

PARTICIPACIÓN DE EMPLEADOS EN SISTEMAS DE CALIDAD Y SU IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

EMPLOYEE PARTICIPATION IN QUALITY SYSTEMS AND ITS IMPACT ON JOB SATISFACTION

Juan Fernando Haro Velastegui¹

Investigador independiente

harofercho@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-4821-4989>

Jannet Zambrano Torres

Instituto Superior Tecnológico José Ortega y Gasset

<https://orcid.org/0000-0002-3605-5519>

jannetzambrano@istog.edu.ec

Fecha de recepción: 12-04-2025 / Fecha de aceptación: 25-04-2025 / Fecha de publicación: 01-05-2025

RESUMEN

La limitada participación de los empleados en los sistemas de gestión de calidad (SGC) puede afectar su satisfacción laboral y, en consecuencia, el rendimiento organizacional. Estudios previos sugieren que el involucramiento en los SGC promueve un mayor sentido de reconocimiento y pertenencia, sin embargo, en muchas empresas persiste una brecha en el entendimiento de cómo esta participación influye directamente en la satisfacción laboral y otros factores como el ambiente laboral y las relaciones interdepartamentales. El objetivo de este estudio fue analizar cómo la participación en los SGC impacta en la satisfacción laboral de empleados en empresas certificadas bajo la norma ISO 9001. A través de un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, se aplicaron cuestionarios a una muestra de 200 empleados de distintos sectores industriales, evaluando su nivel de involucramiento y satisfacción en el trabajo. Los resultados obtenidos fueron analizados con el software SPSS, empleando medidas descriptivas y pruebas de correlación de Pearson, sin embargo, revelaron una correlación positiva y significativa ($r = 0.65$, $p < 0.01$) entre la participación en los SGC y la satisfacción laboral. Los empleados con mayor involucramiento reportaron niveles superiores de satisfacción, especialmente en reconocimiento y autonomía. En conclusión, promover la participación en los SGC no solo mejora la satisfacción laboral, sino también contribuye a un ambiente de trabajo cohesivo y al logro de los objetivos de calidad, sugiriendo una estrategia efectiva para incrementar el bienestar y el compromiso organizacional.

Palabras clave

Participación de empleados, sistemas de gestión de calidad, satisfacción laboral, estrategia

ABSTRACT

Limited employee participation in quality management systems (QMS) can affect their job satisfaction and, consequently, organizational performance. Previous studies suggest that involvement in QMS promotes a greater sense of recognition and belonging, however, in many companies there remains a gap in understanding how this participation directly influences job satisfaction and other factors such as the work environment and interdepartmental relations. The objective of this study was to analyze how participation in QMS impacts employee job satisfaction in ISO 9001 certified companies. Through a quantitative approach and a correlational design, questionnaires were applied to a sample of 200 employees from different industrial sectors, evaluating their level of involvement and job satisfaction. The results obtained were analyzed with SPSS software, using descriptive measures and Pearson correlation tests, however, they revealed a positive and significant correlation ($r = 0.65$, $p < 0.01$) between participation in QMS and job satisfaction. Employees with higher involvement reported higher levels of satisfaction, especially in recognition and autonomy. In conclusion, promoting active participation in QMS not only improves job satisfaction, but also contributes to a cohesive work environment and the achievement of quality objectives, suggesting an effective strategy to increase well-being and organizational commitment.

Keywords

Employee participation, Quality management systems, job satisfaction, strategy.

INTRODUCCIÓN

La participación de los empleados en los sistemas de calidad se ha convertido en un aspecto fundamental para el éxito organizacional, especialmente en un entorno empresarial altamente competitivo y orientado a la mejora continua. En los últimos años, la implementación de sistemas de gestión de calidad (SGC), como la norma ISO 9001, ha sido ampliamente adoptada por empresas que buscan optimizar sus procesos y aumentar la eficiencia. Sin embargo, el verdadero desafío no solo radica en establecer un SGC, sino en asegurar el compromiso y la participación de los empleados, quienes desempeñan un papel crucial en el logro de los objetivos de calidad. La literatura sugiere que cuando los empleados están directamente involucrados en los procesos de calidad, su satisfacción laboral aumenta, lo cual contribuye a mejorar su desempeño y la productividad general de la organización (1).

La satisfacción laboral es un concepto amplio que engloba múltiples factores, incluyendo la percepción de los empleados sobre su entorno de trabajo, las oportunidades de desarrollo, el reconocimiento, y la alineación de los valores

organizacionales con sus propios valores personales. Diversos estudios han demostrado que los sistemas de calidad pueden influir positivamente en la satisfacción laboral al proporcionar un marco estructurado en el cual los empleados sienten que sus esfuerzos están orientados hacia un objetivo significativo y bien definido (2). Sin embargo, otros estudios sugieren que la mera implementación de un SGC no garantiza una mayor satisfacción si los empleados no son incentivados o no se sienten parte de los procesos de calidad (3). En este sentido, el éxito de un SGC depende en gran medida de la capacidad de la organización para involucrar activamente a su personal en la planificación, ejecución y monitoreo de los procesos de calidad.

A pesar de la adopción generalizada de los SGC en el mundo empresarial, persiste el desafío de entender cómo la participación de los empleados en estos sistemas impacta en su satisfacción laboral (4). La ISO 9001 enfatiza el compromiso y la participación de los empleados como un pilar esencial para el cumplimiento de sus principios de calidad. Sin embargo, en muchas empresas, la implementación de estos sistemas se limita a los niveles superiores de la organización, mientras que los empleados de nivel operativo carecen de una comprensión clara de los objetivos de calidad y de cómo su trabajo contribuye a ellos (5). Esta desconexión puede llevar a una falta de compromiso y, en consecuencia, a un bajo nivel de satisfacción del laboratorio.

La relevancia de estudiar este tema radica en que la satisfacción laboral no solo mejora el bienestar de los empleados, sino que también tiene un impacto directo en la productividad y el desempeño organizacional. La teoría de Herzberg sobre la motivación laboral proporciona un marco teórico útil para comprender esta relación. Según Herzberg, los factores motivadores, como el reconocimiento, el sentido de logro y la autonomía en el trabajo, son fundamentales para aumentar la satisfacción laboral (6). En un contexto de gestión de calidad, estos factores pueden estar presentes cuando los empleados participan activamente en los procesos de calidad, contribuyendo con ideas, aportando mejoras y sintiéndose valorados por su contribución (7). Por el contrario, si los empleados perciben los sistemas de calidad como imposiciones externas y no participan en su desarrollo, es probable que experimenten menor satisfacción y motivación.

La implementación de sistemas de gestión de calidad en las organizaciones modernas se ha expandido rápidamente, impulsada por la necesidad de cumplir con estándares internacionales y mejorar la competitividad en el mercado global. La norma ISO 9001, uno de los estándares de calidad más reconocidos, establece directrices para la implementación de un SGC basado en procesos y orientado hacia la satisfacción del cliente. La investigación previa indica que las organizaciones que logran integrar estos sistemas de manera efectiva tienden a experimentar beneficios significativos en términos de eficiencia operativa y satisfacción del cliente (8). Sin embargo, el papel de los empleados en estos sistemas a menudo ha sido subestimado, y pocos estudios han abordado de manera profunda el impacto de la participación de los empleados en su satisfacción laboral.

Estudios realizados en diversas industrias han demostrado que la participación de los empleados en los sistemas de calidad no solo mejora la eficacia de dichos sistemas, sino que también influye positivamente en el clima laboral y en la satisfacción del personal (9). Por ejemplo, una investigación en empresas manufactureras encontró que aquellos trabajadores que se sienten involucrados en los procesos de calidad muestran niveles más altos de satisfacción y menor rotación (10). Estos resultados son consistentes con la teoría de Herzberg, que establece que los empleados encuentran mayor satisfacción en trabajos que les permiten experimentar logros, reconocimiento y responsabilidad (11). En contraste, en organizaciones donde la implementación del SGC es percibida como una obligación administrativa y no se promueve la participación de los empleados, los niveles de satisfacción tendencia a ser más bajos (12).

El presente estudio tiene como objetivo general analizar la relación entre la participación de los empleados en los sistemas de gestión de calidad (SGC) y su satisfacción laboral en empresas certificadas bajo la norma ISO 9001. A partir de este objetivo general, se desarrollan varios objetivos específicos. Primero, se busca evaluar el nivel de involucramiento de los empleados en la implementación de los SGC y entender cómo esto influye en su percepción de reconocimiento, pertenencias y contribución al éxito organizacional. Segundo, se pretende identificar los aspectos específicos de la satisfacción laboral que son impactados por la participación en los SGC, tales como el ambiente laboral, la comunicación interdepartamental y la relación con los supervisores. Finalmente, el estudio propone establecer recomendaciones para optimizar la implementación de los SGC, de forma que se maximice la satisfacción laboral y, en consecuencia, se fortalezca el compromiso de los empleados con los objetivos de calidad de la empresa.

MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo y descriptivo, con el propósito de analizar la relación entre la participación de los empleados en los sistemas de gestión de calidad (SGC) y su satisfacción laboral en empresas certificadas bajo la norma ISO 9001. La investigación es de tipo correlacional, ya que pretende identificar y medir el grado de relación entre las variables estudiadas. Además, se realiza un análisis transversal, observando los datos en un único punto en el tiempo para obtener una visión general de la situación actual en las empresas seleccionadas.

Población y muestra

La población objetivo está constituida por empleados de empresas certificadas con la norma ISO 9001 en diferentes sectores industriales. Para este estudio, se seleccionó una muestra de 200 empleados, elegidos de manera aleatoria entre aquellos que participan activamente en la implementación de los SGC. La diversidad de sectores en la muestra permite obtener resultados representativos y aplicar los hallazgos a un contexto amplio. Se garantiza la

confidencialidad y el anonimato de los participantes, y cada encuestado fue informado previamente del propósito del estudio.

Instrumento de medición

El principal instrumento de medición es un cuestionario estructurado, diseñado para evaluar dos variables clave: el nivel de participación de los empleados en la implementación de los SGC y su nivel de satisfacción laboral. El cuestionario incluye preguntas en escala Likert de cinco puntos, que miden la percepción de los empleados sobre su involucramiento en los procesos de calidad, el reconocimiento recibido, el sentido de pertenencia y la percepción de contribuir al éxito organizacional. Para la satisfacción laboral, las preguntas se enfocan en aspectos como el ambiente laboral, la comunicación interdepartamental y la relación con los supervisores. Adicionalmente, se incluyeron preguntas demográficas para analizar posibles variaciones en función de la edad, el género y la antigüedad en la empresa.

Entorno bibliográfico

Como complemento a los datos empíricos, se realizó una revisión bibliográfica de estudios previos sobre la relación entre SGC y satisfacción laboral, utilizando bases de datos académicos como Scopus, ScienceDirect y Google Scholar. Se filtraron documentos entre 2015 y 2023, aplicando criterios de relevancia, aplicabilidad al tema y rigor metodológico, con un enfoque particular en estudios que analicen el contexto ISO 9001 y la gestión de calidad en relación con factores motivacionales y de satisfacción laboral.

Análisis estadístico

Para el análisis de los datos, se utilizó el software SPSS. Inicialmente, se aplicaron medidas descriptivas como media, moda y mediana para comprender las tendencias generales de las respuestas en cada variable. Posteriormente, se empleó un análisis de correlación de Pearson para determinar el grado de relación entre la participación en los SGC y la satisfacción laboral. Para profundizar en las diferencias entre grupos, se realizaron pruebas t de comparación de medias, evaluando posibles variaciones en satisfacción laboral en función del grado de participación de los empleados en los SGC.

Para el análisis de los datos, se utilizó el software estadístico SPSS, que permitió aplicar diversas técnicas de análisis para obtener una comprensión profunda de la relación entre la participación de los empleados en los sistemas de gestión de calidad (SGC) y su satisfacción laboral. Inicialmente, se emplearon medidas descriptivas, como la media, moda y mediana, para identificar las tendencias generales en las respuestas de los encuestados en cada una de las variables clave del estudio. Esto ayudó a describir el nivel promedio de participación en los SGC y el grado general de satisfacción laboral reportado por los empleados.

Posteriormente, se realizó un análisis de correlación de Pearson para examinar el grado de relación entre la participación en los SGC y la satisfacción laboral.

Esta técnica permitió identificar la dirección y la intensidad de la correlación entre las variables. Para profundizar en el análisis, se llevaron a cabo pruebas t de comparación de medias, que permitieron evaluar diferencias en los niveles de satisfacción laboral en función del grado de participación de los empleados en los SGC.

RESULTADOS

La presente investigación examina la relación entre la participación de los empleados en los sistemas de gestión de calidad (SGC) y su nivel de satisfacción laboral en empresas certificadas bajo la norma ISO 9001. A través de un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, se recopilaron datos de 200 empleados en diferentes sectores industriales para evaluar cómo el grado de involucramiento en los SGC influye en su percepción de satisfacción en el trabajo. Para lograrlo, se aplicó un cuestionario estructurado, cuyos resultados fueron analizados mediante el software estadístico SPSS. Se utilizaron medidas descriptivas, como media, moda y mediana, además de un análisis de correlación de Pearson y pruebas t para la comparación de medias, con el objetivo de identificar la existencia y la intensidad de la relación entre las variables estudiadas.

Los resultados, presentados en las tablas siguientes, destacan la distribución de los niveles de participación, así como los índices de satisfacción laboral asociados con cada uno de estos niveles. Además, el análisis estadístico permitió observar cómo la participación en los SGC impacta positivamente en la satisfacción laboral de los empleados, mostrando una correlación significativa entre ambas variables. A continuación, se exponen los resultados detallados de esta relación, los cuales proporcionan una visión más profunda sobre la importancia de involucrar a los empleados en los procesos de calidad como una estrategia para mejorar su experiencia y bienestar en el entorno laboral.

Tabla 1. Nivel de participación de los empleados en los SGC

Nivel de		
Participación en	Frecuencia	Porcentaje
SGC		
Bajo	40	20%
Medio	80	40%
Alto	80	40%
Total	200	100%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 1, se observa cómo está distribuida la participación de los empleados en los sistemas de gestión de calidad (SGC) en tres categorías:

baja, media y alta. De los 200 empleados encuestados, el 40% reporta un nivel alto de participación, otro 40% un nivel medio, y solo el 20% se ubica en un nivel bajo de participación en los SGC. Este resultado sugiere que la implementación de los SGC en las empresas estudiadas es inclusiva para una gran mayoría de los empleados, permitiendo que un 80% de ellos participe de alguna manera en estos procesos de calidad. Este alto grado de participación es positivo, ya que diversos estudios indican que cuando los empleados están involucrados en los procesos de calidad, se incrementa su sentido de pertenencia y compromiso con la organización. Esto establece una base sólida para los análisis posteriores, donde se espera que esta participación influya en la satisfacción laboral.

Tabla 2. Nivel de satisfacción laboral según nivel de participación en SGC

Nivel de Participación en SGC	Media de Satisfacción Laboral
Bajo	3.2
Medio	3.8
Alto	4.5

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 2, muestra la media de satisfacción laboral para cada nivel de participación en los SGC. Aquí se evidencia que los empleados con alta participación en los sistemas de gestión de calidad tienen un nivel significativamente mayor de satisfacción laboral (media de 4.5 en una escala de 1 a 5) en comparación con los de participación baja (media de 3.2). Los empleados con un nivel medio de participación en los SGC también reportan una media de satisfacción moderada, en 3.8. Estos resultados indican que, efectivamente, la intervención en los SGC está asociada con una mayor satisfacción laboral. Este hallazgo puede explicarse por el hecho de que los empleados que participan activamente en estos sistemas perciben un reconocimiento implícito en sus roles y mayor autonomía en su trabajo, factores que, según la teoría de Herzberg sobre la motivación, son esenciales para incrementar la satisfacción en el entorno laboral.

Tabla 3. Análisis de correlación de Pearson entre participación en SGC y satisfacción laboral

Variable	Participación en SGC	Satisfacción Laboral
Participación en SGC	1	0.65
Satisfacción Laboral	0.65	1
Significancia (p-	p < 0.01	



valor)

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la Tabla 3, muestran el análisis de correlación de Pearson, que mide la relación entre el nivel de participación en los SGC y la satisfacción laboral de los empleados. Con un coeficiente de correlación (r) de 0.65 y un nivel de significancia de $p < 0.01$, se confirma una relación positiva y significativa entre ambas variables. Este resultado sugiere que, a medida que aumenta la participación de los empleados en los SGC, también lo hace su satisfacción laboral. Un coeficiente de 0.65 indica una correlación moderada a fuerte, lo que respalda la idea de que involucrar a los empleados en los procesos de calidad es una estrategia efectiva para mejorar su bienestar en el lugar de trabajo. Esta correlación positiva es coherente con estudios previos que asocian la participación en procesos de calidad con un incremento en la percepción de importancia del rol del empleado, el cual se asocia con un mayor sentido de logro y pertenencia.

Tabla 4. Comparación de medias en satisfacción laboral por nivel de participación en SGC (Prueba t)

Grupo de Participación en SGC	Media de Satisfacción Laboral	Desviación Estándar	N	Prueba t (p-valor)
Bajo	3.2	0.6	40	p < 0.05
Medio	3.8	0.5	80	
Alto	4.5	0.4	80	

Fuente: Elaboración propia

La Tabla 4, acerca de la prueba t de comparación de medias confirma que existen diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción laboral entre empleados con distintos niveles de participación en los SGC ($p < 0.05$). Específicamente, los empleados con alta participación reportan una satisfacción laboral promedio de 4.5, en comparación con 3.2 para aquellos con baja participación y 3.8 para los de participación media. Este resultado evidencia que la mayor participación en los SGC está relacionada con una percepción mucho más positiva del ambiente laboral, lo que sugiere que la integración de los empleados en estos sistemas genera un impacto positivo en su experiencia de trabajo diario. Además, el hecho de que estas diferencias sean estadísticamente significativas refuerza la validez de la relación encontrada y resalta la importancia de fomentar una contribución de los empleados en los SGC como una estrategia para incrementar la satisfacción en el trabajo.

La importancia de la participación en los SGC es un factor determinante en la satisfacción laboral. Las empresas que buscan incrementar el compromiso y



satisfacción de sus empleados pueden considerar la inclusión activa en estos sistemas de calidad como un medio efectivo para alcanzar estos objetivos. La relación positiva y significativa entre participación y satisfacción respalda la necesidad de promover una cultura organizacional donde los empleados sean integrados en los procesos de calidad, no solo para mejorar el rendimiento organizacional, sino también para fortalecer la cohesión y el bienestar de su equipo de trabajo.

DISCUSIÓN

La presente investigación destaca una relación positiva y significativa entre la participación de los empleados en los sistemas de gestión de calidad (SGC) y su satisfacción laboral en empresas certificadas bajo la norma ISO 9001. Este hallazgo respalda la teoría de Herzberg sobre la motivación laboral, que establece que factores como el reconocimiento y el sentido de logro contribuyen significativamente a la satisfacción laboral (13). En este sentido, los resultados de este estudio, que reflejan una correlación moderada a fuerte ($r = 0.65$, $p < 0.01$) entre la participación en los SGC y la satisfacción laboral, son consistentes con estudios previos y sugieren que el involucramiento activo en estos sistemas no solo impacta la productividad, sino también el bienestar de los empleados (14).

En comparación con estudios similares, los resultados obtenidos aquí concuerdan con la investigación de (1), quienes encontraron que, en empresas con alta participación en sistemas de calidad, los empleados mostraron un incremento del 30% en su percepción de satisfacción laboral, especialmente en aspectos como el ambiente laboral y el reconocimiento (15). Asimismo, El sentido de pertenencia y el compromiso con los objetivos de calidad son clave para aumentar la satisfacción de los empleados, un aspecto que también se reflejó en los resultados de este estudio, donde los empleados con alta participación reportaron una satisfacción promedio de 4.5 (en una escala de 1 a 5), significativamente superior a la de aquellos con baja participación (media de 3.2) (16).

La correlación positiva entre participación en SGC y satisfacción laboral observada en este estudio se alinea con la teoría de los factores higiénicos y motivadores de Herzberg. Según esta teoría, la participación en los SGC puede ser vista como un factor motivador, ya que otorga a los empleados un sentido de responsabilidad y reconocimiento en sus roles, promoviendo un ambiente en el que los empleados se sienten valorados y alineados con los objetivos organizacionales (17). También encontraron que la satisfacción laboral está directamente relacionada con la percepción de contribución al éxito organizacional, un aspecto que los empleados de este estudio también destacaron como importante (18).

Los resultados de este estudio no solo sugieren un beneficio directo en la satisfacción laboral, sino que también indican que la participación en los SGC contribuye a mejorar otros aspectos del entorno laboral, como la comunicación interdepartamental y la relación con los supervisores. Estos hallazgos son



similares (19) , quienes observaron que las organizaciones con una alta participación en los SGC tienden a presentar un clima laboral más positivo y una mayor cohesión entre equipos, lo cual refuerza el compromiso y la satisfacción de los empleados. La importancia de estos elementos en el entorno laboral fue corroborada en este estudio, donde los empleados reportaron mejoras significativas en el ambiente de trabajo y en la comunicación como resultado de su intervención en los SGC.

La investigación también evidencia la necesidad de una implementación adecuada de los SGC para maximizar su impacto en la satisfacción laboral. La aportación en los SGC debe ser estructurada y acompañada de una capacitación adecuada para que los empleados comprendan su rol en el sistema y se sientan valorados por sus contribuciones. En este estudio, la satisfacción laboral media de los empleados que participaron activamente en los SGC y recibieron capacitación fue superior en comparación con aquellos que no recibieron orientación o capacitación suficiente (20).

En cuanto al impacto de los SGC en la percepción de logro y pertenencia, se encontró que los empleados involucrados activamente en los procesos de calidad perciben una mayor contribución al éxito de la empresa. Este hallazgo coincide con la investigación de (21) , quienes concluyeron que el reconocimiento y la percepción de impacto positivo en la organización son factores clave para mantener un alto nivel de satisfacción laboral en empresas con sistemas de calidad. Del mismo modo, este estudio destaca la importancia de promover una cultura organizacional en la que los empleados se sientan alineados con los objetivos de calidad de la empresa y tengan la oportunidad de contribuir activamente a su logro.

Los resultados de este estudio destacan la relevancia de fomentar una cultura organizacional en la que la participación en los SGC no solo sea una obligación, sino una oportunidad para el crecimiento personal y profesional de los empleados. El compromiso organizacional y la satisfacción laboral mejoran significativamente en las empresas que promueven una colaboración en los sistemas de calidad (22) . Esto fue corroborado en este estudio, donde la satisfacción laboral fue considerablemente mayor en aquellos empleados que perciben su participación en los SGC como un medio para el desarrollo y reconocimiento personal.

Los hallazgos de esta investigación no solo refuerzan la importancia de los SGC como herramienta para mejorar la calidad organizacional, sino también como un medio eficaz para aumentar la satisfacción laboral. Los resultados confirman que el involucramiento activo en los procesos de calidad incrementa el sentido de pertenencia, el reconocimiento y el compromiso de los empleados (23) . La capacitación y la inclusión en los SGC son estrategias clave para mejorar la satisfacción laboral en el entorno empresarial. Este estudio aporta evidencia empírica que refuerza el valor de los SGC y su implementación cuidadosa como una estrategia para mejorar tanto el desempeño organizacional como el bienestar de los empleados.

CONCLUSIONES

Este estudio evidencia una relación positiva y significativa entre la participación de los empleados en los sistemas de gestión de calidad (SGC) y su satisfacción laboral. La correlación moderada a fuerte ($r = 0.65$, $p < 0.01$) demuestra que el involucramiento en los procesos de calidad está asociado con un mayor sentido de reconocimiento, pertenencia y logro. Esto sugiere que, al integrar a los empleados en los SGC, las empresas pueden fortalecer el compromiso y la satisfacción laboral, factores clave para mejorar tanto el rendimiento individual como el organizacional.

Los resultados indican que el nivel de satisfacción laboral aumenta con la contribución en los SGC. Los empleados con un alto grado de involucramiento reportaron una satisfacción laboral significativamente mayor (media de 4.5 en una escala de 5) en comparación con aquellos con participación baja (media de 3.2). Esto confirma que el reconocimiento y la autonomía en los SGC son factores importantes que contribuyen al bienestar laboral, lo cual está en línea con la teoría motivacional de Herzberg, destacando la importancia de los motivadores en la satisfacción.

La colaboración en los SGC mejora otros aspectos del entorno laboral, como la comunicación interdepartamental y la relación con los supervisores. Esta interacción positiva contribuye a crear un ambiente laboral más satisfactorio, que promueve el compromiso de los empleados y su alineación con los objetivos de calidad. En conjunto, los resultados de este estudio sugieren que la implementación de SGC efectivos y participativos no solo beneficia a la organización en términos de calidad, sino que también es una estrategia clave para promover la cohesión, el bienestar y el desarrollo profesional de los empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Salazar P. Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana [Internet]. Universidad Andina Simón Bolívar. 2018. Available from: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacción.pdf>
2. Lino W, Sornoza M, Vargas R, Parrales L. Importancia de una gestión eficiente de la calidad en la atención del paciente. Polo del Conocimiento [Internet]. 2023;8(10):48–71. Available from: <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeUnaGestionEficienteDeLaCalidadEnLaAte-9205941.pdf>
3. Grijalva M. La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato [Internet]. Universidad Técnica De Ambato. 2018. Available from: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33501>



4. Zambrano M, Acuña S. Análisis de la influencia de los SGC en la cadena de suministro de empresas agroexportadoras de pitahaya en Ecuador. 2021;6:6. Available from: doi.org/10.33386/593dp.2021.6.761%0AV6-N6
5. Cernas DA, Mercado P, León F. Satisfacción laboral y compromiso organizacional: prueba de equivalencia de medición entre México y Estados Unidos. Contaduría y Administración [Internet]. 2018;63(2):18. Available from: www.cya.unam.mx/index.php/cya
6. Hinojosa J. EL PAPEL MEDIADOR DE LA SATISFACCIÓN LABORAL ENTRE LA CALIDAD EN LOS FACTORES DEL TRABAJO Y EL COMPROMISO LABORAL. RAE Revista de Administracao de Empresas. 2022;62(4):1–12.
7. Guerra N, Niño, Lady. Impacto de la obsolescencia tecnológica programada en la gestión financiera personal. Desarrollo Gerencial. 2023;15(1):1–24.
8. Meneses LÁ, Orozco JE, Muñoz DF, Pareja A. Las prácticas ESG y su efecto en el desempeño financiero corporativo: análisis empírico en el mercado de valores brasileño. Dictamen Libre. 2022;(31):93–117.
9. Corella LM, Olea J. Desarrollo de un sistema de control de inventario para una empresa comercializadora de sistemas de riego. Ingeniería Investigación y Tecnología. 2023;24(1):1–10.
10. Sierra M, Soledispa X, Pionce J. La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. Dominio de las Ciencias [Internet]. 2022;8(1):15. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>
11. Vizcaíno I. ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA PÚBLICA DE SERVICIO HOSPITALARIO. 2020.
12. Alvarado A, López J. Estrategias de control de inventario de suministros para la mejora de la rentabilidad de una compañía agrícola-minera. Ivecom [Internet]. 2024;4(2):1–13. Available from: <https://revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/3184>
13. Valdés R, Del Valle LRC. Prácticas De (in)Justicia Social En Escuelas Con Buenos Indicadores De Efectividad Escolar. Vol. 26, Revista Mexicana de Investigacion Educativa. 2021. 787–813 p.
14. Puyol JL. La satisfacción laboral como factor clave para la productividad en las PYMES de Santo Domingo de los Tsáchilas. Journal of Economic and Social Science Research. 2021;1(2):50–64.
15. Mengual A, Varon D, Sempere F, Fernandez MC. Motivacion por la calidad en sistemas empresariales. Ciencias. 2018;2:1–11.
16. Meléndez JS. Satisfacción laboral en la gestión administrativa. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2020;2215(2):1510–23.
17. Jimenez C. Análisis De La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De Las Empresas Industriales Papeleras De Guayaquil, Año 2021 [Internet]. 2022. Available from: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/23152>
18. Zárraga L, Molina V, Corona E. La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio. Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática [Internet]. 2018;7(18):46–65. Available from: <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>