

# Human approach in the quality management system of manufacturing SMEs in Mexico

## Theoretical review and proposal of a conceptual model

---

Fecha de recepción: 29.06.2011

Fecha de aceptación: 06.12.2011

*Virginia Mendoza  
Hernández*  
Universidad Autónoma del  
Estado de Puebla  
vmenher@yahoo.com.mx

*Beatriz Pico González*  
Universidad Autónoma del  
Estado de Puebla  
beatriz.pico@upaep.mx

*Eleuterio Cornelio  
Aquiahuatl*  
Universidad Autónoma del  
Estado de Puebla  
elcoraquito@gmail.com

### **Abstract**

Currently, globalization and competitiveness exert an enormous pressure on small and medium enterprises (SMEs) in the manufacturing sector in Mexico, for that reason they must be more effective and flexible to meet customer demand. In this article, we reviewed the literature on the subject according to the level of significance of variables like human factor, quality culture, quality management system (QMS) and innovation, considered as key elements of a latent competitive scale as from their exploration and explanation. The main objective of this research is to carry out a critical analysis by relating the importance of the human factor of QMS, through research on socio-emotional, intellectual factors and ethics values for achieving the effectiveness of QMS at all organization levels; it also provides a link between variables of quality culture, value propositions, and innovation. Finally, this work discusses the design of a human factor-based quality model to ensure the value propositions for customer and stakeholders' satisfaction.

**Keywords:** human factor, quality culture, quality management system, total quality management, innovation.

## **Enfoque humano en el sistema de gestión de la calidad de la Pyme de manufactura en México. Revisión teórica y propuesta de un modelo conceptual**

### **Resumen**

Actualmente se observa cómo la globalización y la competitividad ejercen una fuerte presión a las pequeñas y medianas empresas (Pyme) del sector de manufactura en México; por ello, deben ser efectivas y flexibles para atender la demanda de sus clientes. En este artículo, se revisó la literatura en función de su nivel de significancia de las variables tales como factor humano, cultura de calidad, sistema de gestión de la calidad (SGC) e innovación, considerados como elementos claves de una escala de competitividad latente que proporciona su exploración y explicación. El principal objetivo de esta investigación es realizar un análisis crítico al relacionar la importancia del factor humano en el sistema de gestión de calidad en aspectos tales como factores socioemocionales e intelectuales y valores éticos para la mejora de los resultados en todos los niveles de la organización. Finalmente, se reflexionó sobre el diseño de un modelo sustentado en el factor humano para garantizar las propuestas de valor a los clientes y partes interesadas a través de la relación de variables de cultura de calidad, SGC e innovación.

Palabras clave: factor humano, cultura de calidad, sistema de gestión de calidad, gestión de calidad total, propuesta de valor, innovación.

### **Introduction**

Customer requirements for quality products and services have been increased; Castro (2007) notes that out of 5 000 certified companies only 20% are manufacturing SMEs in Mexico, and that there is still a lack of knowledge about benefits from the effectiveness of QMS. In addition, 80% of manufacturing SMEs in Mexico fail in the first five years and 90% in less than ten years; for that reason, those SMEs that want to survive must rapidly adjust to such demands where QMS has become a business strategy, especially when it is required to get new markets.

It is noteworthy that some authors from european countries like England, Turkey, Spain, Greece and Australia, have mentioned the lack of sustenance of quality culture and of innovation in the manufacturing SMEs, that can include transcendental human factors at the different levels of the organization, and that can be evaluated with tangible or intangible indicators (Wilford, 2007; Elçi, Kitapçı and Ertürk 2007; Fotopoulos, Psomas and Vouzas 2010; Camisón and Pérez, 2010; Castro,

متن کامل مقاله

دریافت فوری ←

**ISI**Articles

مرجع مقالات تخصصی ایران

- ✓ امکان دانلود نسخه تمام متن مقالات انگلیسی
- ✓ امکان دانلود نسخه ترجمه شده مقالات
- ✓ پذیرش سفارش ترجمه تخصصی
- ✓ امکان جستجو در آرشیو جامعی از صدها موضوع و هزاران مقاله
- ✓ امکان دانلود رایگان ۲ صفحه اول هر مقاله
- ✓ امکان پرداخت اینترنتی با کلیه کارت های عضو شتاب
- ✓ دانلود فوری مقاله پس از پرداخت آنلاین
- ✓ پشتیبانی کامل خرید با بهره مندی از سیستم هوشمند رهگیری سفارشات