización lo acepten de manera cooperativa y voluntaria, lo que implica planear, diseñar y evaluar una estrategia pertinente del cambio para evitar el nacimiento de la resistencia al mismo” (Calderón, 2003).



## “CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Uno de los entorpecimientos de la introducción del cambio es que algunas personas se benefician mientras que otras sufren pérdidas, por lo que se resisten a él, al verse afectadas de modos distintos.

“Las personas que se resisten a los cambios suelen tener cierto desgaste emocional, producto de las tensiones, la inquietud y la ansiedad que afectan la personalidad de un individuo durante un periodo de cambio” (López, 2013).

Los obstáculos para el cambio son factores ambientales que dificultan la aceptación y la aplicación del mismo. Las personas levantan con frecuencia barreras por temor a lo desconocido, por desconfianza hacia los iniciadores del o por sentimientos de seguridad amenazada.

Por tal motivo el presente documento trata de explicar de qué manera afecta a los trabajadores el cambio y la resistencia que algunos presentan en una dependencia de gobierno, mediante el método de Likert.

### Metodología

El tipo de investigación realizada dentro de la dependencia de gobierno es de campo y por el nivel de medición se considera cuantitativa, aplicada a los 12 trabajadores del departamento de modernización.

La investigación se llevó a cabo en el área de modernización de la dependencia gubernamental. Los miembros del equipo asistieron a dicha dependencia para la aplicación del instrumento, donde se dieron instrucciones para el llenado del mismo.

### Instrumento

Se diseñó un instrumento para MEDIR la resistencia al cambio en relación a la implementación de la norma ISO, la escala utilizada para esta herramienta fue la de Likert, que incluye las variables; *Norma ISO* con 4 ítems, *Motivación* con 6 ítems, *Cambio organizacional* con 3 ítems, *Compañerismo* con 3 ítems y la *Resistencia al cambio* con 5 ítems. Para la confiabilidad del instrumento se



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

sometió a Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.75 como se muestra en la siguiente tabla:

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.750	21

Dicho instrumento diseñado para conocer lo siguiente: si los empleados del área de modernización identifican la norma ISO 9001:2008. Saber si hay motivación por parte del jefe inmediato hacia los trabajadores. Así, como reconocer si existe una resistencia al cambio y si este cambio genera dificultad dentro de la organización e identificar si el compañerismo dentro del ares es bueno.

**Resultados**

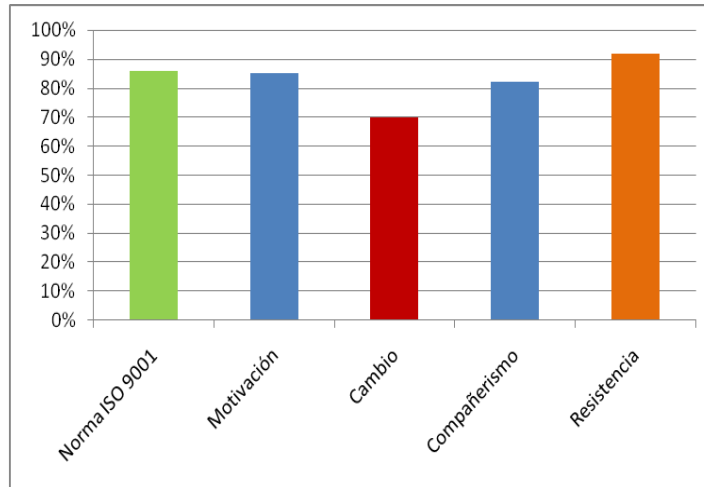
Después del procesamiento de la información se obtuvieron los siguientes resultados generales:

RESULTADOS GENERALES					
Variable	Norma ISO 9001	Motivación	Cambio	Compañerismo	Resistencia
Porcentaje total	86%	85%	70%	82%	92%



**“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”**  
 Multidisciplinario  
 21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

*Gráfico de los resultados generales*



**Norma ISO:**

El 86 % de los trabajadores manifiesta conocer la norma ISO y están muy de acuerdo con los procedimientos que implica, además de que consideran que ha aumentado su rendimiento dentro del trabajo.

**Motivación:**

Los empleados se sienten muy satisfechos y motivados por su jefe directo en cuanto a los nuevos procesos y la mejora en cuanto al entorno físico de trabajo. Su percepción de pertenencia es positiva.

**Cambio:**

Esta variable representa el valor más bajo obtenido con el 70% donde, los empleados llegan a tener alguna incomodidad con los nuevos procesos ya que cambian su forma de trabajo antigua, pero enfrentan el cambio de manera positiva.

**Compañerismo:**

Los empleados trabajan en equipo de manera respetuosa, y no muestran incomodidad al hacerlo.



## “CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

### Resistencia:

A los empleados no les ha costado adecuarse a la nueva forma de trabajo, no se sienten incómodos con ella ni genera conflictos entre el personal, pues consideran que es beneficiosa la nueva forma de trabajo. En esta variable los datos se tomaron de manera inversa por lo que el valor de 92% no es un valor negativo, sino que la resistencia fue baja con respecto a los cambios en la organización.

### Conclusiones

En esta investigación se demuestra que la norma ISO 9001:2008 permite a los miembros de la organización desarrollar de mejor manera sus actividades aunque implique un gran cambio, cuya resistencia se puede solventar en pro de la dependencia. Además, el factor de compañerismo dentro de la institución fue determinante para el desarrollo de la misma.

Así mismo, pudimos observar que cuenta con un clima laboral bueno, ya que en los resultados del instrumento la variable de compañerismo y la motivación del jefe hacia los empleados fueron altas con más del 80% en ambas variables. Un clima laboral bueno, es clave hoy en día para el éxito de una organización ya que este condiciona las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores. Por ello, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica.

### Referencias

Calderón, H, G; Murillo, G, S; y Torres N, K; (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. Cuadernos de administración, vol. 16, núm. 25. Pp. 109-137. Pontificia universidad Javeriana Bogotá, Colombia.

Salas, E; Glickman, A. (1990). Comportamiento organizacional, teoría de sistemas socio-técnicos y calidad de vida laboral; la experiencia peruana. Revista latinoamericana de Psicología, vol. 22, núm. 1. Pp. 69-82. Fundación universitaria Konrad Lorenz. Bogotá, Colombia.





CONGRESO  
INTERNACIONAL  
DE INVESTIGACIÓN  
E INNOVACIÓN  
DOS MIL DIECISEIS



## “CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Montaudon, C. (2010). Explorando la noción de calidad. Acta universitaria, vol 20, núm. 2, Pp 50-60. Universidad de Guanajuato, México.

López, D, M; Restrepo de Ocampo, L.; López, V, G. (2013). Resistencia al cambio en organizaciones modernas. Scientia Et Technica, vol. 18, núm. 1, abril, 2013, pp. 149-157 Universidad Tecnológica de Pereira Pereira, Colombia.

Nava, C, V; (2009). Iso 9001: 2008 elementos para conocer e implantar la norma de calidad para la mejora continúa. Autor – editor. Distrito federal. México

Robbins, Stephen P. (2004). “Comportamiento Organizacioal”. 10ª Edición. México: Editorial Pearson Prentice Hall.