

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA INGENIERÍA INDUSTRIAL



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL
CAPITAL SOCIAL PARA INVERSIONES FADIKU, C.A.**

Presentado por:

Br. Lisbella Margarita Rincón Azuaje
C.I. 30.535.651

Br. Wilmer Fernando Terán Mendoza
C.I. 24.145.277

TRUJILLO, VENEZUELA

2024

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL
CAPITAL SOCIAL PARA INVERSIONES FADIKU, C.A.**

Trabajo Especial de Grado para Optar al título de Ingeniero Industrial

Presentado por:

Br. Lisbella Margarita Rincón Azuaje

Br. Wilmer Fernando Terán Mendoza

TUTOR

Prof. Msc. Marilyn Briceño

TRUJILLO, VENEZUELA

2024

AGRADECIMIENTO

Expresar mi más profundo agradecimiento a aquellos guías en cada paso de este camino, quiero comenzar agradeciendo a Dios, fuente de toda fortaleza y guía.

Debo más de lo que las palabras pueden expresar a mi familia. A mis padres, ustedes son mis pilares. Sus consejos, comprensión me han recordado que nunca estoy sola, y por eso siempre estaré eternamente agradecida. Este logro académico no solo es mío, sino también de todos ustedes, estando cuando lo necesitaba y que siempre han creído en mí. Esta tesis es un reflejo del amor, la fe y el apoyo recibido de ustedes.

Lisbella Rincón

Agradezco nuevamente a Dios, quien ha sido testigo de cada vez que he caído y me ha levantado en la vida, toda la gloria que he tenido. A Fernando Terán y Mirlena Mendoza que son mis padres, por ayudarme cada día, a mi mamá porque cuando estuve cansado o me he sentido derrotado siempre encontró la manera de hacerme sentir bien y me daba atajos para no descuidar la meta alcanzada.

A William Terán y Wilker Terán, que son mis hermanos, que a pesar de las distancias siempre estuvieron allí pendientes de mí y que no dejara de estudiar. A mi novia Paola León por llegar en un momento, ayudarme a seguir adelante, siendo testigo de este largo proceso de altos y bajos, donde siempre logro sacarme sonrisas. A mis grandes amigos José Araujo, David Castro, Emmanuel Lozada, Carlos Tayupanta, Ilich Suárez, Mariel Terán, Daniellys Segovia y José Alburguez, por estar con palabras de aliento y momentos agradables, seres humanos que puedo decir gratamente que son verdaderos amigos.

Por último, y no menos importante a grandes profesores que tuve, que me enseñaron tanto en lo académico como en la vida, lo cual estaré siempre agradecido.

Wilmer Terán

DEDICATORIAS

A Jesús Rincón y Lisbella Azuaje, por ser mis padres, son mi mayor fuente de inspiración, les dedico este logro. Con sacrificios y dedicación han sido ustedes la base sobre la que he construido este camino, el motor que me ha impulsado llegar hasta aquí. Gracias por enseñarme el valor del esfuerzo diario, su presencia en cada caída y en cada éxito, en los convertirse en mi refugio. No hay palabras suficientes para expresar lo que significa tenerlos siempre.

Lisbella Rincón

Primeramente dedicar este gran logro de mi vida a Dios Todopoderoso por ser el motor en cada momento de caída que he tenido, y, a mis padres que me han mostrado siempre y el gran amor incondicional, pero en especial a mi papá un gran ingeniero que mientras si dudaba si debía seguir o no él siempre me reprochaba que debía terminar la carrera y seguir adelante, me veo o espero verme en el gran ingeniero que es él. Por último, a personas que nunca me van a abandonar como lo son mis abuelos, Antonio Terán, Ramón Mendoza, Matilde Peñaloza y Cruz Pacheco, los voy a tener presente siempre y dedicar muchos más triunfos en mi vida.

Wilmer Terán

VEREDICTOS



VICERRECTORADO ACADÉMICO FACULTAD DE INGENIERÍA

VEREDICTO

Nosotros, **Profa. Marilyn Briceño**, **Profa. Yumary Valecillos** y **Profa. Liliana Rivera** designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo de Grado titulado "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL PARA INVERSIONES FADIKU, C.A. ." que presenta la bachiller: **Rincón Azuaje Lisbella Margarita del Valle** portadora de la C.I. N° 30.535.651, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con: **Veinte (20)** puntos, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Momboy, referente a la evaluación de los Trabajos de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial.

En fe de lo cual firmamos en Carvajal a los treinta y uno (31) días del mes de octubre del dos mil veinticuatro (2024).

Profa. Liliana Rivera
C.I: 13.048.877
JURADO

Profa. Marilyn Briceño
C.I: 13.205.436
TUTORA

Profa. Yumary Valecillos
C.I. 14.151.309
PRESIDENTE DEL JURADO



Profa. Yumary Valecillos
C.I. 14.151.309
DECANO



Prof. Zaida Kassar
C.I. 9.175.011
**VICERRECTORA
ACADEMICA**



+58 412 2263605



www.uvm.edu.ve



universidadvalledelmomboy@uvm.edu.ve



VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA

VEREDICTO

Nosotros, **Profa. Marilyn Briceño**, **Profa. Yumary Valecillos** y **Profa. Liliana Rivera** designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo de Grado titulado "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL PARA INVERSIONES FADIKU, C.A. ." que presenta el bachiller **Terán Mendoza Wilmer Fernando** portador de la C.I. N°. **24.135.277**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con: **Veinte (20)** puntos, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Momboy, referente a la evaluación de los Trabajos de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial.

En fe de lo cual firmamos en Carvajal a los treinta y uno (31) días del mes de octubre del dos mil veinticuatro (2024).

Profa. Liliana Rivera
C.I. 13.048.877
JURADO

Profa. Marilyn Briceño
C.I. 13.205.436
TUTORA

Profa. Yumary Valecillos
C.I. 14.151.309
PRESIDENTE DEL JURADO



Profa. Yumary Valecillos
C.I. 14.151.309
DECANO



Prof. Zaida Kassar
C.I. 9.175.011
**VICERRECTORA
ACADEMICA**



+58 412 2263605



www.uvm.edu.ve



universidadvalledelmomboy@uvm.edu.ve

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA: INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL
CAPITAL SOCIAL PARA INVERSIÓN FADIKU, C.A.**

Autores: Br. Lisbella Rincón
Br. Wilmer Terán
Tutor: Msc. Marilyn Briceño
Año: 2024

RESUMEN

En el contexto organizacional de la búsqueda de una gestión eficiente con altos estándares de calidad, el propósito es proponer un sistema de gestión de calidad basado en el capital social en la empresa Inversiones Fadiku, C.A. La investigación se consideró de carácter proyectivo, un diseño de campo no experimental, transversal, una población igual a la muestra de quince (15) trabajadores, las técnicas de investigación fueron la encuesta y la observación directa, en las cinco (5) sedes de la organización. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de ocho (8) ítems, de escala Likert y lista de cotejo, ambos instrumentos validados por 3 expertos y cuyos resultados de confiabilidad fueron de 0,938 y 0,81 respectivamente considerados como elevada. Los resultados mostraron debilidades en los elementos de capital social relacionados con la confianza y asociatividad, los cuales deben ser mejorados de manera considerable con estrategias que fomenten el trabajo en equipo, la participación activa, mejorando la confianza entre los trabajadores. Del mismo modo, respecto a los indicadores de calidad, se identificaron como puntos de mejora la eficacia, tiempos de respuesta y políticas de calidad, donde destaca la ausencia de un departamento de calidad y la no existencia de un control documentado de los procesos, hallazgos que condujeron a diseñar sistema de gestión de calidad bajo lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y contemplando elementos de capital social, donde se incorporaron criterios referentes a cada capítulo del Sistema de gestión estableciendo distintos formatos para la documentación que pueden ser aprovechados por Inversiones Fadiku, C.A.

Palabras claves: capital social, confianza, asociatividad, redes sociales, sistema de gestión de calidad.

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA: INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON THE
SHARE CAPITAL FOR INVERSIÓNES FADIKU, C.A.**

Autores: Br. Lisbella Rincón
Br. Wilmer Terán
Tutor: Msc. Marilyn Briceño
Año: 2024

ABSTRACT

In the organizational context of the search for efficient management with high quality standards, the purpose of this study was focused on proposing a quality management system based on social capital in the company Inversiones Fadiku, C.A. The research was considered projective in nature, with a non-experimental, cross-sectional field design, with a population equal to the sample of fifteen (15) workers, the research techniques were the survey and direct observation, in the five (5) headquarters of the organization. The instruments used were an eight (8) item questionnaire, with a Likert and a checklist, both instruments were validated by three (3) experts and whose reliability results were 0.938 and 0.81 respectively, considered as high. The results showed weaknesses in the elements of social capital related to trust and associativity, which must be considerably improved with strategies that encourage teamwork, active participation, improving trust among workers. Likewise, regarding the quality indicators, efficiency, response times and quality policies were identified as points for improvement, where the absence of a quality department and the non-existence of documented control of the processes stand out. These findings led to the design of a quality management system under the guidelines of the ISO 9001:2015 standard and considering elements of social capital, where criteria referring to each chapter of the Management System were incorporated, establishing different formats for the documentation that can be used by Inversiones Fadiku, C.A.

Keywords: social capital, trust, associativity, social networks, quality management system.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	3
DEDICATORIAS	5
VEREDICTOS.....	7
RESUMEN	9
ÍNDICE.....	11
ÍNDICE DE TABLAS	16
ÍNDICE DE FIGURAS.....	17
INTRODUCCIÓN	19
I. FASE DE PLANIFICACIÓN	21
Diagnóstico Situacional	21
Problemas de la Investigación	25
Problema General.....	25
Problemas Específicos	25
Formulación de Objetivos.....	26
Objetivo General.....	26
Justificación de la Investigación	26
Práctica.....	27
Metodológica	27
Social.....	28
Delimitación.....	28
Revisión de la Literatura.....	28
Estudios Previos.....	29
Bases Teóricas	31
Capital Social (CS)	31
Elementos del Capital Social	33
Sistema de Gestión de Calidad (SGC).....	36
Indicadores de Calidad.....	36
Cronograma de Planificación.....	40

II. FASE DE IMPLEMENTACIÓN.....	42
Diseño de la Investigación	43
Población y Muestra	44
Diseño del Instrumento de Recolección de Datos	44
Validación y Confiabilidad de Instrumentos	46
Análisis de Datos	48
Integración de Resultados.....	74
Validación de los Resultados	75
III. FASE DE PRESENTACIÓN	79
Conclusiones y Recomendaciones.....	79
Conclusiones	79
Recomendaciones	81
Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para Inversiones Fadiku, C.A.	81
Introducción	81
Objetivos de la Propuesta.....	82
Justificación de la Propuesta.....	83
Sustentación Teórica de la Propuesta	83
Capítulo I: Objeto y Campo de Aplicación.....	85
Capítulo II: Referencias Normativas	85
Capítulo III: Términos y Definiciones.....	86
Capítulo IV: Contexto de la Organización.....	88
Capítulo V: Liderazgo.....	89
Capítulo VI: Planificación	92
Capítulo VII: Apoyo	94
Capítulo VIII. Operación	96
Capítulo IX: Evaluación del Desempeño.....	98
Capítulo X: Mejora	100
Mapa de Procesos	104
Documentación del SGC.....	106
Establecer Procedimientos	107
Capacitación.....	108

Implementación.....	109
Auditoría Interna.....	110
Comprobación Total del SGC.....	111
Acciones Correctivas de No Conformidades.....	112
Análisis para Mejora Continua.....	113
Auditoría Externa.....	114
ANEXOS.....	119
Anexo A. Cuestionario Aplicado en Inversiones Fadiku, C.A.....	120
Anexo B. Lista de Cotejo a Aplicar en Inversiones Fadiku, C.A.....	123
Anexo C. Validación de los Instrumentos.....	126
Anexo D. Confiabilidad del Instrumento.....	130
Carta de Aprobación.....	131
Carta de Aceptación.....	132

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las Variables.....	47
Tabla 2 Baremo para el Coeficiente de Confiabilidad.....	53
Tabla3 Confianza.....	55
Tabla 4 Asociatividad.....	57
Tabla 5 Conciencia Cívica.....	59
Tabla 6 Valores Éticos.....	61
Tabla 7 Resultados de la Lista de Cotejo Aplicada en Bera Cobrapasa.....	65
Tabla 8 Resultados de la Lista de Cotejo Aplicada en Bera Las Acacias.....	66
Tabla 9 Resultados de la Lista de Cotejo Aplicada en Bera Valera.....	67
Tabla 10 Resultados de la Lista de Cotejo Aplicada en Bera Boconó.....	68
Tabla 11 Resultados de la Lista de Cotejo Aplicada en Bera Trujillo.....	69
Tabla 12 Resultados Generales de la Lista de Cotejo Aplicada en Inversiones Fadiku, C.A.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Cronograma de Planificación del Trabajo Especial de Grado.....	46
Figura 2 Confianza.....	56
Figura 3 Asociatividad.....	58
Figura 4 Conciencia Cívica.....	60
Figura 5 Valores Éticos.....	62
Figura 6 Satisfacción del Cliente.....	71
Figura 7 Eficacia.....	71
Figura 8 Quejas.....	72
Figura 9 Garantía.....	73
Figura 10 Evaluación del Desempeño.....	74
Figura 11 Tiempos de Respuesta.....	75
Figura 12 Políticas de Calidad.....	76
Figura 13 Diagrama de Causa Efecto para el Indicador Eficacia.....	77
Figura 14 Diagrama de Causa Efecto para el Indicador Tiempo de Respuesta.....	79
Figura 15 Diagrama de Causa Efecto para el Indicador Políticas de Calidad.....	80
Figura 16 Lista de Verificación. Contexto de la Organización.....	99
Figura 17 Lista de Verificación. Liderazgo.....	101
Figura 18 Lista de Verificación. Planificación.....	103
Figura 19 Lista de Verificación. Apoyo.....	105
Figura 20 Lista de Verificación. Operación.....	107
Figura 21 Lista de Verificación. Evaluación del Desempeño.....	109
Figura 22 Lista de Verificación. Mejora.....	111
Figura 23 Categoría de Valores de Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015.....	113
Figura 24 Promedio para Capítulo de la Norma ISO 9001:2015.....	114
Figura 25 Categorías de los Capítulos en la Norma ISO 9001:2015.....	114
Figura 26 Mapa de Procesos.....	115
Figura 27 Estructura de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.....	117
Figura 28 Formato para Procedimientos en Inversiones Fadiku, C.A.....	118
Figura 29 Plan de Capacitación.....	121

Figura 30 Formato para Auditoría Interna en Inversiones Fadiku, C.A.....	122
Figura 31 Formato para Acciones Correctivas de No Conformidades en Inversiones Fadiku, C.A.....	124

INTRODUCCIÓN

Las empresas en la actualidad establecen elementos que las diferencien en las diversas áreas de sus procesos, en este contexto, es fundamental que mantengan una búsqueda constante de herramientas que les permitan competir en un entorno tan dinámico, donde los clientes presentan necesidades y expectativas variadas, donde cada empresa busca resaltar adaptándose a los cambios constantes. Dicha búsqueda se centra en la aceptación por parte de los clientes, permitiendo incrementar el número de los mismos, por medio de un servicio o producto de calidad, logrando la satisfacción esperada, en este sentido, es un deber de las empresas estar en constante búsqueda de aquellos elementos que requieren mejora de manera interna o externa, aplicar estrategias que de alguna manera, mejoren de manera eficiente las actividades o procesos que se llevan a cabo.

Se podrá promover un ambiente laboral más saludable, donde los trabajadores se sientan completamente respaldados, contribuyendo así a una mejora en el clima organizacional de la empresa, por tal razón, permitirá generar un conocimiento mayor en la organización. Las motos actualmente son utilizadas continuamente para el traslado, poder trabajar activamente, se busca una herramienta, que le permita mantenerse de forma activa y viable en un mercado tan competitivo, siendo una opción totalmente viable un sistema de gestión de calidad estructurado.

El presente trabajo de investigación se inicia con una etapa de planificación, donde se diagnóstica el estado actual de Inversiones Fadiku, C.A, y se definen los objetivos que darán respuesta a las interrogantes de la investigación, además se justifica la necesidad del estudio y su delimitación, igualmente se fundamentan las bases teóricas y estudios relevantes realizados previamente en relación a las variables de estudio.

Seguidamente, la fase de implementación, enfoca aspectos metodológicos, desde el tipo de investigación, la población a abordar, las técnicas e instrumentos de recolección de información y análisis y validación de los resultados obtenidos. Finalmente la fase de presentación, reflejan las conclusiones y recomendaciones, así como desarrollar la propuesta del estudio, siendo en este caso un sistema de gestión de calidad.

I. FASE DE PLANIFICACIÓN

Para dar inicio al desarrollo de la investigación, se presenta la primera fase donde se expone la problemática a abordar en un diagnóstico de la situación objeto de estudio en concordancia con Palella y Martins (2010), quienes consideran que “es el proceso que asume la diagnosis, las metas y las tácticas, que se esclarecerán con un análisis preliminar y definiciones” (p.56), dicha problemática se formula a través de interrogantes que dan lugar a los objetivos del estudio puntualizando la relevancia del mismo y la delimitación, elementos que constituyen la fase a continuación.

Diagnóstico Situacional

Las empresas u organizaciones se adaptan a sus necesidades, siempre en pro de alcanzar objetivos, los valores organizacionales, para determinarlos. La adaptación a los cambios, es diferente, los países del primer mundo, siempre se adaptan, muchas veces se adelantan, los países del tercer mundo que observan y adoptan el cambio cuando ya los ha arropado, analizando los cambios, debe ser inmediato la adaptación, para mantener la búsqueda de los objetivos.

El capital social, para Durston (2002), el cual considera que es “es un grupo de plataformas personales, instauradas al momento de acopiar su confianza en otros sujetos, las interconexiones se traducen en un servicio, transformándose en un recurso humano” (p. 109). Las organizaciones en la actualidad se orientan a enfoques más colaborativos, donde las relaciones entre personas potencian la capacidad de las empresas en las habilidades de comunicación donde las redes sólidas entre los miembros de la organización pueden propiciar un escenario de confianza, el cual es la base al hablar de capital social.

Entender que el capital social, se relaciona con variables de calidad, Feigenbaum (1991) considera que “es la categoría de un grupo de peculiaridades en un beneficio o asistencia el cual le concederá la idoneidad de complacer las necesidades tacitas o evidentes en sus clientes” (p.187) En este sentido, la calidad se ha convertido en un área esencial, ya sea un producto fabricado o un servicio para consumidores o clientes, la calidad debe cumplir con ciertos estándares que cubran las exigencias, requisitos abordan los diversos clientes de una empresa, este término ha cambiado de enfoque, en otras palabras, la premisa lo que importa es que la producción o asistencia, así como los demás elementos involucrados adentro del procesamiento, no estén conectados, y, en cierto sentido, cumplan su propósito, en cierta forma, la calidad involucra todos los procesos que la afectan, produciendo un proceso de calidad de importancia tanto para accionistas, procesos, actividades, tareas y/o clientes.

Hoy en día, las empresas están pendientes de las distintas áreas, que son parte esencial de las organizaciones, por tanto, siempre buscan crecer o generar valor con nuevos sistemas o enfoques. Empresas que aspiran competir con altos estándares de calidad, buscan la certificación de las normas internacionales ISO 9001, se consideran las apropiadas para generar un servicio que cumpla con las necesidades, Méndez et al. (2006), expresan que un “sistema de gestión de calidad asume a modo de cometido delimitar las estrategias las cuales perseguirá la estructura empresarial al igual que las metas que precisara para la consecución de la calidad” (p.91).

Cuenta con diversos procesos que permiten seguir buscando nuevas alternativas que se activan diversos factores como la creatividad, la adaptación continua y la innovación en los procesos relacionados con el servicio, todo lo cual ayuda a las organizaciones a encontrar e integrar rápidamente nuevos clientes. Las empresas viven ahora en un mercado altamente

competitivo, así como sus clientes estarán muy rezagados y tienen necesidades y expectativas muy diferentes, comprender estas necesidades de forma empática entre clientes y empresas, permitiéndoles predecir lo que ofrecen.

Tomando en consideración a Pasi (2013), expresa que “el sistema de gestión de calidad contemplara al ecosistema, así como a la colectividad, siendo innovador, lo cual le admite adaptarse a las tecnologías de tendencia actual al igual que optimizar significativamente la responsabilidad en un más del setenta y cinco por ciento (75%)” (p.92). Además, Hernández (2009), expresa que “las estructuras empresariales las cuales ejecutan sus propios sistemas de gestión de calidad, despliegan el aforo de arrojo sinérgico, complemento esencial del capital social, en el momento de implicar adentro de la estructura corporativa a la clase obrera, su entorno, así como la colectividad” (p.39) Otro aspecto a considerar por las organizaciones a nivel mundial es lograr diferenciarse de sus competidores, Kit et al. (2018), considera “tramitar por medio de los sistemas de gestión de calidad los cuales son consecuencia de una habilidad preponderante hacia la adquisición de una prerrogativa profesional” (p.71).

En tal sentido, en Venezuela, es conocida la crisis social y económica que cada día se ha ido incrementando, con un crecimiento considerable, Corrales (2021), expresa que

la inflación en Venezuela viene siendo una de las más altas del mundo, en los últimos tres (3) años, la mayor, por mucho, paso de ser alta a ser casi hiperinflacionaria, es decir, ronda a un ritmo del cincuenta por ciento (50%) mensual. (p.1)

Por tal razón, el capital social para muchas empresas, debe ser un elemento indispensable, es claro, que no ha sido sencillo, pero, todavía existen empresas que con buenas políticas de calidad, y el buen uso, del capital social, ha dado una buena base para mantenerse en el rumbo correcto. Para Fernández (2018), considera que

el capital social logra ser una técnica para afrontar las diversas dificultades cambiarias, así como políticas en Venezuela. Por ello, la colaboración obtenida en las diversas plataformas urbanas al igual que estructuras colectivas las cuales se hallará mancomunado con los óptimos grados de resiliencia anverso a la crisis. (p.22)

Es hora de forjar colaboraciones que ayuden a enfrentar la crisis que actualmente afecta al país, garantizando la supervivencia de organizaciones, en lo que respecta a la calidad, es evidente que Venezuela no ha demostrado el mismo empeño por crecer. Esto se debe, en parte, a que resulta complicado destinar recursos a sistemas en medio de la prolongada crisis económica, existen compañías que mantienen la esperanza de superar estas dificultades financieras y salir fortalecidas de esta situación adversa, Rangel (2019), afirma que “la capacidad de evaluar la calidad en las empresas venezolanas, estas organizaciones industriales a menudo no logran invertir los recursos necesarios para implementar mejoras significativas, limitado a su capacidad para competir tanto en el mercado nacional como en el internacional” (p.42).

El estado Trujillo se caracteriza por un desarrollo limitado en áreas distintas a la agricultura, concurre un guarismo inapreciable donde son escasas la cantidad de empresas que han certificado. En consideración la información de FONDONORMA, VENVIDRIO es la única empresa con certificado ISO 9001 - 2008 en el estado, lo que refleja un rezago en temas de calidad, para que las empresas puedan prosperar y mejorar su imagen. En Inversiones Fadiku, C.A., una compañía dedicada al sector de vehicular, específicamente en motos y su mantenimiento, en conversaciones directas con David Di Gabrielle (dueño), expresó la no existencia de un departamento de calidad, ya que las pautas en este ámbito son propias de la dirección.

Además, no ha habido un interés por crear un sistema de gestión de calidad, para capacitar a sus trabajadores, los cuales muchas veces afecta negativamente el discernimiento que posee su clientela sobre la colaboración del servicio, resultando en quejas las cuales requieren soluciones, la reiteración con la cual sus clientes piden manuales para explorar opciones diferentes, la empresa, ha instalado al consumidor en el eje de su enfoque, el cliente establecerá la calidad del producto o bien. Mientras un comprador adquiere una moto, cuenta con una garantía, espera recibir una atención rápida, de modo oportuna a causa de una falla de programación adentro de esta área. Se refiere al capital social, se prestara atención al clima de confianza entre los trabajadores, así como el grado de asociación, la gerencia debe examinar las redes de compromiso actuales, además, las transacciones de la corporación están definidos.

El diseño de un sistema de gestión de calidad basado en el capital social a disposición de Inversiones Fadiku, C.A, bajo las directrices de la norma ISO 9001:2015, que instruya y sensibilice, originando un valor distintivo, que logre afirmar hoy por hoy es bastante positivo para las metas trazadas.

Problemas de la Investigación

Problema General

¿Cómo debe ser el sistema de gestión de calidad basado en capital social para la empresa Inversiones Fadiku, C.A.?

Problemas Específicos

¿Cuál es la situación actual de los elementos del capital social en la empresa Inversiones Fadiku, C.A.?

¿Cuáles son los indicadores de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001 – 2015 en la empresa Inversiones Fadiku, C.A.?

¿Cómo diseñar un sistema de gestión de la calidad basado en el capital social para la empresa Inversiones Fadiku, C.A.?

Formulación de Objetivos

Objetivo General

Proponer un sistema de gestión de calidad basado en el capital social de la compañía Inversiones Fadiku C.A.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual de los elementos del capital social en la empresa Inversiones Fadiku, C.A.

Describir los indicadores de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001 – 2015 en la empresa Inversiones Fadiku, C.A.

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en el capital social para la empresa Inversiones Fadiku, C.A.

Justificación de la Investigación

Es importante expresar argumentos para la disertación, según Arias (2012), considera que “el objetivo de la justificación es dar a conocer la importancia y pertinencia de la investigación, así como su contribución al avance del conocimiento” (p.34), en la investigación actual, se toma en consideración la temática conceptual, táctica, metodológica y social.

Teórica

Se estudiaron conceptos claves como el capital social, Kliksberg y Rivera (2007), Fukuyama (1995) y Etkin (2007). En cuanto, al sistema de gestión de calidad, y distintos indicadores de calidad, Baeza (1999), Estructura Internacional de Normalización (2022), normas ISO 9001 – 2015, Kotler y Armstrong (2012), Crosby (1989), Robbins (2004), Deming (1989), Deming (1989), Kanter (1999) y Parasuraman et al. (1988), los cuales formarán el aporte teórico, que es fundamental en la validación de los resultados.

Práctica

La presente investigación se justifica desde este punto de vista por la necesidad de las organizaciones de adaptarse a un entorno empresarial cada vez más competitivo y exigente buscando impulsar la mejora continua de los procesos, fortalecer la cultura organizacional y aumentar la satisfacción del cliente. Además, al fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y motivador, se apunta a lograr compromiso por parte de los empleados, lo cual es un factor clave para el éxito de la organización.

Metodológica

Abordando una perspectiva metodológica, la investigación orienta su importancia al contemplar elementos del capital y de la gestión de calidad integrando diversas técnicas para la obtención de los datos y generar análisis de resultados respecto al área de estudio y que puede convertirse en referencia tanto a nivel local como regional, nacional e incluso internacional para investigaciones venideras en el mismo contexto de estudio.

Social

Resulta evidente describir la connotación social que representa realizar un estudio que aborde una temática relacionada con el fomento de relaciones interpersonales para alcanzar objetivos comunes en un contexto empresarial. En relación a ello, el aporte de esta investigación a la empresa repercute en el bienestar de los trabajadores al generar elementos de trabajo colaborativo enmarcado en valores éticos y normas de cooperación, derivando mayor productividad lo que se refleja en el crecimiento económico de la región así como la satisfacción personal tanto de los miembros de la organización como de los consumidores, impulsando el bienestar en un sentido amplio.

Delimitación

El estudio se llevará a cabo, en Inversiones Fadiku, C.A., que cuenta con cinco (5) sedes ubicadas en el estado de la siguiente manera: la primera Bera Cobrapsa, en la Avenida Bolívar, entre calles doce (12) y trece (13), la segunda Bera Las Acacias, en la Avenida Bolívar, edificio Galora II, al lado de Zoom, una tercera sede Bera Valera, en la Avenida seis (6), calle Río de Janeiro edificio Don Ramón, local 3b, una cuarta sede Bera Boconó, en la parte alta de la Calle Monseñor Jauregui, Parroquia El Carmen, Municipio Boconó, Estado Trujillo y por ultimo una quinta sede Bera Trujillo, en la Avenida Diego García de Paredes, sector Las Acacias, C.C. Abastos El Country, Local número 8, Municipio Trujillo, estado Trujillo. La investigación se ejecutará en un lapso comprendido entre junio a octubre 2024.

Revisión de la Literatura

Un aporte literario resulta un elemento esencial, Tamayo (2012), considera que es “es un proceso de búsqueda, análisis, síntesis e interpretaciones de información relevante proveniente

de diferentes fuentes bibliográficas relacionadas con un tema específico” (p.37), dichas revisiones buscan identificar lagunas en el conocimiento existente, determinar hipótesis e información para futuras investigaciones. El objetivo es desarrollar un marco teórico, organizar la información, resumir hallazgos, referenciar correctamente las fuentes utilizadas y adoptar una postura crítica. Se lleva a cabo un análisis de investigaciones anteriores que guardan relación directa con el estudio actual, lo que puede enriquecer diversos aspectos de la investigación.

Estudios Previos

El proceso de identificar el soporte a la actual investigación, Tamayo (2012), expresa que “indagaciones o actividades las cuales se han ejecutado con antelación generando una referencia hacia la observación que se estará desempeñando” (p.45), estos estudios previos incluyen investigaciones empíricas, revisión de literatura, análisis de casos, entre otros, con la vanguardia del tema de investigación, identificar las principales teorías, enfoques metodológicos y hallazgos relevantes en los que otros investigadores han trabajado, y con ello poder contextualizar su propio trabajo en el campo.

El primer estudio previo a considerar, Jauregui y Saavedra (2022) en su tesis titulada “Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001 - 2015 para Mejorar la Satisfacción del Cliente de la Compañía A&A HSE CONSULTING SRL” exhibida en la Universidad Privada del Norte, en Cajamarca, Perú, para optar al título profesional de Ingeniería Industria. Se utilizó una metodología cuasi experimental, para evaluar un sistema de gestión de calidad de acuerdo a la satisfacción de clientes. Considerando una muestra de 378 clientes, se aplicó un cuestionario aunado a una lista de verificación arrojaron resultados que señalan la necesidad de mejora, sin embargo, tras la implementación del sistema, se observó un aumento

sustancial en los indicadores de calidad y satisfacción, lo que sugiere un impacto positivo en el desempeño de la empresa.

El estudio considerado, guarda relación, en el diseño de un sistema de gestión de calidad, con base a un cuestionario aplicado para identificar los indicadores de calidad a manera de una reseña hacia la delineación de la herramienta de recopilación de datos del estudio actual y definiciones relacionadas con satisfacción del cliente, eficacia, evaluación del desempeño, entre otros.

Un segundo estudio previo, es la investigación de Pacheco (2021), en su trabajo especial de grado titulado “Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad aplicando la Norma ISO 9001 – 2015 para Mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C.” exhibido en la Universidad Continental, en Lima, Perú, para optar al título profesional de Ingeniero Industrial, cuyo objetivo general es la implementación de un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015. La investigación aplicada, preexperimental, 25 trabajadores es la población, las técnicas la encuesta y la observación directa, y, los instrumentos la lista de cotejo y el cuestionario, teniendo un valor de confiabilidad de 0,9176 que se consideró elevada.

Los hallazgos obtenidos revelan una serie de desafíos administrativos que limitan el incremento en la participación en los mercados, se ha determinado la adopción de un sistema de gestión de calidad esencial para responder a las exigencias de un entorno en constante evolución y competitivo, implementando un enfoque centrado en los procesos dentro de las estructuras organizacionales. Esta investigación se enlaza con el estudio de distintas definiciones y conceptos relacionados con la variable del sistema de gestión de calidad, como liderazgo, apoyo, planificación, apoyándose en una variedad de tablas y gráficos para el sistema que se busca implementar.

Camejo et al. (2020), en su artículo científico titulado “Gestión del capital social en la empresa: una aproximación hermenéutica al caso venezolano” expuesto en la revista visión gerencial de la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela, cuyo objetivo es exhibir una contigüidad a las nociones acerca del capital social en el sector empresarial venezolano, fue gráfica, a pesar de un diseño que admite la disertación de casos, con una población de setenta y cinco (75) artículos. El análisis de las empresas en cuestión ha revelado un débil capital social, en las cuales se tomará en consideración estrategias que eviten que la productividad sea insostenible. Se concluye que en las empresas venezolanas no se consideran los elementos y dimensiones del capital social, por tal razón su crecimiento no es el esperado. La investigación guarda relación con las definiciones de los elementos del capital social, conciencia cívica y los valores éticos los cuales repercutirán en Inversiones Fadiku, C. A. en su ejercicio además de progreso lucrativo.

Bases Teóricas

Las contribuciones teóricas permiten a los indagadores crear una base, según Arias (2012) asevera “la argumentación académica se describe al avance extenso de nociones, así como proyectos que instauren una visión o asesoramientos que servirán para respaldar o revelar el problema planteado” (p.7), en este sentido, se tiene en consideración los dictámenes de diferentes autores:

Capital Social (CS)

Se ha transformado en recientes años, en una herramienta indispensable en las organizaciones, debido a los distintos beneficios que puede aportar. Fukuyama (1995), considera que “aparece en existencia aquella parte del recurso humano el cual admite progresar en

recientes maneras de cooperación social por medio de la confianza en el otro” (p.71), es la forma novedosa de componentes imprescindibles para la economía de los países, empresas, además, de que es otro tipo de capital a las formas que se conocen, por lo tanto, los cuales han dejado de ser exploradas. El CS beneficiado, admitiendo en las empresas construir grupos de trabajo sólidos donde solidaridad, actos recíprocos, resultan elementos claves para alcanzar resultados, en los países escandinavos, han apostado por dicho capital para mejorar a causa de las gestiones descomunales en aspectos tecnológicos y en transparencia en sus procesos y/o actividades desarrolladas.

Caso contrario, a lo expresado anteriormente, son algunos países en Latinoamérica, haciendo mención especial en Venezuela con extraordinarias riquezas naturales, pero sin poder crear un capital construido capaz de competir con los países de primer mundo, y muchas veces las causas se deben a la poca relación existente entre el capital humano y el capital social, esa falla de coincidencia que los modela al mundo. Según Cardozo (2022), expresa “desde el año 1997, Venezuela no se somete a alguna evaluación internacional que permita medir y comparar el aprendizaje del estudiante mostrando la debacle educativa en el país” (p.5) La educación, ha decaído de forma notable, y el capital humano busca otros lugares para crecer y exponer sus conocimientos, las empresas, consideran como gastos el crecimiento profesional, y no como una inversión, que puede generar una mayor eficiencia y rentabilidad en sus procesos y/o servicio.

En un mismo orden de ideas, Etkin (2007), expresa que “el capital social concibe “el capital social hace una reseña de una facultad así como un aforo codiciado para la estructura industrial referente a su componente humano al igual que cultural, el cual circunscribe las diferentes indicaciones dado que sea laborar en equipo, la confianza, el respeto a valores éticos” (p. 84), la definición planteada por este autor, permite identificar distintos elementos, con su

participación activa de redes de trabajo, va ser un valor agregado. Existe una falta de conocimiento sobre estos factores en Inversiones Fadiku, C.A., saben qué es la confianza, la cooperación, la participación, no se gestionan como definiciones sociales, sino netamente económicas.

Elementos del Capital Social

Muchas definiciones, se componen de elementos, dimensiones, características, entre otros, aspectos relevantes, lo importante, es utilizar al capital social como una herramienta generadora de beneficios positivos, Kliksberg y Rivera (2007) sostienen que estos elementos se alojan en cuatro aspectos interrelacionados que posibilitan capital social directo o indirecto.

Confianza

La confianza es el valor que se relaciona según las personas perciben a los demás, creando una necesidad y expectativa de confiar en el otro individuo. Hoy por hoy existen indicadores de confianza que permiten conocer la percepción que tienen las personas sobre el nivel, empresas actuales deben brindar niveles de confianza, tanto internamente (trabajadores, socios, etc.) como externamente (proveedores, clientes, comunidades, etc.), sabiendo que, bajos niveles de confianza no resultan un aspecto positivo para las organizaciones actuales.

Kliksberg y Rivera (2007), consideran que “instaura un elemento de capital social vital para impulsar la cooperación al igual que solucionar dificultades de gestión social la cual a su parecer admite eminencias de avance” (p.81), además, Zucker (1986) considera que es “una condición favorable en la reciprocidad donde las corporaciones por lo tanto evalúan los diferentes dispositivos de gobernabilidad muy eficaz” (p.16), en tal sentido, la confianza brindar mejores conexiones internas o externas. En Inversiones Fadiku, C.A., la confianza entre

los trabajadores debe ser clave, la dirección, debe promoverla por medio de las redes de trabajo, informando distintos beneficios que conlleva el crear un ambiente de confianza en las jornadas laborales.

Asociatividad

Las empresas en la actualidad, enmarcan la cooperación para generar beneficios, Kliksberg y Rivera (2007), consideran que “la asociatividad es el aforo de una compañía que admite forjar todo un paradigma de conveniencias de cooperación, sumando voluntades, además de fraguar cantidades de beneficios en que toda la orbe logre conquistar” (p.89). La forma en que los trabajadores se organizan dentro de una empresa tiene un impacto directo en su desempeño.

Al optar por el trabajo en equipo, las empresas pueden mejorar significativamente su eficiencia. La colaboración fomenta la generación de un mayor número de ideas, lo que a su vez conduce a una toma de decisiones más sólida y a mejores resultados. En Inversiones Fadiku, C.A., la asociatividad corresponde a crear relaciones o lazos fuertes, es decir, en el sentido interno y de forma externa con las distintas alianzas que se puedan crear, por medio de redes de trabajo o redes sociales.

Conciencia Cívica

Cuando las empresas, andan mal socialmente, buscan solamente culpables, señalando constantemente a los otros, sin percatarse que su deber y obligación es adentrarse la solución de la problemática planteada, Según Kliksberg y Rivera (2007), "la consciencia ciudadana nos impulsa a reflexionar adecuadamente sobre los problemas comunes que deben ser abordados

colectivamente, sin importar el origen de dichos desafíos" (p.97). En este contexto, la postura que adoptan las empresas frente a diversas problemáticas refleja su imagen ante sus clientes, su entorno, sus socios y las comunidades. Por lo tanto, es fundamental que estas organizaciones estén siempre dispuestas a contribuir en la búsqueda de soluciones razonables que beneficien a todas las partes implicadas.

Este elemento, se puede relacionar de forma directa con la responsabilidad social empresarial, las empresas deben entender que de alguna u otra forma deben colaborar con su entorno, o la comunidad que los envuelve o rodea, es parte, de devolver o pagar una serie de acciones que involucran a la empresa, que pueden causar daño a las comunidades, un ejemplo claro, imaginar una empresa de productos químicos, le hace mucho daño al planeta, en su proceso de elaboración de los productos, entonces, debe de alguna manera, con conciencia cívica poder reponer los daños que puede llegar a generar. En Inversiones Fadiku, C.A., se entiende que el producto que ofrece al mercado, es un producto que al ser usado contamina el ambiente, por los gases expulsados por las motos, por tal razón, se debe crear conciencia de colaborar continuamente con la sociedad trujillana, en distintos actos, que permitan mostrar una imagen positiva.

Valores Éticos

Los valores éticos enmarcan un entorno que garantiza el desarrollo de prácticas éticas y responsables en virtud que modelan el comportamiento de los seres humanos, incluyendo el contexto de una organización, al respecto Kliksberg y Rivera (2007), consideran que "los valores éticos, son asesoramientos de la actuación los cuales regularizan el comportamiento de una persona" (p.100), permitirán conocer la conducta ante las situaciones que se presentan al día a día, es decir, señalan el rumbo correcto, sin necesidad de atajos para el cumplimiento.

En Inversiones Fadiku, C.A., también es importante definir ese marco de valores institucionales alineados con la responsabilidad, ética, así como la integración de principios de cooperación, es por ello, que resulta de interés identificarlos como organización por cada uno de los miembros que la conforman.

Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

El comportamiento organizacional está estrechamente relacionado con la capacidad de anticipar y prepararse ante posibles escenarios que puedan impactarlas, expone Feigenbaum (1991) “es el proceso que asume la diagnosis, las metas y las tácticas, que se esclarecerán con un análisis preliminar y definiciones” (p.92). El concepto de calidad ha evolucionado considerablemente, siendo considerado como un sistema dinámico que opera de forma integrada, deficiencia de un solo componente puede afectar la calidad, la norma ISO 9001 (2015) considera a un SGC como “una herramienta que permite que las organizaciones garanticen que sus productos y actividades comerciales cumplan con estándares de calidad indiscutibles y satisfagan las expectativas y necesidades de sus clientes” (p.33).

En el caso de Inversiones Fadiku, C.A., es fundamental la implementación de SGC, no solo brindaría beneficios al momento de ofrecer un servicio, sino que también potencia la imagen corporativa, generando características que les permitan destacar frente a sus competidores, lo cual permitirá la atracción de clientes.

Indicadores de Calidad

Medir el desempeño laboral, resulta un hecho recurrente, el área de calidad, no es la excepción, Baeza (1999), expresa que “los indicadores de calidad son instrumentos los cuales admiten estar al tanto así como valorar los incrementos de la conformidad del producto o bien

con los requerimientos además de las expectativas del cliente” (p.67), los mismos permiten a las organizaciones, evaluar a sus trabajadores, procesos y/o actividades, entendiendo mejor la situación actual.

Satisfacción del Cliente

Cumplir con las necesidades del cliente, aumenta la probabilidad de que el mismo tenga una percepción positiva, Kotler y Armstrong (2012) consideran que “es el grado de aceptación de los clientes, en relación directa con las necesidades y expectativas que se ha planteado” (p. 91), por esta razón, las empresas deben evaluar continuamente a los clientes, conocer sus percepciones, encontrar la manera de lograr ese alto grado de satisfacción. El cumplir con el cliente, genera un impacto positivo, sirviendo como un medio de transmisión, que realce la imagen corporativa. La compañía Inversiones Fadiku, C.A, estará coligada a una marca muy prestigiosa en el país, como lo es la corporación Bera, por tal motivo, corresponde conservar la imagen, forjando un bien en el cual todos los clientes, se consideren complacidos, tomando en consideración el regresar debido a que el cumplimiento de sus necesidades y expectativas fueron complacidas de manera satisfactoria.

Eficacia

El logro de los objetivos, es uno de los elementos de las organizaciones, Robbins (2004), considera que “es la capacidad de lograr los resultados deseados o de alcanzar las metas establecidas” (p.156), es comprensible que las empresas consideren este término, sin confundirlo con eficiencia, ya conocido se trata de alcanzar un objetivo, sin importar la cantidad de recursos utilizados. En este caso, el objetivo es conseguir que el cliente adquiera un producto, teniendo muchas inquietudes, por lo que los trabajadores deben estar disponibles para abordar todas las

inquietudes y brindar con la inteligencia emocional para lograrlo. Para Inversiones Fadiku, C.A., la búsqueda de diversos indicadores que le permitan diferenciarse de sus competidores se convierte en un motivo para alcanzar metas por sus trabajadores, a través de la eficacia en los procesos y actividades realizadas en su trabajo diario.

Quejas

La queja puede ser positivo como negativo, lo ideal es tener la menor cantidad de quejas, para Crosby (1989), considera que “son una congruencia para asemejar al igual que reprender los inconvenientes implicados en el procesamiento de la manufactura o asistencia del bien” (p.108), es decir, llegando al punto de conocer en realidad la raíz de la queja, y siendo esclarecida la misma, se procede a actuar de forma interna para que la misma no se repita, a intención es reducir al máximo las quejas presentadas. Inversiones Fadiku, C.A., las quejas son un elemento se presenta en forma continua, según lo conversado con el dueño, las mismas se reciben, cuando van en búsqueda de aprovechar el tiempo de garantía, siendo en cierta forma, una especie de problema que amerita una solución a la misma.

Garantía

En las empresas que se brinda un servicio, y/o se vende un producto, la garantía del mismo se convierte en un componente vital hacia la compra, Deming (1989), considera que “es un modo de aseverar que una mercancía o asistencia cumple con los requerimientos, es una manera de exponer las gestiones ejecutadas por la compañía”(p.117), por tanto, las garantías son una herramienta para demostrar una responsabilidad de una corporación a causa de la calidad, al ofrecer una garantía sólida y transparente, una empresa expresa confianza en la calidad de sus mercancías al igual que ir de carecería de problemas de disponibilidad. En Inversiones Fadiku,

C.A., debe existir el compromiso con el cliente, la garantía de los productos, se ve como un elemento que debe ser respetado.

Evaluación del Desempeño

De manera abierta, con criterios estudiados y analizados que permitan tener una idea del desempeño del trabajador, Kanter (1999), expresa que “la estimación del desempeño es una herramienta vital para conservar elevados estándares de calidad en las distribuciones empresariales, mencionado procesamiento evalúa la efectividad, promoviendo un entorno de transparencia y confianza en la estructura” (p.136). Crear mecanismos de evaluación, con indicadores a evaluar el desempeño del trabajador, puestos de trabajo, por tal razón, es un elemento de ayuda, permite identificar puntos de mejora, ya identificados se deben tomar las acciones preventivas o correctivas, de ayuda para el trabajador, que le permita crecer. En Inversiones Fadiku, C.A., debería aplicar las evaluaciones de desempeño para conocer distintos indicadores del trabajador en su jornada laboral, sirviendo de manera, que permitan tener una idea de fortalezas y debilidades en distintos elementos considerados.

Tiempos de Respuesta

El tiempo, puede ser un elemento decisivo para los clientes, para Parasuraman, et al. (1985), “es el tiempo que una empresa u organización tarda en responder a una solicitud o queja presentada por un cliente” (p.109), elemento influye directamente en la percepción del cliente, por naturaleza del ser humano, cuando solicita un servicio no desea esperar, regla de teoría de colas, a menos, que sea un caso totalmente especial. Las empresas deben tener o contar con unos tiempos apropiados de respuestas, es importante, que las empresas de servicio, al establecer un tiempo de respuesta, estén comprometidas a cumplir con dichos tiempos, para brindar seguridad

y garantía empresarial, elementos que pueden ser claves y diferenciadores con los competidores. En Inversiones Fadiku, C.A., se debería considerar los tiempos de respuesta que se le brinda a los clientes, los clientes no desean esperar, a menos sea emergencia, por tal razón, considerar el servicio que se va a brindar con respecto al tiempo.

Políticas de Calidad

Las empresas de servicio, deben tener referenciadas, sus políticas de calidad, Juran (1990), expresa que “es una afirmación clara de la gerencia al igual que las finalidades, metas y fines de la compañía, concurriendo la fundamentación para los planes de calidad en las diversas estructuras empresariales” (p.97), este aspecto, va relacionado con los aspectos que conllevan a brindar un servicio que sea aceptado de manera considerable.. En la empresa Inversiones Fadiku, C.A., deberían existir políticas de calidad, que se encuentren sustentadas bajo alguna norma, permitiendo la capacitación de los trabajadores sobre la calidad del servicio a los clientes que lo requieren.

El fundamento teórico de este estudio está sustentado en autores que, con su experiencia en el campo investigativo, permiten al investigador brindar un sustento claro sobre las variables, dimensiones e indicadores, sirviendo de referencia. Actualmente, se procede a desarrollar el cronograma de planificación, el cual permitirá conocer los tiempos que se consideran, siendo una planificación acorde, con la intención de tener un orden estructurado

Cronograma de Planificación

La elaboración de un cronograma de planificación es fundamental para mantener un enfoque ordenado y disciplinado en el cumplimiento de las diferentes actividades, según Kerzner (2022) “es un instrumento el cual puntualiza las labores definidas de un plan, su permanencia,

los nexos de dependencias entre ellas, la sistematización en la práctica forjada en un cierto ciclo” (p.56). En tal sentido se presenta el cronograma de trabajo representado por un Diagrama de Gantt, permitiendo avanzar de forma sincronizada en la misma, para cumplir en forma cabal con cada uno de los tiempos que se establecen en forma anticipada.

Figura 1

Cronograma de Planificación del Trabajo Especial de Grado

ACTIVIDADES POR DESARROLLAR	COMIENZO	FIN	DURACION (SEMANAS)	SEMANAS															
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Aceptación del tema de investigación	03/06/24	07/06/24	1	█															
Fase de Planificación	10/06/24	04/07/24	4		█	█	█	█											
Redacción del planteamiento del problema, planteamiento de objetivos	10/06/24	16/06/24	1		█														
Redactar justificación del problema y delimitación	17/06/24	23/06/24	1			█													
Búsqueda de estudios previos	24/06/24	30/06/24	1				█												
Bases teóricas	24/06/24	07/07/24	2				█	█											
Correcciones por parte de los profesores e investigadores	08/07/24	21/07/24	2						█	█									
Fase de Implementación	22/07/24	16/08/24	4								█	█	█	█					
Correcciones de la fase de planificación	22/07/24	26/07/24	1								█								
Redacción del diseño de investigación, conocimiento de la población y muestra	29/07/24	04/08/24	1								█								
Elaboración de los instrumentos a aplicar, revisión por parte del tutor	05/08/24	09/08/24	1									█							
Aplicación de los instrumentos.	05/08/24	09/08/24	1										█						
Análisis, integración y validación de los resultados	12/08/24	16/08/24	1											█					
Fase de Presentación	19/08/24	19/09/24	5												█	█	█	█	
Correcciones de la fase de implementación	19/08/24	23/08/24	1												█				
Conclusiones y Recomendaciones	26/08/24	30/08/24	1													█			
Diseño del sistema de gestión de calidad y anexos	03/09/24	12/09/24	1														█	█	
Preliminares, Indices, Introducción, Resumen, Abstract, dedicatoria y agradecimientos.	15/09/24	19/09/24	1															█	

Nota. La figura presenta los tiempos de duración de cada actividad y la duración total del proyecto en semanas.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Operacionalización de las Variables

En este apartado se presenta el cuadro de operacionalización de las variables en cuyo caso Kerlinger y Lee (2002), sostienen que “implica convertir conceptos abstractos en análisis que sean claros y susceptibles de verificación, se logra al definir con precisión las unidades de investigación y los indicadores utilizados para su validación” (p.96).

Tabla 1

Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Proponer un sistema de gestión de calidad basado en el capital social en la empresa Inversiones Fadiku, C.A.					
Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Ítems
Diagnosticar la situación actual de los elementos del capital social en la empresa Inversiones Fadiku, C.A.	Capital Social	Elementos del Capital Social	Confianza.		1, 2
			Asociatividad.		3, 4
Describir los indicadores de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001 - 2015 en la empresa Inversiones Fadiku, C.A.	Sistema de Gestión de Calidad	Indicadores de Calidad	Conciencia Cívica.	Encuesta Cuestionario	5, 6
			Valores Éticos.		7, 8
			Satisfacción del Cliente.		1, 2
			Eficacia.	Observación	3, 4
			Quejas.	Directa	5, 6
			Garantía.	Lista de Cotejo	7, 8
Evaluación del Desempeño.	Diagrama causa efecto	9, 10			
Tiempos de Respuesta.		11, 12			
Políticas de Calidad.		13, 14			
Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en el capital social para la empresa Inversiones Fadiku, C.A.					

Nota. Operacionalización de las variables.

Fuente: Elaboración propia (2024)

II. FASE DE IMPLEMENTACIÓN

En la presente fase se realiza inicialmente un recorrido metodológico de los aspectos considerados además de desarrollar el análisis de los resultados obtenidos a partir de las técnicas e instrumentos de información empleadas, prosiguiendo con la validación de resultados a partir del contraste de los hallazgos con los fundamentos teóricos que dan base a este estudio. Babbie (1988) expresa que “restringir diversos elementos para que la recopilación de datos resulte en la implementación efectiva de instrumentos de evaluación, tales como encuestas, entrevistas y análisis, la adecuada administración de los recursos requeridos para poder llevar a cabo la presentación” (p.84).

Diseño de la Investigación

El procesamiento de la investigación a causa del modelo metódico así como sistémico, buscan encontrar solución a un problema planteado en una empresa, Hurtado (2000) manifiesta que “La investigación proyectiva tiene como objetivo delinear o crear planes para resolver circunstancias específicas” (p.83). En este estudio, se propone abordar una alternativa de solución ante la problemática estudiada en la empresa Fadiku, C.A.

Del mismo modo, la investigación contemplará la recolección de datos en el lugar de la empresa en un momento determinado por lo que se considera de campo no experimental y transversal, donde Tamayo (2012) considera que “admite recopilar antecedentes reales, puesto que se le denomina primario” (p.77).

De manera similar, Hernández et al (2010) alegan que “se fundamenta en análisis los cuales serán efectuados sin manejo consecuente de variables al igual que se analizan fenómenos en su contexto natural, así como posteriormente se experimentan” (p.65), los datos obtenidos por

los investigadores siempre se divulgan sin maniobra cualquiera de variables o resultados. Respecto a los estudios de diseño colateral, Hernández (2014) alega “la recopilación de datos acontece en un solo momento, y el fin será puntualizar al igual que analizar la frecuencia en un instante específico en el tiempo (pág. 49), desde que se fundó la empresa Inversiones Fadiku, C.A., cuenta con diversas sucursales en el estado de Trujillo, por lo que planifica adecuadamente realizar tu visita en uno o más días especificados para la función de la herramienta.

Población y Muestra

Realizar una investigación, conocer la población, se remite al número de personas, en este caso, en Inversiones Fadiku, C.A., es de quince (15), Tamayo (2012) afirma “el conjunto de individuos que presentan ciertas características y que son el foco primario de la investigación”(p.86). Una muestra, es un grupo representativo de una población, Hernández (2014) asume “es un subconjunto de componentes concernientes a un grupo inconfundible por sus particularidades, citado población” (p.57), la población se logra discurrir pues que definida, por tal razón, la muestra censal, Ramírez (1997) instituye que “es aquella en la cual todas las unidades de indagación son estimadas a modo de muestra en aquel lugar en la cual la urbe a analizar se obligue a manera de censal por ser juntamente cosmos, urbe así como muestra” (p.81)

Diseño del Instrumento de Recolección de Datos

La investigación debe tener un método o forma para recopilar los antecedentes, las técnicas, Bavaresco (2006), considera “la investigación no asume la trascendencia sin las tecnologías implicadas en la recopilación de antecedentes, estas metodologías acarrear al cotejo del inconveniente formulado, cada modelo de investigación comprueba las tecnologías a

esgrimir” (p.95), se tomará en consideración dos (2) técnicas. Para el primer objetivo específico diagnosticar la situación actual de los elementos del capital social en la empresa Inversiones Fadiku, C.A., se considera la encuesta como la técnica, Tamayo (2012), expresa que

es aquella la cual admite suministrar contestaciones a contrariedades en procesos pormenorizados con el fin de que existan correspondencias entre las variables, tras el acopio sistémico de información puesto que sea una delineación preliminarmente fiada la cual asevere la inflexibilidad de la información conseguida. (p.97)

Para el segundo objetivo específico, describir los indicadores de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 en la empresa Inversiones Fadiku, C.A., se considera la observación directa la técnica para la recolección, Hernández et al (2010), expresan que “es el proceso sistemático, valido y confiable del comportamiento o conductas que se manifiestan” (p.81) Determinada las técnicas a utilizar, se procedió a establecer los instrumentos a elaborar, en este sentido para el primer objetivo específico, el cuestionario, para Arias (2012), expresa “es un grupo de interrogaciones las cuales deberán hallarse transcritas de manera consecuente, instauradas, secuenciadas así como distribuidas acorde de manera categórica fijada en la proyección cuyo fin de que sus contestaciones logren procurar toda la información necesaria” (p.83).

El mismo, va constar de ocho (8) ítems, con dos (2) ítems por indicador planteado, siguiendo la escala de Likert, sustentará en cinco (5) opciones de respuesta de siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca; para Hernández et al. (2010), consideran que “radica en un grupo de ítems exhibidos en modo de aseveraciones o dictámenes previamente los cuales se exigirá la intervención de los individuos a los cuales se gestionan” (p.145) (Ver Anexo A). En cuanto, al segundo objetivo específico, se plantea como instrumento, la lista de cotejo, bajo

alternativas dicotómicas de sí y no, con cuyos resultados estadísticos obtenidos, se desarrollará un diagrama causa efecto, para conocer la raíz de los problemas en Inversiones Fadiku, C.A. Según Tamayo (2012), considera que “la relación de confrontación instituye un modo preciso de la metodología de análisis consiguiendo que el indagador incruste su asistencia en incuestionables factores, así como se apoyen a categóricas circunstancias” (p.109) (Ver Anexo B).

En cuanto, al diagrama causa efecto, Gutiérrez y De La Vara (2005), consideran que “es un método gráfico que relaciona un problema o efecto con los factores o causas que seguramente son los que generan dichos problemas” (p.147), el mismo será diseñado por los investigadores, luego de obtenidos los resultados del segundo objetivo específico.

Validación y Confiabilidad de Instrumentos

La forma de validación debe ajustarse a la naturaleza en la investigación Palella et al (2006) afirman que “en la totalidad de los procesos se exhorta esgrimir el método de los razonamientos de especialistas, en los cuales radicarán en conferirles en la temática objeto de disertación” (p.173). Los expertos deben tener el conocimiento necesario, a los mismos se les entrega los instrumentos de medición creados para la recolección de datos, los mismos serán tres (3) especialistas, los cuales evaluarán las pruebas descritas, incluido el cuestionario y la lista de cotejo, determinando pertinencia o adecuación. (Visite el Anexo C).

Determinar la confiabilidad de las variables es una herramienta importante para asegurar que el diseño cumpla con los objetivos. Es por esto que Méndez (2007) afirmó que un instrumento de medición es confiable “si evidentemente evalúa atributos o los aspectos que se valoran en el conocimiento” (p.196), la confiabilidad de un instrumento de medición se puede calcular, la elección depende del tipo de investigación que se realizará, la

cantidad de ítems del cuestionario y la lista de cotejo. Luego de elegir el modelo correcto, el coeficiente de confiabilidad se obtiene entre cero (0) y uno (1) (Ver Anexo D).

$$\text{Alpha de Cronbach} = \alpha = r_{tt} = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

Donde:

K : número de ítems

I : es una constante

Si^2 : varianza de cada ítem

St^2 : varianza de los puntajes totales

El valor obtenido $r_{tt} = 0,938$ para el primer instrumento aplicado, expresa claramente que se encuentra en una categoría elevada, el cual brinda un soporte ideal, de su aplicación, y la confiabilidad de dicho instrumento.

$$\text{Coeficiente Kuder Richardson} = KR - 20 = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum p * q}{St^2} \right]$$

Donde:

p : proporción de trabajadores que aprueban el ítem

q : proporción de trabajadores que no aprueban el ítem

K : número de ítems

I : es una constante

St^2 : varianza de los puntajes totales

El resultado de $KR-20 = 0,81$ para la lista de cotejo, se considera que la medición refleja un elevado grado de confiabilidad, debido a que los valores están por encima de 0,80 y por debajo de 1.

Tabla 2*Baremo para el Coeficiente de Confiabilidad*

Coeficiente	Categoría
0,0 – 0,2	Muy Baja
0,21 – 0,4	Baja
0,41 – 0,6	Regular
0,61 – 0,8	Aceptable
0,81 – 1	Elevada

Nota. La tabla muestra el coeficiente y la categoría de la confiabilidad.

Fuente: Palella y Martins (2006).

Análisis de Datos

Una comprensión más detallada del estudio, los instrumentos han mostrado una elevada confiabilidad. Las respuestas y resultados provienen del personal de Inversiones Fadiku, C.A., para analizar esta información, se emplearán tablas de frecuencias y gráficos de barras, herramientas que permiten una visualización clara, según Tamayo (2012), “este tipo de procesamiento resulta incomprensible sin un enfoque que permita una interpretación, con el objetivo de enriquecer la comprensión en el campo de estudio” (p.124).

Objetivo Específico 1. Diagnosticar la Situación Actual de los Elementos del Capital Social en la Empresa Inversiones Fadiku, C.A.

Variable 1. Capital Social. Dimensión 1. Elementos del Capital Social

El capital social vislumbra los vínculos, relaciones y redes en las empresas desarrollan entre sí, este tipo de capital genera la confianza, cooperación y el sentido de pertenencia dentro de un grupo, es decir, cuando se fortalece las interacciones sociales, facilita el intercambio de información, la instrucción en las coaliciones, que no se pueden medir solo en términos monetarios, esta red de conexiones contribuye al bienestar colectivo. El capital social puede ser un catalizador para la innovación y el emprendimiento, entendiendo que las redes de apoyo y

colaboración facilitan el acceso a información valiosa, las relaciones sociales estrechas y significativas se asocian con un alto nivel de confianza, tasas altas de eficacia, productividad, por tanto, fomentar el capital social puede llevar a empresas a crecer, en cambio, las empresas que presentan un debilitado capital social, no son eficientes en objetivos, con trabajadores no conformes con distintos elementos.

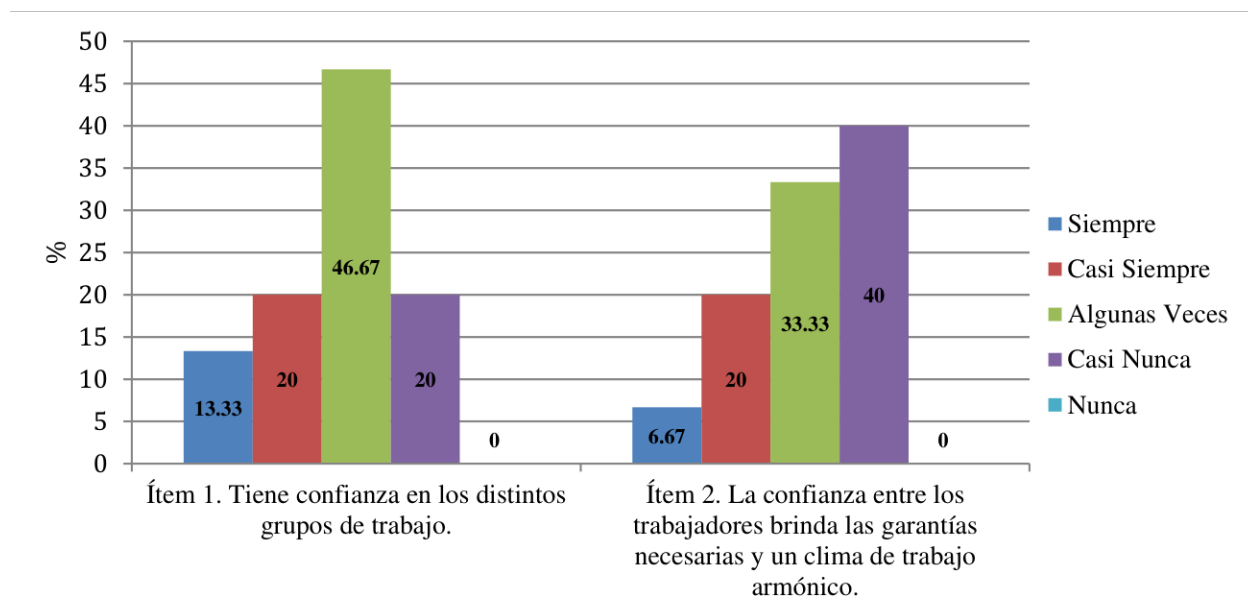
Tabla 3

Confianza

Alternativas	Ítem 1. Tiene confianza en los distintos grupos de trabajo.		Ítem 2. La confianza entre los trabajadores brinda las garantías necesarias y un clima de trabajo armónico.	
	fi	%	fi	%
Siempre	2	13,33	1	6,67
Casi Siempre	3	20	3	20
Algunas Veces	7	46,67	5	33,33
Casi Nunca	3	20	6	40
Nunca	0	0	0	0
Total	15	100	15	100

Nota. La tabla presenta frecuencia absoluta (fi) y relativa (%) del indicador confianza.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 2*Confianza*

Nota. La figura presenta los ítems 1 y 2, expresados en porcentaje (%).

Fuente: Elaboración propia (2024).

La tabla 3 y la figura 2, abarcan los resultados señalados en los ítems 1 y 2. Para el ítem 1, tiene confianza en los distintos grupos de trabajo, resalta, que la alternativa algunas veces, fue la más elegida por los trabajadores, con un cuarenta y seis con sesenta y siete por ciento (46,67%), seguidas en igual porcentaje por las alternativas de casi siempre y casi nunca con un veinte por ciento (20%) y, el trece con treinta y tres por ciento (13,33 %) los trabajadores eligieron la alternativa de siempre. A partir de la reciprocidad al ítem 2, se considera que la confianza es mutua entre los distintos grupos de trabajo en la empresa Inversiones Fadiku, C.A., los trabajadores, eligieron en mayor medida la alternativa de casi nunca con un cuarenta por ciento (40%), seguidos de la opción algunas veces, casi siempre y siempre, en un treinta y tres con treinta y tres por ciento (33,33 %), un veinte por ciento (20 %) y un seis con sesenta y siete por ciento (6,67 %) correspondientemente.

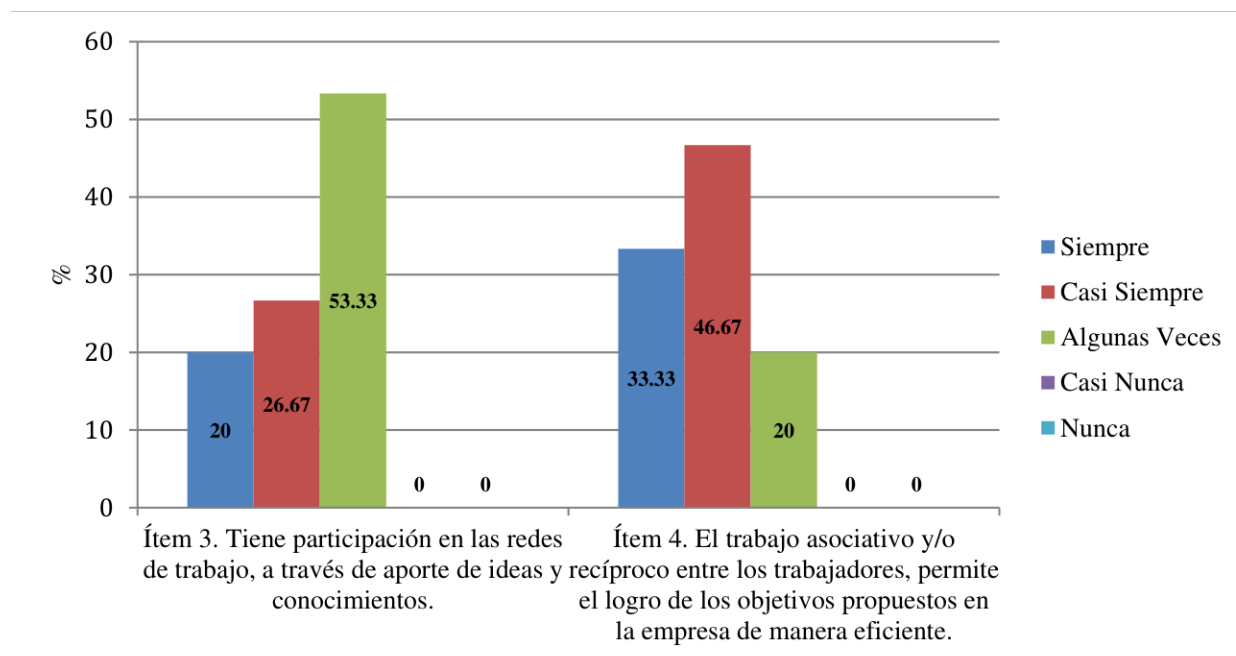
Es necesario asumir la confianza, para optimizar los bienes, así como adquirir con victorias las finalidades delineadas de modo similar, incrementar la confianza garantizada gestiona el trabajo diario, consecuentemente, se debe hacer en el índice de confianza, gestión de la empresa, plataformas sociales, como implementar diversas estrategias que mejoren la confianza en los trabajadores. Además, entender que es un sitio donde pasan gran parte del día, por tal razón, brindar confianza y recibir de forma recíproca, siempre, garantizando bienestar organizacional, que es consecuencia imprescindible para conseguir los fines, progresar continuamente, mejorando y estar encaminados con los distintos valores y propósitos de Inversiones Fadiku, C.A., como imagen corporativa.

Tabla 4*Asociatividad*

Alternativas	Ítem 3. Tiene participación en las redes de trabajo, a través de aportes de ideas y conocimientos.		Ítem 4. El trabajo asociativo y/o recíproco entre los trabajadores, permite el logro de los objetivos propuestos en la empresa de manera eficiente.	
	fi	%	fi	%
Siempre	3	20	5	33,33
Casi Siempre	4	26,67	7	46,67
Algunas Veces	8	53,33	3	20
Casi Nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Total	15	100	15	100

Nota. La tabla presenta la reiteración incondicional (fi) así como la frecuencia relativa (%) del indicador asociatividad.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 3*Asociatividad*

Nota. La figura presenta los ítems 3 y 4, expresados en porcentaje (%).

Fuente: Elaboración propia (2024).

Las deducciones del indicador asociatividad de la dimensión elementos del capital social, señalados en los ítems 3 y 4, son presentadas en la representación gráfica anterior. En el ítem 3, tiene participación en las redes de trabajo, por medio de la aportación de ideas y conocimientos; nuevamente, la selección de la alternativa de algunas veces, es la más elegida por los trabajadores, con un cincuenta y tres con treinta y tres por ciento (53,33 %), seguida por las opciones de casi siempre y siempre con un veintiséis con sesenta y siete por ciento (26,67%) y un veinte por ciento (20%) respectivamente. A partir del ítem cuatro (4), el trabajo asociativo y/o recíproco entre los trabajadores, permite el logro de los objetivos propuestos en la empresa de manera eficiente, la elección de la clase trabajadora, será en mayor medida la alternativa casi siempre con un cuarenta y seis con sesenta y siete por ciento (46,67%), continuando con un

treinta y tres con treinta y tres por ciento (33,33%) y un veinte por ciento (20%), con siempre y algunas veces de forma respectiva.

Corresponde ser consecuentes con los patrocinios los cuales propondrán las plataformas colectivas, concernirán en aprovecharlas asiduamente, la correspondencia, el discernimiento, logrando ser componentes de beneficios recíprocos, los cual forjaran rentabilidades siendo un acontecimiento que dará lugar a hallar constantemente contribuciones entre la clase obrera cuyas participaciones serán ventajosas para sus colaboradores de faena. Este modelo de nexo incrementara la interconexión facilitando mayor confianza impulsándoles a ejecutar un optima labor, de modo objetiva con los fines de manera cotidiana, semanal, quincenal, mensual o por ciclos fijados, admitiendo un categoría de sociedades o acto recíproco adecuado, que permite encaminar a la empresa, creando en el trabajador y la empresa una imagen positiva que permite crecer.

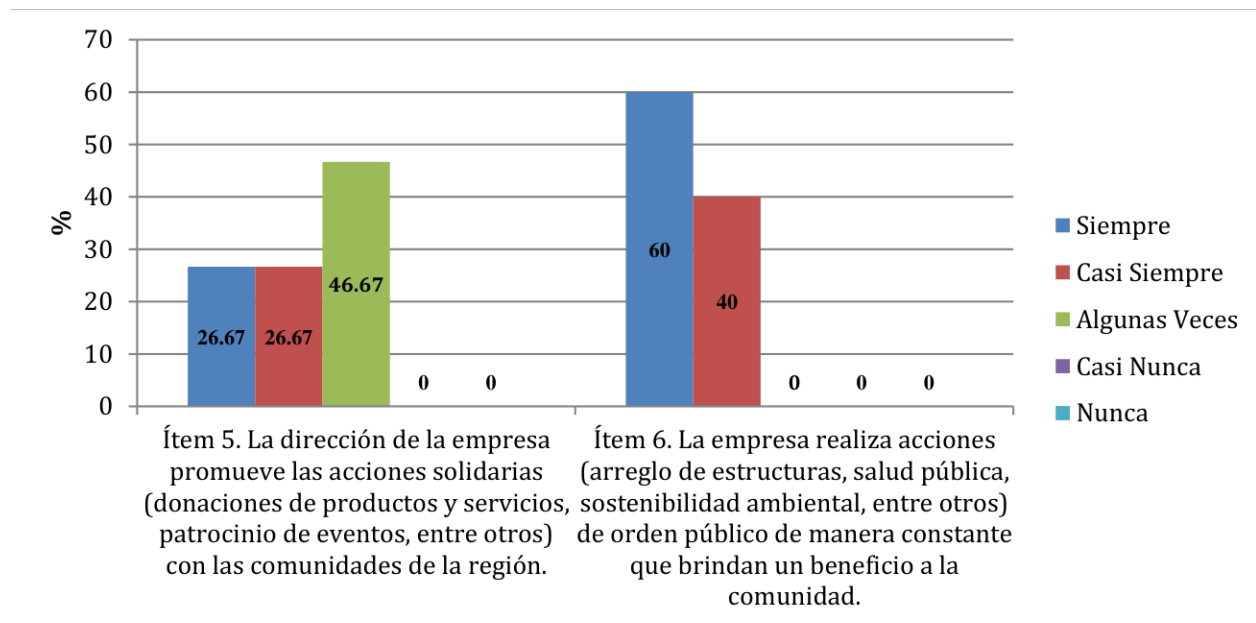
Tabla 5

Conciencia Cívica

Alternativas	Ítem 5. La dirección de la empresa promueve las acciones solidarias (donaciones de productos y servicios, patrocinio de eventos, entre otros) con las comunidades de la región		Ítem 6. La empresa realiza acciones (arreglo de estructuras, salud pública, sostenibilidad ambiental, entre otros) de orden público de manera constante que brindan un beneficio a la comunidad.	
	fi	%	fi	%
Siempre	4	26,67	9	60
Casi Siempre	4	26,67	6	40
Algunas Veces	7	46,67	0	0
Casi Nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Total	15	100	15	100

Nota. La tabla presenta la reiteración incondicional (fi) así como frecuencia relativa (%) del indicador asociatividad.

Fuente:Elaboración propia (2024).

Figura 4*Conciencia Cívica*

Nota. La figura presenta los ítems 5 y 6, expresados en porcentaje (%).

Fuente: Elaboración propia (2024).

En la tabla 5 y la figura 4 las deducciones del indicador conciencia cívica de la dimensión elementos del capital social, señalados en los ítems 5 y 6. Para el ítem 5 la gerencia de la compañía promueve las acciones solidarias (donaciones de productos y servicios, patrocinios de eventos, entre otros), desde las comunidades del país, reiteradamente la alternativa de algunas veces, fue la más elegida por los trabajadores, con un 46,67 %, seguidas en igual porcentaje de elección, por las alternativas de casi siempre y siempre con un 26,67 %, para completar el 100 %. A partir del ítem 6, la empresa realiza acciones (arreglo de estructuras, salud pública, sostenibilidad ambiental, entre otros) de orden público de manera constante que brindan un beneficio a la comunidad, los trabajadores eligieron solo dos alternativas de las cinco propuestas, con un 60 % la alternativa de siempre al igual que un cuarenta por ciento (40%) la alternativa de casi siempre.

La conciencia cívica es una medida que muestra la actitud de las personas y las empresas hacia las comunidades locales, propone un sustento no solo de manera económica a quienes más lo necesitan de vez en cuando. Aquellas acciones que generan un impacto, serán percibidas de forma positiva, por tal razón, Inversiones Fadiku, C.A., debe actuar constantemente con acciones que impacten de manera positiva en localidades del entorno, para así, crear una imagen de responsabilidad social, que generará una mayor clientela por su buen actuar con la sociedad.

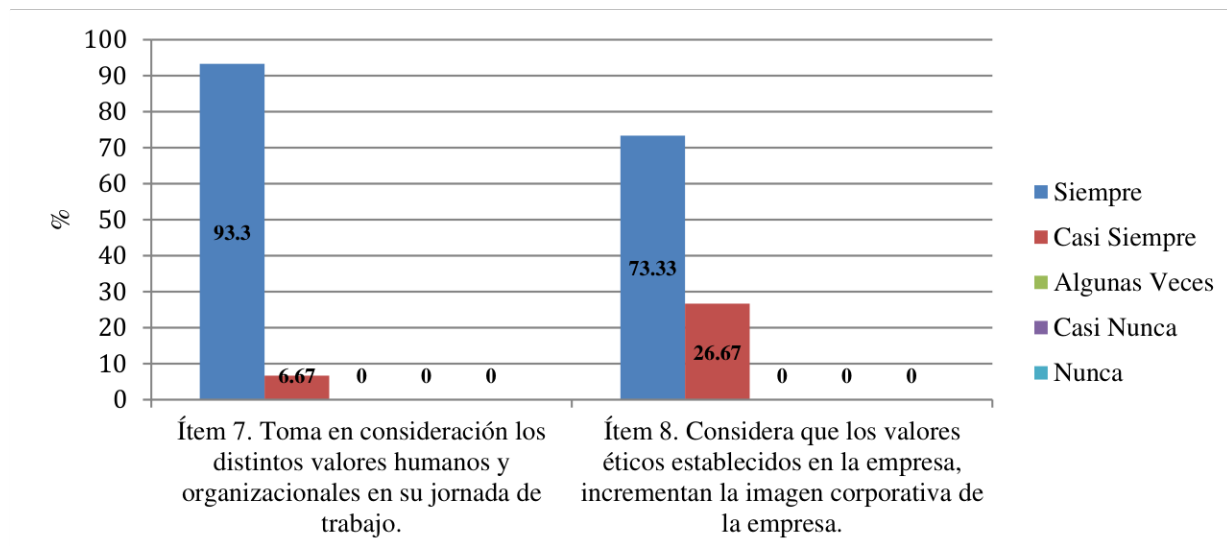
Tabla 6

Valores Éticos

Alternativas	Ítem 7. Toma en consideración los distintos valores humanos y organizacionales en su jornada de trabajo.		Ítem 8. Considera que los valores éticos establecidos en la empresa, incrementan la imagen corporativa de la empresa.	
	fi	%	fi	%
Siempre	14	93,33	11	73,33
Casi Siempre	1	6,67	4	26,67
Algunas Veces	0	0	0	0
Casi Nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0
Total	15	100	15	100

Nota. La tabla presenta la reiteración incondicional (fi) así como frecuencia relativa (%) del indicador conciencia cívica.

Fuente: Producción propia (2024).

Figura 5*Valores Éticos*

Nota. La figura presenta los ítems 7 y 8, expresados en porcentaje (%).

Fuente: Elaboración propia (2024).

Las deducciones del indicador valores éticos, señalados en los ítems 7 y 8, son presentados en la tabla 6 y la figura 5. Es el indicador, con mayor aceptación, ambos ítems se centraron en las opciones de casi siempre y siempre, para el ítem 7, toma en consideración los distintos valores humanos y organizacionales en su jornada de trabajo, los trabajadores seleccionaron en un noventa y tres con treinta y tres por ciento (93,33 %) la alternativa de siempre y seis con sesenta y siete por ciento (6,67%) la alternativa de casi siempre. A partir del ítem 8, considera que los valores éticos establecidos en la empresa Inversiones Fadiku, C.A., incrementan la imagen corporativa de la empresa, la elección de la opción es de un setenta y tres con treinta y tres por ciento (73,33%) para siempre, y un veintiséis con sesenta y siete por ciento (26,67 %) para casi siempre.

El indicador valores éticos, es una fortaleza, debe ser valorado y tomado como referencia, es importante, mantener una empresa, con valores éticos organizacionales, así como personales, dar el ejemplo, recurriendo a las gestiones donde se manifiesten los valores, así el

trabajador pueda guiarse con estas acciones y aplicarlas en sus actividades diarias. Por tanto, los valores como respeto, responsabilidad, ética, seriedad, integridad, entre otros, deben ser siempre manifestados para crear una imagen positiva en sus clientes los cuales requieren de un servicio o adquieren un producto en Inversiones Fadiku, C.A.

Objetivo Específico 2. Describir los Indicadores de Calidad de Acuerdo a la Norma ISO 9001 – 2015 en la Empresa Inversiones Fadiku, C.A.

Variable 2. Sistema de Gestión de Calidad. Dimensión 2. Indicadores de Calidad

Los SGC fijan un marco mejorador de procesos y actividades, el diseñar e implementar estos sistemas, las empresas pueden identificar y minimizar las discrepancias, los cuales serán una superior satisfacción del cliente. El hecho de contar con un SGC como herramienta de ayuda para concientizar y disciplinar, se puede considerar como ganancia, es un valor agregado que permite diferenciarse de sus competidores, Adoptar un SGC también simplifica en asumir providencias cimentadas con herramientas, la retroalimentación continua, las organizaciones pueden evaluar el rendimiento de sus procesos y productos, reaccionando rápidamente ante las brechas y congruencias de optimización, aseverando que siempre estén alineadas con las expectativas del mercado, eliminación de redundancias, las organizaciones pueden optimizar recursos y reducir costos, en este contexto, considerar diversos indicadores, admiten cuantificar así como estimar el desempeño de los procesamientos, dichos índices ofrecen una perspectiva objetiva sobre estándares establecidos.

En tal sentido, plantear indicadores de calidad, para evaluar los distintos elementos presentes, desde los trabajadores, como todas las funciones que desarrolla en su jornada de trabajo, permitiendo una visión transparente del contexto reciente. Además, toda esta

información, sirve para crear proyecciones que permitan adelantarse a sus clientes, las cuales resultan variadas

Tabla 7

Resultados de la Lista de Cotejo Aplicada en Bera Cobrapsa

Indicador	Criterios	Descripción	Alternativas	
			Sí	No
Satisfacción del Cliente	1	Se proporciona información clara y comprensible sobre los productos y/o servicio.	✓	
	2	La atención brindada por el personal es cortés y profesional.	✓	
	3	Se lleva un control que permite registrar los servicios brindados.		✓
Eficacia	4	Los procesos se realizan de manera ordenada y en la forma correcta.	✓	
	5	Se atienden las quejas, de manera confiable y empática.	✓	
Quejas	6	La empresa actúa de forma inmediata ante una queja presentada	✓	
	7	El personal explica en forma detallada a los clientes la garantía de los productos que ofrece	✓	
Garantía	8	La empresa proporciona manuales o guías a los clientes para conservar en buen estado producto adquirido.	✓	
	9	El personal es evaluado de manera constante, de acuerdo al trabajo que realiza en la compañía	✓	
Evaluación del Desempeño	9	El servicio técnico está capacitado para proponer una atención al cliente, conforme a sus necesidades.	✓	
	11	El personal cumple con los tiempos de respuesta de manera oportuna	✓	
Tiempo de Respuesta	12	En la compañía se lleva un control de ejecución, espera y respuesta de cada actividad y/o proceso.		✓
	13	La empresa tiene establecidas las políticas de calidad.		✓
Políticas de Calidad	14	Se lleva un control de las no conformidades por parte del personal técnico		✓

Nota. La tabla presenta el llenado en Bera Cobrapsa.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Tabla 8*Resultados de la Lista de Cotejo Aplicada en Bera Las Acacias*

Indicador	Criterios	Descripción	Alternativas	
			Sí	No
Satisfacción del Cliente	1	Se proporciona información clara y comprensible sobre los productos y/o servicio.	✓	
	2	La atención brindada por el personal es cortés y profesional.	✓	
Eficacia	3	Se lleva un control que permite registrar los servicios brindados.		✓
	4	Los procesos se realizan de manera ordenada y en la forma correcta.		✓
Quejas	5	Se atienden las quejas, de manera confiable y empática.	✓	
	6	La empresa actúa de forma inmediata ante una queja presentada		✓
Garantía	7	El personal explica en forma detallada a los clientes la garantía de los productos que ofrece		✓
	8	La empresa proporciona manuales o guías a los clientes para conservar en buen estado el producto adquirido.	✓	
Evaluación del Desempeño	9	El personal es evaluado de manera constante, de acuerdo al trabajo que realiza en la empresa	✓	
	10	El servicio técnico está capacitado para brindar una atención al cliente, de acuerdo a sus necesidades.	✓	
Tiempo de Respuesta	11	El personal cumple con los tiempos de respuesta de manera oportuna	✓	
	12	En la empresa se lleva un control de los tiempos de ejecución, espera y respuesta de cada actividad y/o proceso.		✓
Políticas de Calidad	13	La empresa tiene establecidas las políticas de calidad.		✓
	14	Se lleva un control de las no conformidades por parte del personal técnico		✓

Nota. La tabla presenta el llenado en Bera Las Acacias.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Tabla 9*Resultados de la Lista de Cotejo Aplicada en Bera Valera*

Indicador	Criterios	Descripción	Alternativas	
			Sí	No
Satisfacción del Cliente	1	Se proporciona información clara y comprensible sobre los productos y/o servicio.	✓	
	2	La atención brindada por el personal es cortés y profesional.	✓	
Eficacia	3	Se lleva un control que permite registrar los servicios brindados.		✓
	4	Los procesos se realizan de manera ordenada y en la forma correcta.		✓
Quejas	5	Se atienden las quejas, de manera confiable y empática.	✓	
	6	La empresa actúa de forma inmediata ante una queja presentada		✓
Garantía	7	El personal explica en forma detallada a los clientes la garantía de los productos que	✓	
	8	La empresa proporciona manuales o guías a los clientes para conservar en buen estado el producto adquirido.	✓	
Evaluación del Desempeño	9	El personal es evaluado de manera constante, de acuerdo al trabajo que realiza en la empresa		✓
	10	El servicio técnico está capacitado para brindar una atención al cliente, de acuerdo a sus necesidades	✓	
Tiempo de Respuesta	11	El personal cumple con los tiempos de respuesta de manera oportuna	✓	
	12	En la empresas se lleva un control de los tiempos de ejecución, espera y respuesta de cada actividad y/o proceso.		✓
Políticas de Calidad	13	La empresa tiene establecidas las políticas de calidad.		✓
	14	Se lleva un control de las no conformidades por parte del personal técnico		✓

Nota. La tabla presenta el llenado en Bera Valera.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Tabla 10*Resultados de la Lista de Cotejo Aplicada en Bera Boconó*

Indicador	Criterios	Descripción	Alternativas	
			Sí	No
Satisfacción del Cliente	1	Se proporciona información clara y comprensible sobre los productos y/o servicio.	✓	
	2	La atención brindada por el personal es cortés y profesional.	✓	
Eficacia	3	Se lleva un control que permite registrar los servicios brindados.		✓
	4	Los procesos se realizan de manera ordenada y en la forma correcta.		✓
Quejas	5	Se atienden las quejas, de manera confiable y empática.	✓	
	6	La empresa actúa de forma inmediata ante una queja presentada		✓
Garantía	7	El personal explica en forma detallada a los clientes la garantía de los productos que	✓	
	8	La empresa proporciona manuales o guías a los clientes para conservar en buen estado el producto adquirido.	✓	
Evaluación del Desempeño	9	El personal es evaluado de manera constante, de acuerdo al trabajo que realiza en la empresa		✓
	10	El servicio técnico está capacitado para brindar una atención al cliente, de acuerdo a sus necesidades	✓	
Tiempo de Respuesta	11	El personal cumple con los tiempos de respuesta de manera oportuna	✓	
	12	En la empresas se lleva un control de los tiempos de ejecución, espera y respuesta de cada actividad y/o proceso.		✓
Políticas de Calidad	13	La empresa tiene establecidas las políticas de calidad.		✓
	14	Se lleva un control de las no conformidades por parte del personal técnico		✓

Nota. La tabla presenta el llenado en Bera Boconó.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Tabla 11*Resultados de la Lista de Cotejo de Aplicada en Bera Trujillo*

Indicador	Criterios	Descripción	Alternativas	
			Sí	No
Satisfacción del Cliente	1	Se proporciona información clara y comprensible sobre los productos y/o servicio.	✓	
	2	La atención brindada por el personal es cortés y profesional.	✓	
Eficacia	3	Se lleva un control que permite registrar los servicios brindados.		✓
	4	Los procesos se realizan de manera ordenada y en la forma correcta.		✓
Quejas	5	Se atienden las quejas, de manera confiable y empática.	✓	
	6	La empresa actúa de forma inmediata ante una queja presentada		✓
Garantía	7	El personal explica en forma detallada a los clientes la garantía de los productos que	✓	
	8	La empresa proporciona manuales o guías a los clientes para conservar en buen estado el producto adquirido.	✓	
Evaluación del Desempeño	9	El personal es evaluado de manera constante, de acuerdo al trabajo que realiza en la empresa		✓
	10	El servicio técnico está capacitado para brindar una atención al cliente, de acuerdo a sus necesidades	✓	
Tiempo de Respuesta	11	El personal cumple con los tiempos de respuesta de manera oportuna	✓	
	12	En la empresas se lleva un control de los tiempos de ejecución, espera y respuesta de cada actividad y/o proceso.		✓
Políticas de Calidad	13	La empresa tiene establecidas las políticas de calidad.		✓
	14	Se lleva un control de las no conformidades por parte del personal técnico		✓

Nota. La tabla presenta el llenado en Bera Trujillo.**Fuente:** Elaboración propia (2024).

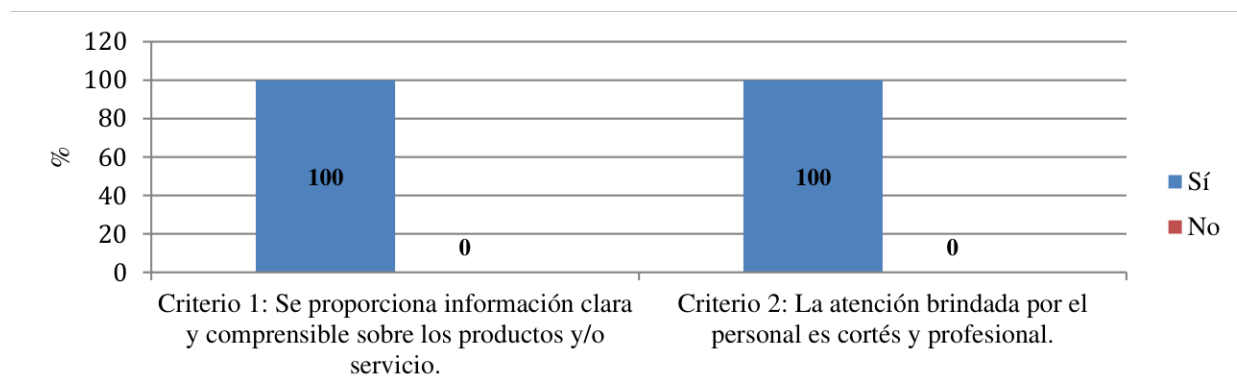
Tabla 12

Resultados Generales de la Lista de Cotejo Aplicada en Inversiones Fadiku, C.A.

Indicador	Criterios	Descripción	Alternativas				Total	
			Sí		No		fi	%
			fi	%	fi	%		
Satisfacción del Cliente	1	Se proporciona información clara y comprensible sobre los productos y/o servicio.	5	100	0	0	5	100
	2	La atención brindada por el personal es cortés y profesional.	5	100	0	0	5	100
Eficacia	3	Se lleva un control que permite registrar los servicios brindados.	0	0	5	100	5	100
	4	Los procesos se realizan de manera ordenada y en la forma correcta.	2	40	3	60	5	100
Quejas	5	Se atienden las quejas, de manera confiable y empática.	5	100	0	0	5	100
	6	La empresa actúa de forma inmediata ante una queja representada.	2	40	3	60	5	100
Garantía	7	El personal explica en forma detallada a los clientes la garantía de los productos que ofrece	2	40	3	60	5	100
	8	La empresa proporciona manuales o guías a los clientes para conservar en buen estado el producto adquirido.	5	100	0	0	5	100
Evaluación del Desempeño	9	El personal es evaluado de manera constante, de acuerdo al trabajo que realiza en la empresa	2	40	3	60	5	100
	10	El servicio técnico está capacitado para brindar una atención al cliente, de acuerdo a sus necesidades.	5	100	0	0	5	100
Tiempo de Respuesta	11	El personal cumple con los tiempos de respuesta de manera oportuna.	5	100	0	0	5	100
	12	En la empresa se lleva un control de los tiempos de ejecución, espera y respuesta de cada actividad y/o proceso.	0	0	5	100	5	100
Políticas de Calidad	13	La empresa tiene establecidas las políticas de calidad.	0	0	5	100	5	100
	14	Se lleva un control de las no conformidades por parte del personal técnico	0	0	5	100	5	100

Nota. La tabla presenta resultados en frecuencia absoluta y frecuencia relativa (%) de 5 sedes de Inversiones Fadiku, C.A.

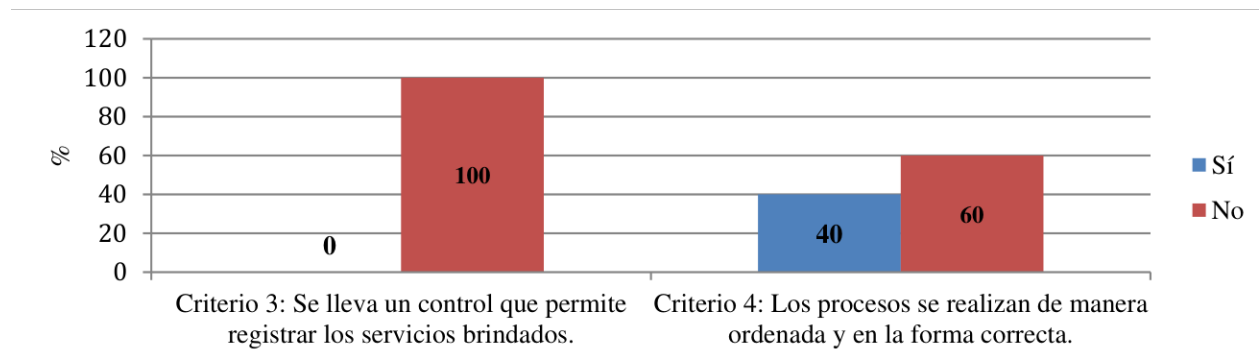
Fuente: Elaboración propia (2024).

Figura 6*Satisfacción al cliente*

Nota. La figura presenta los criterios 1 y 2 en forma de deducciones expresados en porcentaje (%).

Fuente: Elaboración propia (2024).

La figura 6 presenta los resultados del indicador satisfacción al cliente, en ambos criterios, el 100 % de las sedes de Inversiones Fadiku, C.A., se observó que proporcionan tanto información clara y comprensible sobre los productos y/o servicio, como se puede considerar que la atención brindado por la clase obrera será cortés y profesional. Este indicador se puede considerar como una fortaleza de Inversiones Fadiku, C.A., lo cual, cumple con la misión y visión, el cliente como la razón de ser.

Figura 7*Eficacia*

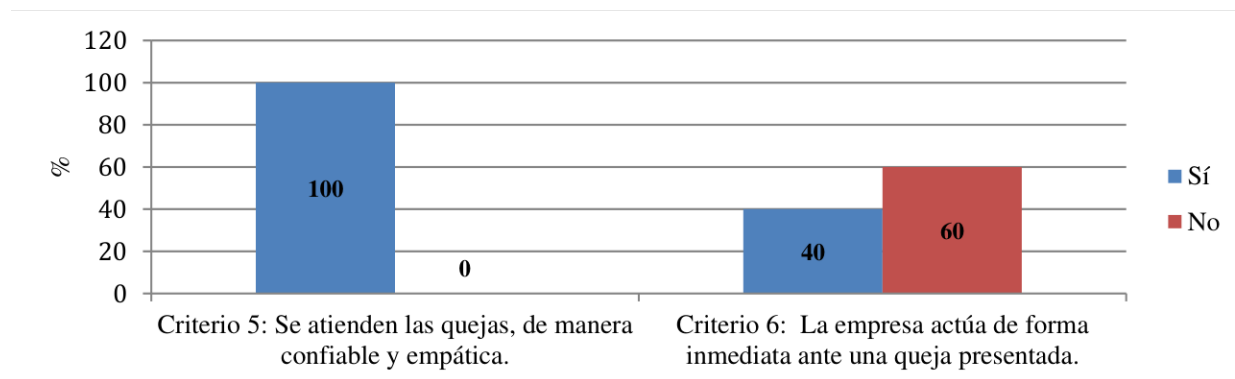
Nota. La figura presenta los criterios 3 y 4 en forma de resultados expresados en porcentaje (%).

Fuente: Elaboración propia (2024).

Los resultados del indicador eficacia, se presentan en la figura 7, una debilidad en la compañía es del cien por ciento (100%) de las sedes no se lleva un control que permita registrar los servicios brindados; a pesar de la ejecución de los procesamientos de modo ordenada y de la forma correcta, solo en el cuarenta por ciento (40%) de las sedes, se cumple este criterio, en el otro sesenta por ciento (60 %) no se cumple. Es trascendental para la corporación, es llevar un control documentado de registros de la totalidad de los términos productivos los cuales se efectúan de carácter similar, de forma ordenada y correcta, lo cual, brindaría una gran ayuda a la mano de obra para tener conocimiento de futuros procesos.

Figura 8

Quejas



Nota. La figura presenta los criterios 5 y 6 en modo de deducciones expresados en porcentaje (%).

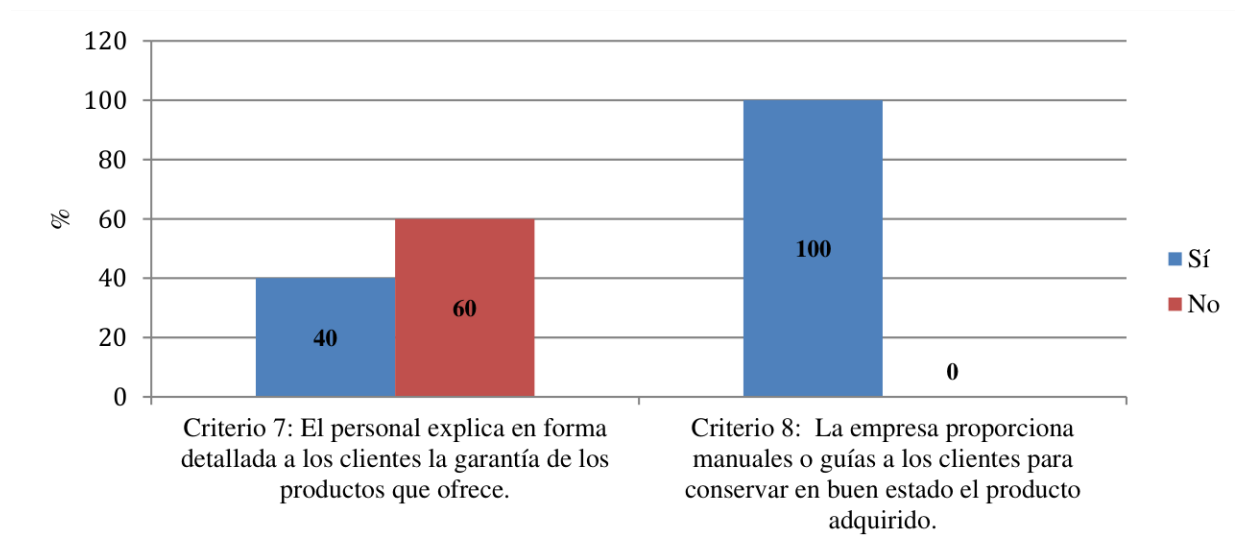
Fuente: Elaboración propia (2024).

En el indicador quejas, presentado en la figura 8, se presenta cierta variedad en los criterios, mientras, que en el criterio relacionado con la asistencia en las quejas de manera confiable y empática, el 100 % de las sedes cumple con el criterio, en cambio para el criterio 6, referente a la actuación por parte tanto de la empresa así como de condición inmediata ante un clamor que presenta los clientes, se observó que el 60 % de las sedes no cumple, mientras el 40 % de las sedes si actúa de forma inmediata. Las quejas es un elemento que debe tomar en

consideración las empresas en todo momento, porque de cierta forma indica una falla o punto de mejora que se obvia.

Figura 9

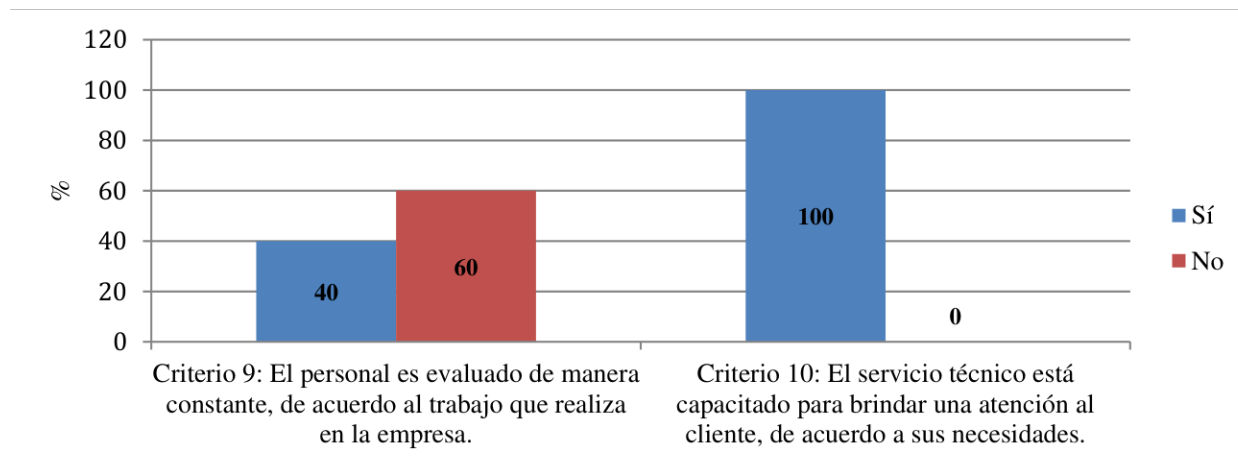
Garantía



Nota. La figura presenta los criterios 7 y 8 en condición de las deducciones expresados en porcentaje (%).

Fuente: Elaboración propia (2024).

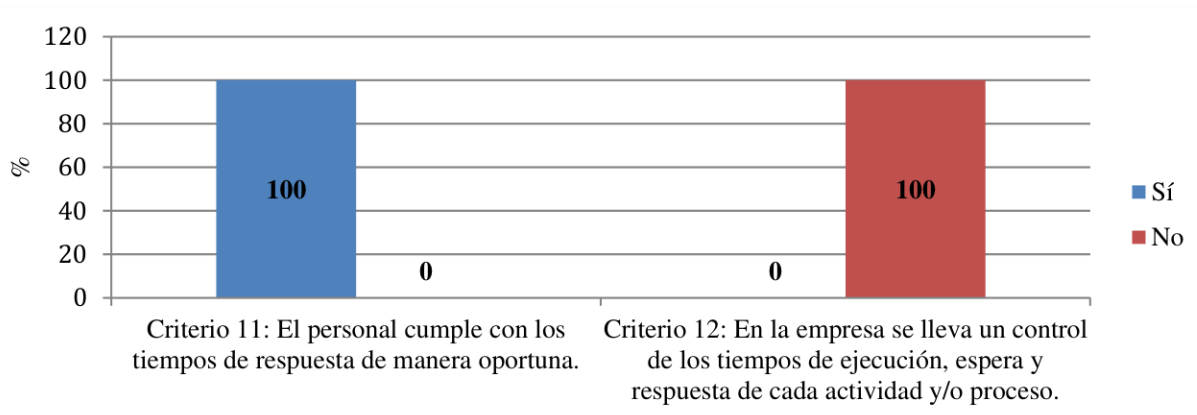
La figura 9, presenta los resultados del indicador garantía, en el mismo, el criterio 8, se observó que el 100 % de las sedes de Inversiones Fadiku, C.A., proporciona manuales o guías para preservar en excelente etapa el bien adquirido, en tanto, el criterio 7, se observó que en el sesenta por ciento (60%) de las sedes el personal no explica en condición pormenorizada a los clientes la garantía que procura al igual el cuarenta por ciento (40%) de las sucursales explica de forma detallada. La garantía, resulta en un valor diferenciador, y es deber dando un esclarecimiento minucioso de modo similar, para que el cliente asuma claramente como deberá ser su comportamiento en un inconveniente, deduciendo que la garantía depende un espacio de tiempo, como de las faltas que puede incurrir un producto en ese espacio de tiempo.

Figura 10*Evaluación del Desempeño*

Nota. La figura presenta los criterios 9 y 10 en modo de deducciones expresadas en porcentaje (%),

Fuente: Elaboración propia(2024).

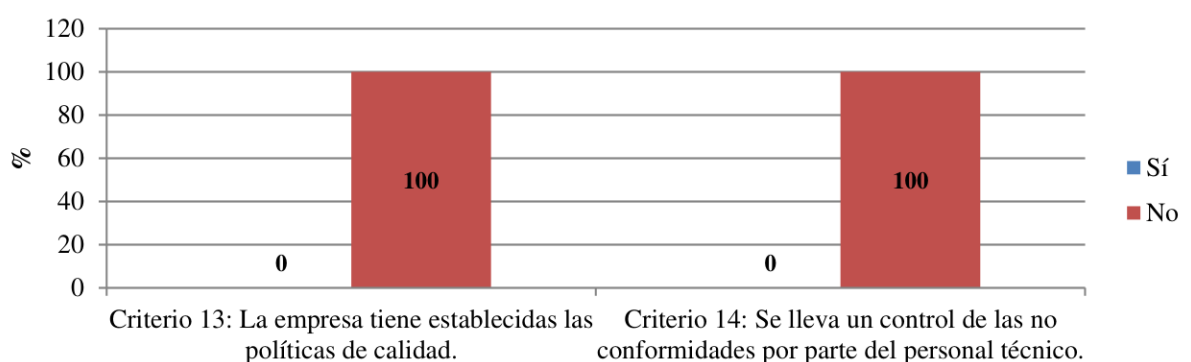
La figura 10, presenta los resultados del indicador de la evaluación del desempeño, en el sesenta por ciento (60%) de las sedes no se evalúa de manera constante, al igual que el cuarenta por ciento (40%) de las sedes si se realizan evaluaciones constantes; a partir de la capacitación del servicio técnico, se observó que el cien por ciento (100%) de las sedes si existe un adiestramiento de la clase obrera competente. Las mismas, son acciones relevantes en las empresas, identifican los lugares de optimización, y evaluar de forma cuantitativa a los empleados, para así mantener o lograr un alto nivel en tareas o actividades que se llevan a cabo, dichas evaluaciones, deben ser validadas y certificadas por personas expertas, tomar en consideración los elementos requeridos por la organización, mejorando considerablemente dichos instrumentos utilizados para las evaluaciones.

Figura 11*Tiempos de Respuesta*

Nota. La figura presenta los criterios 11 y 12 en modo de deducciones expresados en porcentaje (%)

Fuente: Elaboración propia (2014).

El indicador tiempos de respuesta, los resultados son expresados en la figura 11, en este indicador, se observó un criterio, en donde en el 100 % de las sedes el personal cumple en modo conveniente, al igual que el caso totalmente contrario se observó en llevar un control en los ciclos de manufacturación, espera y respuesta de cada actividad y/o proceso, donde en el 100 % de las sedes no se lleva. Son un indicador o elemento a tomar en consideración por la empresa, distintos tiempos que se manejan de forma similar, logrando definir la fidelidad o que un cliente se mantenga en activo, hecho inminente, que servicio que no sea una necesidad inmediata o prioritaria, el cliente no desea esperar, quiere tomar solo el tiempo adecuado, por tal razón, Inversiones Fadiku, C.A., debe empezar a llevar un control de las distintas actividades que se realizan con la intención de verificar.

Figura 12*Políticas de Calidad*

Nota. La figura presenta los criterios 13 y 14 en modo de deducciones expresados en porcentaje (%)

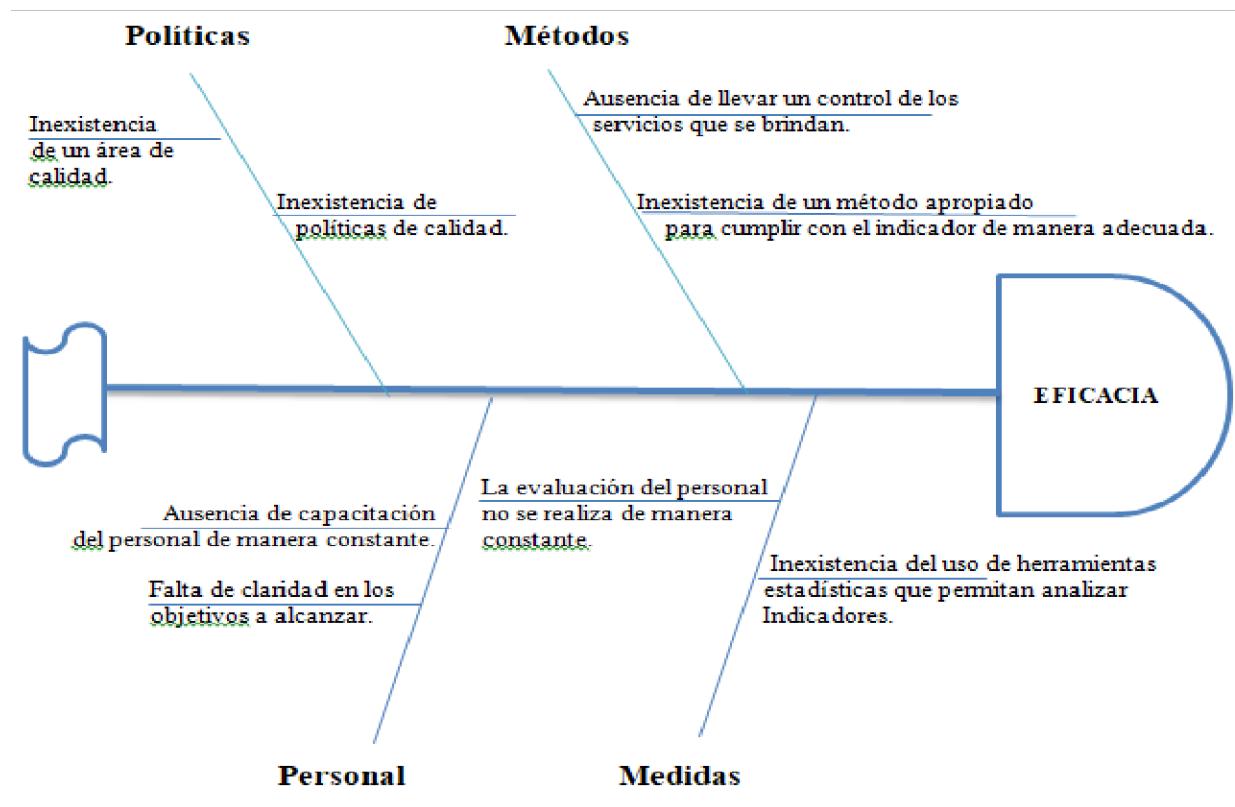
Fuente: Elaboración propia (2024).

El último indicador a considerar, es un indicador débil, en ambos criterios planteados, en el 100 % de las sedes no se tienen, ni se llevan a cabo. Por tal razón, es importante, crear o diseñar unas políticas de calidad, para mejorar considerablemente, además, los trabajadores deben comprometerse a cumplir, para brindar un bien de calidad, a pesar realzar la imagen corporativa.

Es importante, resaltar aquellos puntos de mejora o debilidades, en aquellos indicadores establecidos. Los elementos de eficacia, tiempo de respuesta y políticas de calidad presentan ciertas limitaciones en su evaluación. Por esta razón, se optó por llevar a cabo un análisis de causa-efecto (diagrama de Ishikawa) para identificar las causas de estas debilidades. En contraste, el indicador de satisfacción del cliente es el único que logra una tasa de cumplimiento del 100% en ambos aspectos.

Figura 13

Diagrama Causa-Efecto para el Indicador Eficacia



Nota. La figura muestra el indicador eficacia como el problema principal y sus posibles causas.

Fuente: Elaboración propia (2024).

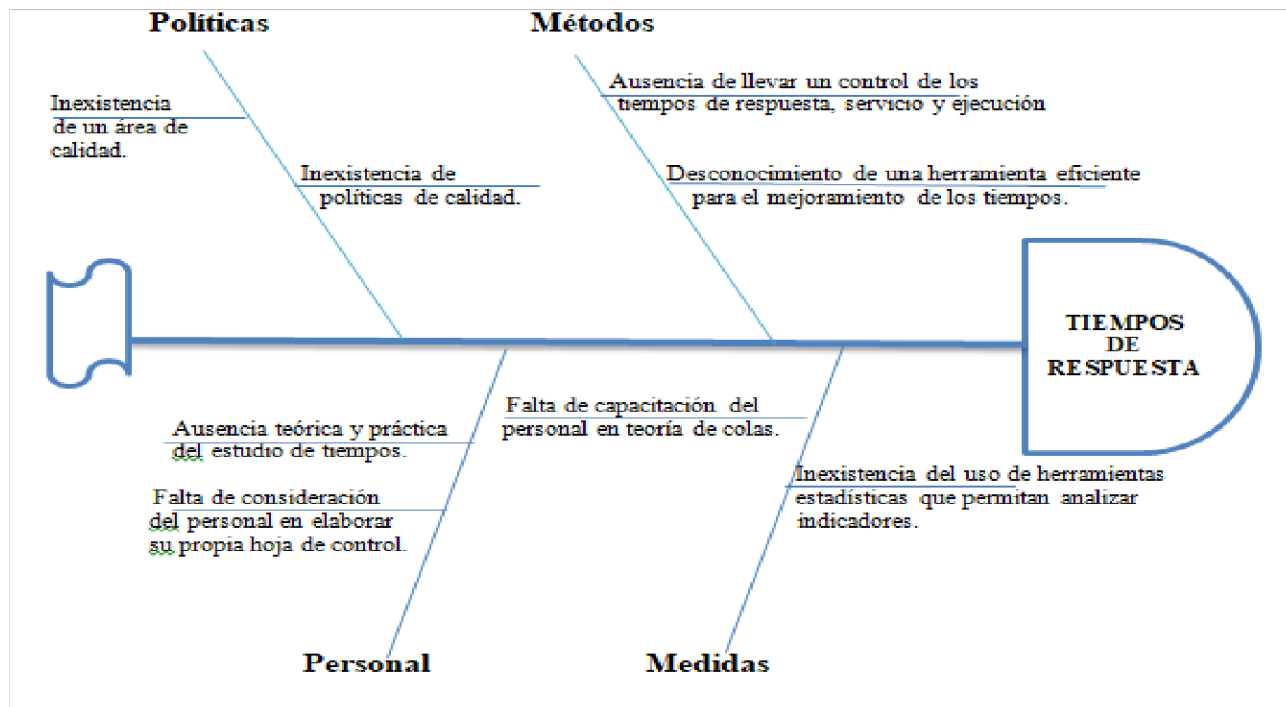
La eficacia, factor que determina su éxito y sostenibilidad en un mercado competitivo, se reseña al aforo de lograr las finalidades, así como un fin fijado de manera efectiva, utilizando los recursos disponibles, mejoran su rendimiento, sino que también fortalecen su reputación y se posicionan favorablemente. Optimizar la eficacia, maximiza sus recursos, reduciendo costos y eliminando desperdicios, la medición y el análisis del rendimiento son esenciales para identificar áreas, utilizar herramientas analíticas y establecer indicadores del desempeño lograra ayudar a visualizar debilidades, para optimizar los procesos.

La capacitación continua, influye en las habilidades de la fuerza laboral, ya que evolucionan al igual que los métodos y prácticas de trabajo, invertir en programas de

formación no sólo mejora el potencial, también reduce la rotación de trabajadores, creando un entorno más estable y consistente. El usar herramientas digitales facilita la comunicación y la transformación de información, incrementara la participación entre las dependencias, el funcionamiento de un área, líder que genere políticas de calidad ayudaría notablemente a esta problemática. Priorizar tareas y delegar responsabilidades, permite concentrarse en actividades que realmente aporten valor, convirtiéndose en aliados estratégicos en la edificación de un entorno profesional más productivo, la adaptabilidad para mantener la eficacia adentro de un contexto corporativo cambiante. Inversiones Fadiku, C.A., debe estar dispuestas a revisar y modificar sus estrategias.

Figura 14

Diagrama Causa-Efecto para el Indicador Tiempo de Respuesta



Nota. La figura muestra el indicador tiempo de respuesta como el problema principal y sus posibles causas.

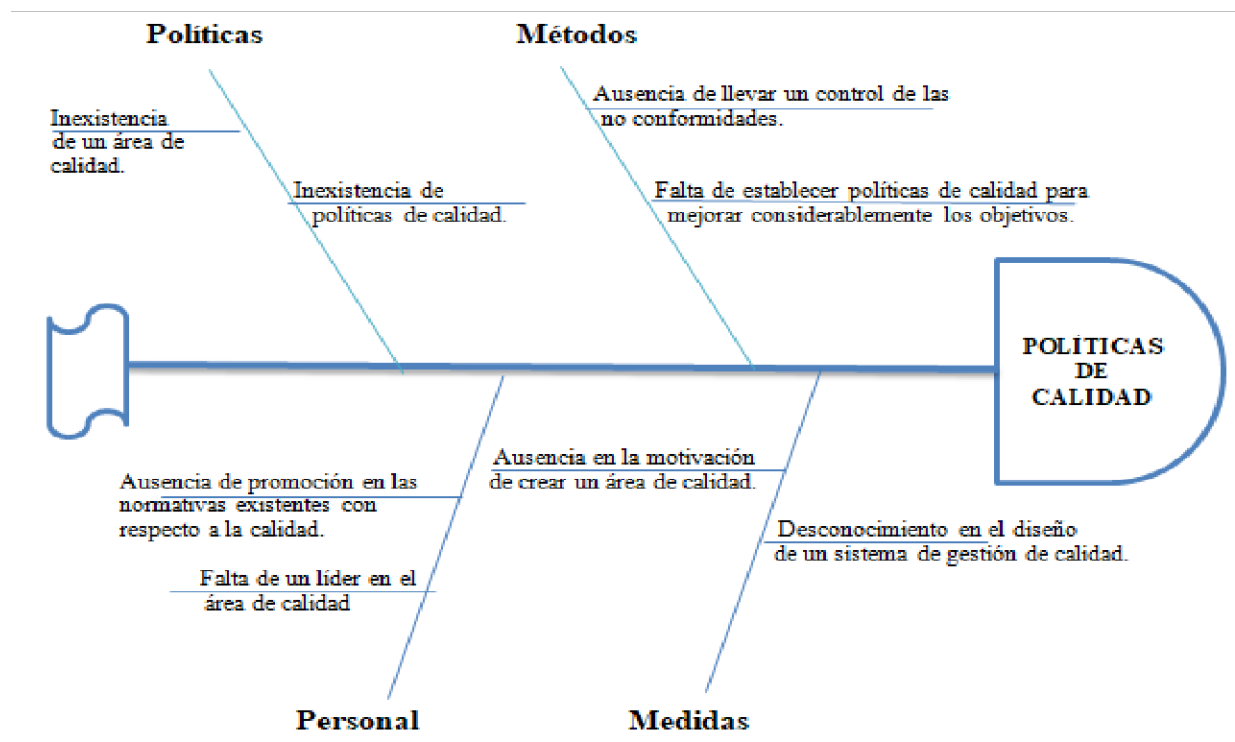
Fuente: Elaboración propia (2024).

El tiempo de respuesta radica en su impacto directo sobre la complacencia, en un contexto profesional, donde los clientes esperan respuestas rápidas y eficaces, cuando una empresa puede atender consultas ágilmente, la experiencia del cliente, incrementa la lealtad hacia la marca. Así, un ciclo de contestaciones óptimo, aumentar la velocidad con las solicitudes puede diferenciar notablemente en una compañía de sus competidores, la retroalimentación rápida puede hacer que un cliente se sienta valorado y escuchado, en cambio, los tiempos prolongados de respuesta pueden provocar frustración.

Herramientas como chatbots, sistemas de ticketing o inteligencia artificial pueden acelerar la asistencia a un cliente, así como suministrar respuestas instantáneas a preguntas frecuentes, implementando estas tecnologías, libera a sus empleados para que conduzca a cabo cuestiones más complejas que requieren un toque humano. De cierto modo, sin ir tan avanzado, las redes sociales, crea retroalimentación efectiva con los distintos clientes de Inversiones Fadiku, C.A, es importante analizar los patrones de consulta y los periodos de arroj, las empresas pueden detectar puntos de mejora y optimizar sus procesos, este enfoque analítico no solo mejora la rapidez en la asistencia, ahorra significativamente en costos operativos.

Figura 15

Diagrama Causa-Efecto para el Indicador Políticas de Calidad



Nota. La figura muestra el indicador tiempo de respuesta como el problema principal y sus posibles causas.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Las políticas de calidad aseguran la competitividad y éxito, no solo establecen estándares de rendimiento, sino alinean sus procesos y productos, genera confianza y fidelidad, la creación comienza con un análisis exhaustivo del mercado, en una etapa inicial, permitirá entender las prioridades, y adaptar su oferta para satisfacer esas demandas, un enfoque centrado en su clientela siendo la base, se construyen políticas efectivas que, al culminar el día, buscan elevar la complacencia del consumidor final. Una vez identificadas las expectativas del mercado, el siguiente paso es establecer objetivos claros y medibles, dichos objetivos deben ser alcanzables y estar alineados con la visión estratégica, es posible monitorear el progreso y realizar ajustes cuando sea necesario, es importante también involucrar desde la alta dirección hasta los

trabajadores, esta inclusión aporta diversas perspectivas que pueden enriquecer la política general, la implementación efectiva.

Las auditorías internas y la retroalimentación también son herramientas valiosas en un marco, concurriendo estas en elementos relevantes en la delineación de SGC, efectuar las diferentes evaluaciones periódicas, corregir desviaciones rápidamente y ajuste proactivo. El mercado en constante evolución, las empresas deben estar dispuestas a revisar y ajustar sus políticas conforme sea necesario, esta flexibilidad asegura que las organizaciones se mantengan relevantes y competitivas frente a las novedades del sector.

Integración de Resultados

En la gerencia el aplique de distintas herramientas de manera eficiente, siendo un beneficio mutuo, en relación al primer objetivo específico, diagnosticar la situación actual de los elementos del capital social en la compañía Inversiones Fadiku, C.A., se observó un elemento de mucha fortaleza que son los valores éticos, modelan la actitud y conducta, siempre es importante considerar los valores éticos, tanto personales como organizacionales, y aprovechar sus beneficios, la honestidad, la ética, la responsabilidad-

Otro elemento, como fortaleza es la conciencia cívica, en Inversiones Fadiku, C.A., siempre se debe actuar de manera responsable en función de las colectividades de la región, entorno sobretodo, entender las contrariedades en distintas comunidades, y colaborar constantemente, generando un impacto mayor, versus sus competidores. Los elementos, confianza y asociatividad, se pueden considerar como elementos mejorables, que es primordial en asociaciones, según Camejo et al. (2020), en su estudio expresa que las debilidades, se centra en la sapiencia al capital social, debido no es tomada en consideración de la manera correcta, en Inversiones Fadiku, C.A., se debe establecer como meta mejorar los elementos débiles, con

estrategias y/o herramientas que permitan un mayor aprovechamiento, en tal sentido, Fernández (2018), expresa “que ante la crisis que vive Venezuela, es importante aprovechar los beneficios del capital social como una salida viable ante dicha situación” (p. 51).

En referencia, al segundo objetivo específico, describir los indicadores de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 en la empresa Inversiones Fadiku, C.A., se observó que existen criterios, seis (6) de ellos, es decir, los dos (2) criterios del indicador satisfacción del cliente, un (1) criterio del indicador quejas, y un (1) criterio del indicador garantía, un (1) criterio de evaluación del desempeño y un (1) criterio de tiempos de respuesta. Los criterios antes mencionados, se pueden considerar como fortalezas, deben seguir manteniéndose de esa manera, ser referencias para los otros criterios que si presentaron una debilidad notable.

El estudio de Jauregui y Saavedra (2022), muestra que la satisfacción del cliente está por debajo del 35 %, y, a través de un SGC bien aplicado, el mismo indicador mejoró considerablemente a un valor superior al 75 %, lo cual sirve como referencia tanto para ese elemento como para los otros, como débiles, para mejorar de forma considerable, influyendo positivamente, atención requerida en Inversiones Fadiku, C.A. Tomar en cuenta, concuerdan con Pasi (2013), expresa que “los sistemas de gestión de calidad toman en cuenta el ambiente y la sociedad, consecuentemente, resulta innovador y adaptable a las tecnologías que se encuentran en tendencia, mejorando las áreas considerablemente en un rango mayor al 75 %” (p. 92), lo cual es notable, la necesidad del diseño de un sistema de la norma ISO 9001, involucrando los elementos del capital social.

Validación de los Resultados

Es momento, de validar los resultados obtenidos con los autores, expertos en las mismas, de los indicadores, tanto de la variable de capital social y sistemas de gestión de calidad en la

investigación que se lleva a cabo en Inversiones Fadiku, C.A. En referencia a la variable de capital social, la confianza, según Kliksberg y Rivera (2007), “constituye un componente de capital social clave para favorecer la cooperación y resolver problemas de acción colectiva que a su vez permite niveles de desarrollo” (p. 81), por otra parte, Zucker (1986) considera que es “como una cualidad deseable de la relación entre empresas, y la consideran un mecanismo de gobernanza muy eficiente” (p. 16), en tal sentido, es importante, empresa Inversiones Fadiku, C.A., genere distintas estrategias, que permitan generar confianza entre los trabajadores, permitiendo un mayor beneficio. El incremento en la motivación, mayores beneficios, fortalecer y promover la participación activa, considerar las ideas expresadas por los mismos, pueden ser utilizadas de forma inmediata, para mejorar este elemento.

En cuanto a la asociatividad, Kliksberg y Rivera (2007), consideran que “es la capacidad de una empresa de generar todo tipo de formas de cooperación, de sumar esfuerzos, de generar sumas donde todo el mundo puede ganar” (p. 89), en el mismo orden de ideas, Rosales (1997), considera que “es un mecanismo de cooperación empresarial en el que las empresas que participan mantienen su independencia jurídica y su autonomía gerencial, decidiendo voluntariamente su participación en un esfuerzo conjunto con los otros participantes para la búsqueda de un objetivo común” (p. 94), pueden mejorar considerablemente este elemento, además del aprovechamiento de las redes de trabajo como medio para transmitir información, conocimientos, experiencias que puedan ser un aporte positivo.

La conciencia cívica es un factor contribuyente, Kliksberg y Rivera (2007) sostienen que “es lo que nos hace pensar que resolver los problemas sociales es responsabilidad de cada persona, cualesquiera que sean sus motivos” (p. 17), el buen actuar en los problemas de la comunidad y el entorno, será un valor positivo para la imagen empresarial. Los valores éticos,

según Kliksberg y Rivera (2007), creen que “los valores éticos son pautas de conducta que regulan el comportamiento individual” (p.100), es decir, permiten a los individuos regular el comportamiento en cualquier momento, brindan a los clientes un mayor servicio reconocido, además, es importante trabajar siempre con respeto, honestidad, responsabilidad y ética.

En referencia a la variable SGC, de la dimensión indicadores de calidad, la satisfacción del cliente, los resultados concuerdan con lo expuesto por Kotler y Armstrong (2012) quienes exponen que la satisfacción del cliente “es el nivel de cumplimiento de las expectativas del cliente respecto a un producto o servicio” (p. 91). Por otro lado, en relación a eficacia Robbins (2004), considera que “la eficacia se refiere a la capacidad para llevar a cabo las actividades necesarias para lograr los objetivos de una organización” (p. 156), convirtiéndose en un indicador utilizado para medir el logro de objetivos, los cuales deben ser comunicados a los trabajadores para que ejecuten acciones para alcanzarlos.

En cuanto a las quejas, Crosby (1989), considera que “son una oportunidad para identificar y corregir problemas en el proceso de producción o prestación de servicio” (p. 108), es decir, deben comprender que las quejas son parte del proceso, lo ideal es mantener la menor cantidad de quejas posibles, pero si llegan algunas, deben ser tomadas en consideración de la manera correcta, e informadas a todos los grupos para tomar acciones correctivas y no vuelva a suceder, debe ser vista, como una herramienta que te permite identificar problemas que no han sido identificados por la empresa. En cuanto, a la garantía Deming (1989), considera que “es una forma de asegurar que un producto o servicio cumple con los requisitos del cliente, y que es una forma de demostrar la calidad del trabajo realizado por la empresa” (p. 117), en Inversiones Fadiku, C.A., que es una empresa que vende motos, la garantía debe ser detallada, es decir, que

el cliente conozca todos los elementos referentes a este indicador, pudiendo resultar, este elemento el clave para la toma de decisión del cliente.

Con respecto a la evaluación del desempeño, Kanter (1999), expresa que “la evaluación del desempeño es un instrumento clave para mantener altos estándares de calidad en las organizaciones, dicho proceso mide el rendimiento de los trabajadores y fomenta un ambiente de transparencia y confianza en la organización” (p. 136), en tal sentido, el uso de herramientas estadísticas permitiría el análisis respectivo de manera cuantitativa. El tiempo de respuesta, para Parasuraman, et al. (1985), “es el tiempo que una empresa u organización tarda en responder a una solicitud o queja presentada por un cliente” (p. 109), es decir, si los procesos o actividades se estandarizan, de los tiempos apropiados para cada actividad y/o eventualidad que se presente en la empresa Inversiones Fadiku, C.A., es relevante, que este elemento influye directamente.

Por último, las políticas de calidad, según Juran (1990), expresa que “es una declaración clara de la dirección y de las intenciones de una organización con respecto a la calidad, define las metas y objetivos de la empresa, siendo la base para el establecimiento de programas de calidad en la organización” (p. 97), en este sentido, la empresa Inversiones Fadiku, C.A, no dispone de un departamento de calidad y carece de políticas definidas, lo que impide un progreso constante en este ámbito. Esta situación representa una debilidad significativa que requiere atención urgente.

III. FASE DE PRESENTACIÓN

La fase final se expresan las conclusiones y recomendaciones, intentando generar en Inversiones Fadiku, C.A., una cultura, disciplina y concientización, con la intención de mantener, sobrevivir a todos aquellos aspectos que afectan a la empresa, destacando que el diseño de un SGC basado en capital social bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, constituye un aporte para la mejora continua de la empresa.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

En relación al primer objetivo específico, que consiste en evaluar la situación actual de los componentes del capital social en la empresa Inversiones Fadiku, C.A., se observa una variación entre estos elementos. En particular, los valores éticos se destacan como una fortaleza que es importante preservar, así como fomentar el respeto, la honestidad, la responsabilidad, ética, seguridad, garantía en las actividades que desempeña cada trabajador. Los valores éticos de una empresa, muestra una actitud hacia el cumplimiento de las normas establecidas por la empresa, lo que los identifica ante los clientes que asisten a la misma, generando una imagen que se transmite a otras personas.

La conciencia cívica, está presente en los miembros de la organización, con posibilidades de mejora donde la Dirección, debe promocionar un escenario de comunicación para generar un mayor grado de conciencia en los mismos, destacando que los problemas de la comunidad deben resolverse en conjunto para un beneficio mutuo. La asociatividad, se observa como una debilidad, en la cual no se está dando el uso adecuado a los medios de comunicación o redes de

trabajo, fomentar o promover estrategias logrando la participación activa de los trabajadores Inversiones Fadiku, C.A., generando conocimientos, experiencias e ideas. La confianza, es una debilidad en Inversiones Fadiku, C.A., el cual requiere atención inmediata, para un lugar de trabajo más armonioso, entendiendo que la misma, alcanza los objetivos de manera productiva.

Para el segundo objetivo específico, describir los indicadores de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 en la empresa Inversiones Fadiku, C.A., la satisfacción del cliente como una fortaleza, es un aspecto fundamental, el cliente, resulta aquel elemento, que definirá la calidad. Aplicar acciones, sabiendo que el cliente, con percepciones diferentes, debe siempre adelantarse o proyectarse a dichos cambios para el cuidado de su imagen; en los indicadores quejas, garantía y evaluación de desempeño, puntos de mejora, actuar de manera preventiva, la solución a la queja de manera inmediata, brindaría una mayor confianza en el cliente, que es tomado en cuenta, además, mostrar una mayor capacitación con todos los detalles necesarios, el actuar ante una dificultad presentada, incrementando la percepción positiva.

Indicadores como eficiencia, tiempo de respuesta y política de calidad, acciones correctivas inmediatas, teniendo en cuenta el intercambio de propuestas entre la gerencia y los trabajadores, con el objetivo de mejorar de manera significativa en este ámbito en Inversiones Fadiku, C.A. El tercer objetivo específico diseñar un SGC basado en el capital social para la empresa Inversiones Fadiku, C.A., basa su desarrollo en los resultados en los dos primeros objetivos específicos presentados anteriormente, considera como fundamento los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, vinculados con el capital social, se presentará en la propuesta descrita en el siguiente apartado.

Recomendaciones

Actuar de forma inmediata, para tomar una decisión sobre el departamento de calidad en las sedes de Inversiones Fadiku, C.A.

Establecer políticas de calidad, presentar a los trabajadores, recordar constantemente, por medio de los medios comunicativos.

Mantener un registro estructurado en Inversiones Fadiku, C.A., que pueda ser utilizado como guía para futuras actividades.

Crear herramientas para la evaluación del rendimiento que incluyan indicadores de calidad que sean medibles de manera cualitativa, lo cual ayudará en la retroalimentación y en la toma de decisiones.

Capacitar a los trabajadores de manera continua, dando prioridad a las debilidades expuestas en la investigación.

Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad para Inversiones Fadiku, C.A.

Dicha propuesta, bajo los lineamientos de la norma 9001:2015, basado en el capital social, proporciona un marco, permitiendo calidad, clientes más satisfechos, logrando la optimización, genera un mayor grado de cultura y disciplina, donde cada trabajador adquiere un compromiso con la calidad. El favorecimiento de una comunicación eficaz utilizando las redes de trabajo, esclarece las oportunidades y favorece las acciones aplicadas.

Introducción

Un diseño de un SGC alineado con la norma ISO9001:2015, crea un nivel de conciencia, genera mayores beneficios al corto, mediano y largo plazo, todo va depender de dirección y los

trabajadores, por tal razón, el proceso debe ser continuo, con promociones constantes para su aplicación, con cambios en momentos determinados, entendiendo que los clientes tienen necesidades muy variadas, adaptándose de manera continua, para crear grandes lazos. La disciplina, participación activa, son elementos fundamentales que permitirán un mejor desempeño, la capacitación continua que requiere la aplicación de dicha herramienta, involucrar los elementos del capital social, otro elemento o herramienta que permite a las empresas crecer si son aplicados de la manera correcta en organizaciones.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Promover una cultura de calidad en Inversiones Fadiku, C.A., involucrando a todos los colaboradores en la comprensión y aplicación de los principios de un Sistema de Gestión de Calidad.

Objetivos Específicos

Detallar cada uno de los capítulos y los aspectos necesarios establecidos en la norma ISO 9001:2015, para el diseño de un sistema de gestión de calidad.

Realizar las listas de verificación de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015 basado en el capital social.

Generar una serie de formatos adaptados a las actividades que se desarrollan en Inversiones Fadiku, C.A.

Justificación de la Propuesta

Fundamental para cualquier organización que busque mejorar, al adoptar un enfoque sistemático, organizaciones pueden optimizar sus recursos y garantizar la trazabilidad y la consistencia, al centrarse en el capital social, se refuerza su importancia con sus partes interesadas. No solo considera los procesos operativos, sino que también valora voces de los involucrados, lo cual, resulta más colaborativo y dinámico, donde la comunicación abierta y el trabajo en equipo generan el éxito organizacional, por esta razón, es determinante para Inversiones Fadiku, C.A., contar con esta herramienta para consolidarse.

Sustentación Teórica de la Propuesta

El diseño de un SGC eficaz requiere el uso de una variedad de herramientas para establecer indicadores de desempeño, fomentar la disciplina y promover la mejora continua en los procesos, según Juran (1990), considera "el sistema de gestión de la calidad proporciona la estructura necesaria para asegurar que un producto o servicio cumpla con las necesidades y expectativas del cliente" (p. 103).

Con el objetivo de fortalecer la calidad en Inversiones Fadiku, C.A., se diseñará un SGC alineado con los principios de la norma ISO 9001:2015. Este sistema será adaptable, teniendo en cuenta las fluctuaciones en las expectativas de los clientes, lo que requiere revisiones regulares por parte de los responsables, asimismo, integrará componentes clave del capital social, la confianza, el trabajo en equipo, la conciencia cívica y los valores éticos, al optimizar estos aspectos, se busca generar un impacto positivo operativo en la satisfacción de sus trabajadores durante su labor diaria.

La confianza se presenta, según Lin (2002), “como un componente esencial que no solo actúa como un recurso valioso, sino que también impulsa el capital social, promoviendo la efectividad en las relaciones tanto personales como profesionales” (p. 21), en este contexto, es crucial fomentar un ambiente de confianza entre los empleados de Inversiones Fadiku, C.A., los objetivos de manera más efectiva, propiciando un espacio laboral armónico que incentive la interacción. Coleman (1988) señala que “la asociatividad permite que se creen conjuntos de normas que facilitan la cooperación y el bienestar mutuo” (p. 43), implica que el trabajo colaborativo y recíproco entre los empleados conlleva un bienestar compartido que potencia la confianza, contribuyendo así a una mayor eficacia y eficiencia.

La conciencia cívica, para Bourdieu (1986) la describe “como un sentido de responsabilidad hacia la comunidad que subraya la importancia moral de participar activamente en la vida cívica” (p. 65), las empresas que establecen vínculos significativos con su entorno comunitario generan un impacto de sus clientes, ya que su responsabilidad social empresarial implica crear un valor añadido que beneficie a las comunidades circundantes y que, de este modo, contribuya a la mejora de su imagen corporativa mediante acciones responsables. Finalmente, Coleman (1988) afirma que “Para que las relaciones sociales prosperen y se fortalezcan, es indispensable cultivar valores éticos que fomenten la confianza y la cooperación” (p. 68), de este modo, los valores éticos y empresariales se convierten en indicadores críticos que orientan la conducta de sus trabajadores hacia los clientes, así, en el entorno empresarial, es indispensable que las organizaciones se empeñen en evidenciar y promover una variedad de valores que enriquezcan el servicio.

Capítulo I: Objeto y Campo de Aplicación

Un SGC en Inversiones Fadiku, C.A., puede asegurar con los criterios establecidos de calidad, satisfacción del cliente, este enfoque proactivo no solo se centra en mejorar los procesos internos, sino que también busca que sus expectativas sean superadas de manera constante. No se limita a la mera documentación de procedimientos; implica un compromiso de cada miembro debe estar involucrado en la mejora continua, este enfoque colaborativo resulta una responsabilidad compartida. Es fundamental que Inversiones Fadiku, C.A. implemente un sistema de evaluación continua de sus procesos actuales, enfocándose en la identificación de áreas susceptibles de mejora y en la búsqueda de oportunidades que permitan optimizar su rendimiento, se deben establecer indicadores de desempeño que faciliten la medición de su evolución y efectividad.

Capítulo II: Referencias Normativas

La norma ISO 9001:2015 establece directrices clave para optimizar los sistemas de gestión de calidad en las organizaciones, es esencial para que las empresas satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes, ofreciendo un enfoque sistemático en un entorno de negocios en constante cambio, fomentando un ambiente que promueva la participación activa, las organizaciones logran alinearse con sus metas de calidad, lo que se traduce en resultados superiores. En este sentido, actúa como una hoja de ruta hacia la excelencia operativa, la adopción de estos principios no solo asegura el cumplimiento reglamentario y mejora la competitividad, sino que también impulsa el rendimiento general de la organización.

Capítulo III: Términos y Definiciones.

Se utilizan diversos términos y definiciones con el objetivo de apoyar la aplicación y funcionamiento del SGC, busca ofrecer un acceso ágil y eficaz a definiciones concretas en caso de dudas, asegurando una respuesta rápida y precisa ante cualquier eventualidad que pueda presentarse.

Análisis de Datos. Según la norma ISO 9001 (2015), manifiesta que “esta actividad se basa en el análisis de una gran cantidad de datos para proporcionar la base para actividades de mejora continua, para mostrar la idoneidad y la eficacia del sistema y para crear la satisfacción del cliente” (p. 42).

Calidad. Según la norma ISO 9001 (2015), expresa “es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos” (p. 46).

Capacitación. En la norma ISO 9001 (2015), tiene como objetivo “encontrar el equilibrio donde los trabajadores conozcan los requisitos de la norma” (p. 49).

Cliente. De acuerdo con la norma ISO 9001 (2015), se describe al "cliente" como la persona o personas que tienen roles definidos y cuentan con obligaciones, facultades y conexiones que les facilitan lograr sus objetivos (p. 26).

Comunicación. Según lo establecido en la norma ISO 9001 del año 2015, se describe como “un proceso de doble dirección que involucra tanto el intercambio de información como la comprensión mutua” (p. 31).

Cooperación. Según Putnam (1994), considera “es el proceso por el cual las personas resuelven conflictos de intereses en situaciones en las que ambas partes pueden beneficiarse mutuamente.” (p. 98).

Control de Registros. Según la norma ISO 9001 (2015), estos registros son “evidencias objetivas que demuestran que una organización está cumpliendo con los requisitos y realizando sus actividades de manera eficiente” (p. 75).

Medición. En el contexto de la norma ISO 9001 (2015), “mide el proceso que permite determinar un valor específico” (p. 39).

Monitoreo. Según la norma ISO 9001 (2015), se define como la “evaluación del estado del sistema en función de sus procesos y los resultados producidos por estos” (p. 81).

Proceso. De acuerdo con la norma ISO 9001 (2015), se define como “un conjunto de actividades conectadas entre sí o que interactúan, con el objetivo de convertir entradas en salidas” (p. 78).

Quejas. Según lo estipulado en la norma ISO 9001 (2015), se entiende como “una manifestación de descontento respecto a un producto o servicio, la cual es registrada por un cliente y recibida por una entidad” (p. 99).

Reciprocidad. Para Bar-Tal (1980), expresa “es aquel proceso mediante el cual una persona que ha recibido un favor de otra, regresa dicho favor al benefactor original” (p. 82).

Red Social. Para Putnam (1994), considera que “son las conexiones entre individuos que brindan valores y beneficios diferentes, y que se derivan de la interacción social” (p. 67)

Satisfacción del Cliente. Para la norma ISO 9001 (2015), considera “es la percepción de los clientes sobre el grado de cumplimiento de los requisitos y expectativas que tienen sobre los productos o servicios de la organización” (p. 87).

Validación de Procesos. Según la norma ISO 9001 (2015), afirma “es la acción de controlar mediante la realización de las pruebas necesarias para asegurarse de que el proceso realice lo que se le encomendó de acuerdo con los requisitos que se le asignaron.” (p. 79).


Capítulo IV: Contexto de la Organización

Según la norma ISO 9001 (2015), “son todos aquellos factores internos o externos que afectan a la organización, ya sea de manera positiva o negativa” (p. 37), implica reconocer el entorno interno y externo en el que opera Inversiones Fadiku, C.A., al identificar las circunstancias que rodean a la organización, con un análisis detallado de su entorno para optimizar su planificación estratégica.

Establecer directrices y objetivos de calidad; las empresas que evidencian un verdadero compromiso con la sostenibilidad y con las expectativas de sus grupos de interés generalmente logran un reconocimiento superior en el mercado, lo que se traduce en ventajas competitivas y en una mayor fidelización de sus clientes. En Inversiones Fadiku, C.A., se debe crear un orden para sus procesos, por tanto, es deber de la dirección de la misma, aclarar ideas, relacionadas con la calidad, hacer énfasis de manera inmediata en el área de calidad, con la intención de mostrar una mejor imagen que pueda causar un impacto en los clientes actuales, como clientes futuros, sabiendo que todo el valor agregado obtenido puede marcar la diferencia con sus competidores.

Figura 16

Lista de Verificación. Contexto de la Organización

Fecha:						
Hora:						
Puesto de Trabajo:						
Departamento:						
Alcance:						
Auditor:						
Contexto de la Organización						
Inversiones <u>Fadiku, C.A.</u> , debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A
La empresa tiene en cuenta los aspectos externos e internos, positivos y negativos que pueden afectar el plan estratégico creado.						
Monitorear y controlar los aspectos externos e internos, positivos y negativos.						
Las partes interesadas relevantes se identifican de antemano en función del sistema de gestión de calidad actual de la empresa.						
La empresa define el alcance de su sistema de gestión de calidad.						
Crear los procesos necesarios para los sistemas de gestión de calidad.						
Con un seguimiento y control establecidos, se pueden utilizar varios métodos y estándares para guiar el proceso y realizar un control eficaz.						
Hay determinación de recursos necesarios para llevar a cabo dichos procesos, así como conocer la disponibilidad en determinados momentos.						
Los elementos del capital social (confianza, parentesco, ciudadanía y valores morales) deben tenerse en cuenta para alcanzar los objetivos.						
Promover y apoyar el uso de las redes sociales como medio alternativo de información.						
El trabajo en equipo siempre es valorado y es una herramienta imprescindible en el día a día.						
La empresa registra toda la información para apoyar los distintos procesos que se llevan a cabo interna y externamente						
La experiencia y la formación se consideran indicadores para determinar deberes y responsabilidades.						
Observaciones:						
Firma y Sello						

Nota. La figura presenta criterios del contexto de la organización.

Fuente: Elaboración propia (2024).


Capítulo V: Liderazgo

Respecto a la norma ISO 9001 (2015), valora que “la dirección de la organización tiene un compromiso serio y la satisfacción continua del cliente” (p. 44), necesidad de que todos los trabajadores comprendan la misión y la visión de la empresa y fomenta un sentido de propiedad y compromiso, que también fomenta la participación de todos. Es importante que se cree una sinergia que conduzca a la optimización de los procesos. Además, la

norma enfatiza que la gestión debe estar orientada a la satisfacción del cliente, y los gerentes son responsables de comprender las necesidades de los clientes e integrarlas en los procesos organizacionales.

El liderazgo está presente, siempre debe existir una persona que conduzca de la manera adecuada, marcando el rumbo correcto, en este sentido, se necesitan líderes capacitados, que puedan mostrar y enseñar de manera correcta los objetivos de un sistema, así crear la suficiente confianza, de que esta herramienta es necesaria para la organización, brindando beneficios tanto a la empresa, como a los trabajadores. El líder debe ser el modelo de conducta a seguir, es decir, debe ser la persona de mayor conocimiento del sistema, teniendo la capacidad de encontrar la forma de transmitir ese aprendizaje y conocimiento a los demás trabajadores, para encaminarse a cumplir con todos los requerimientos establecidos, logrando así, un equilibrio adecuado que permita brindar un mejor servicio y cumplir con estándares de calidad necesarios que permita crear una imagen corporativa donde los clientes se sientan seguros y cómodos, con las garantías y seguridad que puede brindar Inversiones Fadiku, C.A., con sus productos, y todos los elementos necesarios para el servicio.

Figura 17*Lista de Verificación: Liderazgo*

Fecha:						
Hora:						
Puesto de Trabajo:						
Departamento:						
Alcance:						
Auditor:						
Liderazgo						
Inversiones Fadiku, C.A., debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
La dirección de la empresa establece políticas de calidad, acorde a las necesidades y expectativas de los clientes						
La empresa promueve los elementos del capital social como herramienta que genere beneficios tanto a la organización como a los trabajadores.						
Se fomenta el liderazgo y la participación activa de todos los trabajadores en los medios de comunicación alternativos.						
La dirección de la empresa establece objetivos de calidad claros y alcanzables.						
Se comunica la importancia de la eficacia y de las conformidades establecidas en el sistema de gestión de calidad, por medio de las distintas redes sociales.						
La dirección de la empresa promueve la mejora continua.						
Existe compromiso por parte de la empresa para contribuir con el buen desenvolvimiento del sistema de gestión de calidad.						
Se promueve el liderazgo participativo dentro de la organización.						
Los líderes están atentos a todas las opiniones presentadas por los trabajadores.						
El líder resulta un ejemplo de los valores organizacionales presentados en la empresa.						
La empresa motiva a los trabajadores a crecer profesionalmente en todo momento.						
La dirección conoce las expectativas de sus trabajadores, y motiva constantemente a alcanzar los objetivos propuestos.						
Observaciones: _____						

Firma y Sello						

Nota. La figura presenta criterios del liderazgo.


Fuente: Elaboración propia (2024).

Capítulo VI: Planificación

Según la norma ISO 9001 (2015), define “la parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad” (p. 52), en tal sentido, la planificación garantiza que los objetivos sean alcanzables y alineados con su dirección estratégica, es decir, sin una planificación adecuada, no se obtendría los resultados esperados. La norma ISO 9001:2015 también hace hincapié en la necesidad de documentar, dicho registro sirve como un valioso recurso para el seguimiento y la evaluación de los avances hacia los objetivos fijados.

A través de las redes sociales debe ser un esfuerzo constante, estas plataformas no solo permiten difundir las planificaciones establecidas, sino que también son un canal valioso. Los trabajadores deben participar activamente en este proceso, ya que son ellos quienes enfrentan la realidad cotidiana, interactuando directamente, conociendo sus verdaderas necesidades y expectativas al momento de recibir un servicio o adquirir un producto. Trabajar meticulosamente y consciente de las circunstancias que atraviesa la organización, elaborando estrategias que integren a todos los miembros involucrados en las tareas y actividades a desarrollar, contribuyendo a cumplir adecuadamente con los estándares de calidad requeridos por las normativas vigentes.

Figura 18*Lista de Verificación: Planificación*

Fecha:						
Hora:						
Puesto de Trabajo:						
Departamento:						
Auditor:						
Planificación						
Inversiones <u>Fadiku, C.A.</u> , debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
La empresa toma en consideración las herramientas actuales en el mercado para llevar a cabo su planificación.						
La dirección toma en consideración la opinión de los trabajadores para realizar la planificación estratégica de la empresa.						
La planificación realizada por la empresa toma en consideración los elementos del capital social.						
Las redes sociales sirven como medio para transmitir y tomar ideas para llevar a cabo la planificación en la empresa.						
La empresa planifica la forma de integrar e implementar acciones relacionadas con el sistema de gestión de calidad.						
Los objetivos organizacionales planificados tienen relación directa con las políticas de calidad						
Existe seguimiento de los objetivos de calidad planificados						
Los objetivos de calidad y la política de calidad se comunican a través de diversas redes sociales.						
En la planificación se asignan los encargados para el cumplimiento de los objetivos.						
Existe una planificación para la evaluación del sistema de gestión de calidad.						
La empresa, toma en consideración los recursos disponibles para realizar un cambio.						
Se tiene una planificación para realizar cambios en el sistema de gestión de calidad establecido.						
Observaciones: _____						

Firma y Sello						

Nota. La figura presenta criterios de planificación.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Capítulo VII: Apoyo

La norma ISO 9001 (2015) establece que "se centra en proporcionar recursos, personal e infraestructura adecuados para lograr los objetivos definidos", (p. 64), El respaldo tiene que fluir desde la alta dirección hacia los empleados. Tener estándares de calidad establece un ambiente donde la mejora constante se convierte en una responsabilidad compartida. Una comunicación efectiva y una buena organización no solo establecen vías claras y concretas de interacción, sino que también permiten recoger las sugerencias de los trabajadores, las cuales aportan al sistema de gestión, fortaleciendo su apoyo y compromiso.

Relaciones con los proveedores también se ven afectadas por el concepto de apoyo, una alianza estratégica y la cooperación con los proveedores ya que la calidad es un esfuerzo colectivo donde cada persona, desde el inicio hasta el final del proceso, contribuye a la excelencia del producto o servicio. En tal sentido, el nivel de confianza que debe existir, como el trabajo colaborativo debe ser eficiente y continuo, transmitiendo todos los detalles, generar una comunicación directa con los mismos, transmitiendo a los trabajadores, para luego llevarlos aspectos en un sistema relacionado con la calidad, tienen su valor que la dirección, debe saber manejar y evaluar con controles planificados que permitan el mejor desenvolvimiento, logrando crear elementos diferenciadores que le generen un valor adicional a la imagen.

Figura 19*Lista de Verificación: Apoyo*

Fecha:						
Hora:						
Puesto de Trabajo:						
Departamento:						
Alcance:						
Auditor:						
Planificación						
Inversiones Fadiku, C.A., debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
La empresa toma en consideración las herramientas actuales en el mercado para llevar a cabo su planificación.						
La dirección toma en consideración la opinión de los trabajadores para realizar la planificación estratégica de la empresa.						
La planificación realizada por la empresa toma en consideración los elementos del capital social.						
Las redes sociales sirven como medio para transmitir y tomar ideas para llevar a cabo la planificación en la empresa.						
La empresa planifica la forma de integrar e implementar acciones relacionadas con el sistema de gestión de calidad.						
Los objetivos organizacionales planificados tienen relación directa con las políticas de calidad						
Existe seguimiento de los objetivos de calidad planificados						
Los objetivos de calidad y la política de calidad se comunican a través de diversas redes sociales.						
En la planificación se asignan los encargados para el cumplimiento de los objetivos.						
Existe una planificación para la evaluación del sistema de gestión de calidad.						
La empresa, toma en consideración los recursos disponibles para realizar un cambio.						
Se tiene una planificación para realizar cambios en el sistema de gestión de calidad establecido.						
Observaciones: _____						

Firma y Sello						

Nota. La figura presenta criterios de apoyo.**Fuente:** Elaboración propia (2024).

Capítulo VIII. Operación

La norma ISO 9001 (2015), considera “busca la mejora del control operativo de los procesos productivos de la organización” (p. 67), esta norma busca asegurar que los procesos estén claramente definidos, las organizaciones establecen una base sólida en la operación, las empresas pueden asegurar un nivel de calidad que constituye un diferenciador en un mercado competitivo. Un aspecto fundamental, gestionar eficazmente los procesos, implica no solo identificarlos, sino también documentar las interacciones entre ellos y analizar su desempeño, la capacidad de medir y evaluar estos procesos proporciona información valiosa que facilita la mejora continua, es, por tanto, un paso significativo hacia la optimización operativa.

La norma también destaca la importancia de la planificación en la operación, la planificación eficaz de las operaciones garantiza alineación con sus metas estratégicas y que haya un enfoque sistemático hacia la consecución, sin esta fase de planificación, sería difícil asegurar que los procesos estén orientados a la satisfacción del cliente.

Figura 20*Lista de Verificación: Operación*

Fecha:						
Hora:						
Puesto de Trabajo:						
Departamento:						
Alcance:						
Auditor:						
Operación						
Inversiones FadiKu, C.A., debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
Los trabajadores detallan la garantía del producto al momento de brindar el servicio al cliente.						
Los trabajadores se comunican con los clientes de manera empática.						
La dirección de la empresa cuenta con distintos formatos para brindar un servicio acorde a las necesidades y expectativas de los clientes.						
Los trabajadores cuentan con distintas herramientas tecnológicas, gerenciales y estadísticas para desarrollar sus trabajos.						
La dirección comunica o capacita al trabajador sobre los riesgos de trabajos existentes en la empresa.						
El tiempo de respuesta a los clientes es el adecuado.						
La dirección de la empresa determina los requisitos necesarios para los productos que se ofrecen y servicio que se brinda.						
El producto o servicio brindado genera garantías y seguridad al consumidor o cliente.						
Las redes sociales sirven como medio de comunicación para intercambiar información relacionadas con la operación, y aportar experiencias.						
La dirección de la empresa realiza revisiones continuas relacionadas con las operaciones desarrolladas.						
Cada trabajador cuenta con los recursos necesarios para desarrollar una jornada de trabajo de manera eficiente.						
La empresa promueve el trabajo en equipo o cooperativo entre los trabajadores.						
Observaciones:	<hr/> <hr/> <hr/>					
Firma y Sello						

Nota. La figura presenta criterios de operación.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Capítulo IX: Evaluación del Desempeño

Para la norma ISO 9001 (2015), considera que “permite determinar si el sistema de gestión de calidad funciona correctamente y si se necesitan cambios para cumplir con los requisitos de la norma” (p. 77), indicadores de desempeño que sean claros y específicos, dichos indicadores sin métricas adecuadas, es difícil determinar si los objetivos estratégicos se están brindando. Por esa razón, es deber del área de calidad con el apoyo total de la dirección plantear distintos indicadores por trabajador, proceso, y realizar por medio de herramientas estadísticas los análisis correspondientes que permitirán tener una idea clara.

El recolectar información, es un proceso en la que le empresa, consigue analizar distintos indicadores, para medir el desempeño de los trabajadores, con la intención de corresponder con ayuda en el caso de ser necesario, entendiendo que el acto de cooperación con los trabajadores, genera mayores beneficios tanto para el empleado como para la empresa. Es un hecho, que en algunas oportunidades, los trabajadores tienen una mala interpretación de las evaluaciones que se llevan a cabo, pensando que puede incurrir directamente en acciones como el despido de su puesto de trabajo, siendo más bien, un factor que le puede permitir mejorar considerablemente con la ayuda necesaria brindada por personas con un mayor conocimiento.

Figura 21

Lista de Verificación: Evaluación del Desempeño

Fecha:						
Hora:						
Puesto de Trabajo:						
Departamento:						
Alcance:						
Auditor:						
Evaluación del Desempeño						
Inversiones Fadiku, C.A., debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
La dirección evalúa los elementos del capital social en la empresa.						
Existe evaluaciones desempeño de forma programada.						
La evaluación de desempeño se realiza por medio de instrumentos validados por expertos en el área						
Se lleva un control estadístico de las evaluaciones de desempeño.						
La dirección se relaciona con los clientes por distintos medios luego de adquirir el producto.						
La empresa mide las necesidades y expectativas de los clientes.						
Los resultados obtenidos de la evaluación de desempeño son utilizados por la empresa para la evaluación de las conformidades.						
La dirección de la empresa planifica auditorías internas para evaluar a los trabajadores.						
La empresa establece indicadores de calidad medible y alcanzable para evaluar a los trabajadores.						
Todos los trabajadores de la empresa, son evaluados bajo los mismos lineamientos establecidos en la norma.						
La empresa toma medidas de prevención y corrección inmediata, en caso de presentarse un rango bajo en la evaluación realizada a los trabajadores.						
La dirección informa, a través de las distintas redes sociales los resultados de las evaluaciones realizadas.						
Observaciones:	<hr/> <hr/> <hr/>					
Firma y Sello						

Nota. La figura presenta criterios de evaluación del desempeño.


Fuente: Elaboración propia (2024).

Capítulo X: Mejora

Para la norma ISO 9001 (2015), considera “la mejora trata de identificar y eliminar ineficiencias, reducir los desperdicios, agilizar las operaciones y fomentar una toma de decisiones informada que redunde en ahorros de costos y mejoras resultados” (p. 84), adoptar un sistema conduzca la optimización de recursos, en las organizaciones pueden reducir costos operativos y maximizar el uso de sus capacidades, lo que se traduce en un impacto positivo en la rentabilidad. La norma también promueve la participación activa, empodera a los trabajadores, sino que brinda pertenencia y compromiso hacia los objetivos de la organización, la creación de un ambiente colaborativo es fundamental para el éxito, además, implementar esta norma tienden a recopilar datos relevantes que les permiten evaluar el rendimiento.

Mejorar en forma continua, cambiar para mejor, siempre es bien visto, permitiendo lazos de lealtad con los clientes existentes, las empresas que desean competir, no pueden ser estáticas, deben ir moviéndose con los cambios continuos, o adaptarse a la mayor velocidad posible, debido a que se viven tiempos, que quedarse, genera un impacto negativo, marcando su destino en un futuro inmediato.

Figura 22*Lista de Verificación: Mejora*

Fecha:						
Hora:						
Puesto de Trabajo:						
Departamento:						
Alcance:						
Auditor:						
Mejora						
Inversiones Fadiku, C.A., debe:	0 %	25 %	50 %	75 %	100 %	N/A
La empresa promueve la mejora continua, en todos sus procesos o actividades.						
Se toma en consideración las opiniones de los trabajadores para la toma de decisiones.						
La dirección proporciona todos los recursos actuales y necesarios para la mejora continua.						
Se hace uso de herramientas estadísticas y gerenciales para fomentar la mejora continua en la empresa.						
Es meta de la empresa, la capacitación del personal para mejorar considerablemente el crecimiento de sus trabajadores.						
Toma en cuenta los elementos del capital social para mejorar en el logro de los objetivos.						
La empresa dispone de distintos beneficios para motivar a sus trabajadores.						
Cuenta con distintos formatos para lograr el cumplimiento de los objetivos, y, tener un orden en los distintos departamentos						
Toma en consideración las quejas o reclamos como elementos de mejora.						
Los trabajadores toman en cuenta la cooperación, como elemento crucial para la mejora en el alcance de los objetivos propuestos.						
Las acciones preventivas y correctivas son aplicadas en las no conformidades detectadas.						
Se tiene un control de las acciones preventivas y correctivas aplicadas.						
Observaciones: _____						

Firma y Sello						

Nota. La figura presenta criterios de mejora.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Las listas de verificación antes mencionadas de cada capítulo exigido por la norma ISO 9001:2015, debe ser llenado por un auditor, con conocimiento extenso sobre los sistemas de

gestión de calidad, para que el resultado sea el más objetivo posible, tomando de forma inmediata las acciones preventivas o correctivas, de acuerdo a la situación presentada. Dichas acciones permitirán a Inversiones Fadiku, C.A., mejorar considerablemente en relación a la calidad del servicio y todos los indicadores evaluados en la empresa, con los cuales se pueda competir con las empresas a nivel regional, el cual, es un mercado que aumenta considerablemente en los últimos años, debido a la misma situación país.

Figura 23

Categoría de Valores de Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015

Categoría de Valores de Cumplimiento	
0%	No existe ningún tipo de documentación.
25%	Ajustable la norma, sin existir ningún tipo de documentación.
50%	Si <u>existedocumentación</u> , pero no ajustable a la norma.
75 %	Existe documentación y es ajustable a la norma.
100 %	Verificada y controlada, existencia de documentación y ajustable a la norma.
N/A	El criterio no se ajusta o no se aplica.

Nota. La figura presenta la categoría de valores de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.

Fuente: Norma ISO 9001 (2015).

El llenado de las listas de verificación, personas capacitadas con la norma ISO 9001:2015, donde deben colocar su conocimiento, los resultados, calcular los promedios para cada capítulo, dando un valor cuantitativo entre cero (0) y el cien (100) por ciento, expresar dicho resultado en niveles establecidos.

Figura 24

Promedio para cada Capítulo de la Norma ISO 9001:2015

Capítulo	Promedio (%)
<i>Contexto de la Organización</i>	
<i>Liderazgo</i>	
<i>Planificación</i>	
<i>Apoyo</i>	
<i>Operación</i>	
<i>Evaluación del Desempeño</i>	
<i>Mejora</i>	
Promedio General	

Nota. La figura presenta el promedio y su promedio general.

Fuente: Norma ISO 9001 (20215).

Figura 25

Categorías de los Capítulos en la Norma ISO 9001:2015

Categorías	
<u>Promedio General (%)</u>	Estimación
[0 - 25)	Nivel inferior, la empresa presenta debilidades en el capítulo, por tal razón, se deben planificar acciones correctivas para mejorar considerablemente, comenzando por la capacitación y fomentación en el proceso de documentación,
[25 - 50)	Nivel inferior – medio, se deben establecer controles en el capítulo, por medio de acciones preventivas que permitan la mejora en cada indicador establecido.
[50 - 75)	Nivel medio – superior, el control a desarrollar, debe establecerse de manera continua, para alcanzar el nivel superior.
[75 - 100]	Nivel superior, la empresa tiene un control en el capítulo establecido por la norma, el cual debe ser un modelo de conducta, en los otros capítulos exigidos en la norma.

Nota. La figura presenta las categorías según el promedio general.

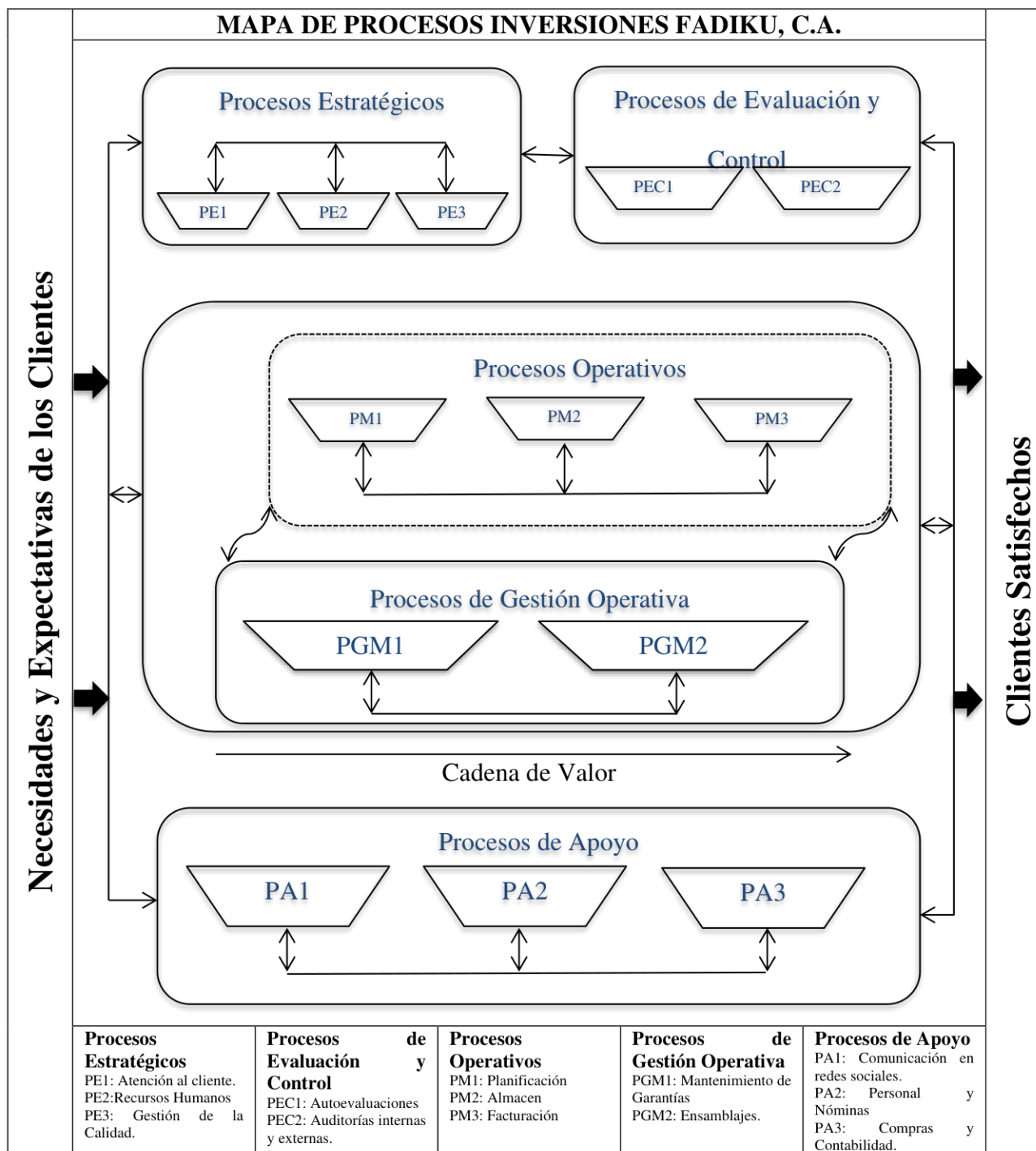
Fuente: Norma ISO 9001 (2015).

Mapa de Procesos

Representaciones gráficas permiten visualizar la secuencia y la interrelación de procesos, facilitando así una comprensión integral de sus operaciones. La transparencia, al ofrecer una representación visual, se facilita la comunicación entre los diferentes departamentos, independientemente de su nivel o área de trabajo, comprendan cómo sus funciones contribuyen, los mapas de procesos ayudan en la identificación del proceso específico, es posible detectar cuellos de botella, redundancias o actividades que no añaden valor. Los mapas de procesos son dinámicos que pueden reflejar cambios, lo cual significa actualizar regularmente para adaptarse a nuevas circunstancias, cambios en la demanda del cliente o nuevas regulaciones, dicha flexibilidad permite procesos estratégicos, procesos de evaluación y control, procesos operativos, procesos de gestión operativa y los procesos de apoyo.

Figura 26

Mapa de Procesos



Nota. La figura muestra los distintos tipos de procesos necesarios de un SGC.

Fuente: Elaboración propia (2024).

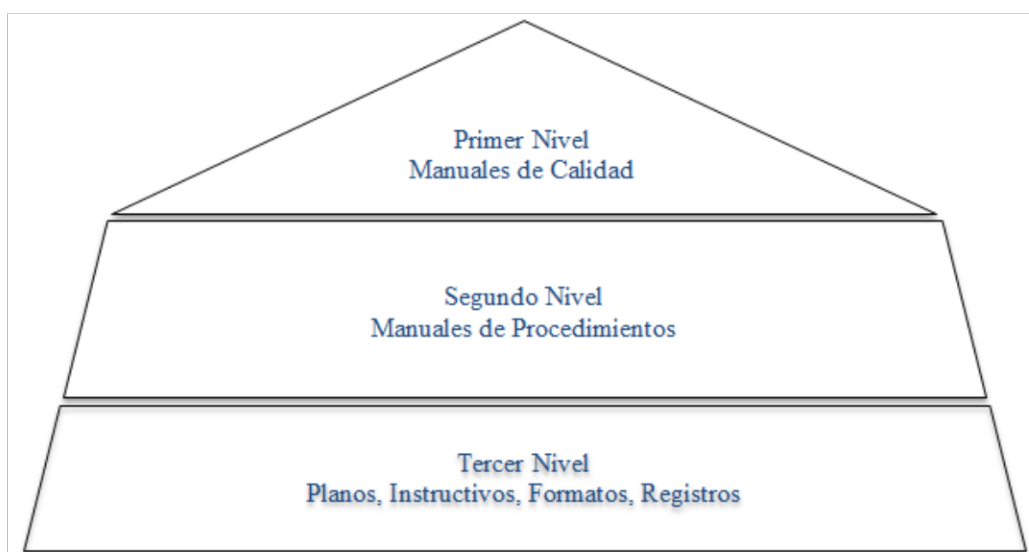
Documentación del SGC

La documentación ayuda a identificar posibles riesgos, permite establecer planes de acción, mejora la resiliencia y reputación en el mercado, es vital el estar sujeto a regulaciones estrictas, proporciona evidencia concreta, cumpliendo con dichas obligaciones, lo cual resulta un elemento diferenciador en auditorías y revisiones, en tal sentido, un SGC documentado, las empresas pueden lograr un camino, un rendimiento sostenible.

La estructura de documentación del SGC en Inversiones Fadiku, C.A., debería constar de tres (3) niveles, desde la base o tercer nivel, hasta alcanzar la cima o primer nivel en una especie de pirámide. El tercer nivel proporciona detalles técnicos de cómo trabajar y el registro de resultados, instructivos, formatos y registros, luego se pasa, a un segundo nivel, donde se acumula o se centra información especificada sobre: quién, dónde y por qué efectuar, por último alcanzar el primer nivel, donde se describen las políticas, objetivos de calidad aplicables en manuales de calidad y especificados.

Figura 27

Estructura de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad



Nota. La figura presenta los niveles a seguir de la documentación del SGC.


Fuente: Elaboración propia (2024).

Establecer Procedimientos

Asegura que las organizaciones operen de manera eficiente y efectiva, los procedimientos proporcionan una estructura clara que guía en las tareas y una mejor comprensión. Los procedimientos bien definidos permiten a la organización estandarizar sus procesos, además, eliminar variaciones y fomentar la uniformidad, las empresas pueden aumentar su productividad y reducir costos innecesarios, en un valor añadido significativo, las organizaciones pueden evaluar y revisar regularmente su rendimiento, identificar cambios de manera sistemática, la capacitación de nuevos trabajadores y asegura la dependencia de individuos clave, respaldado por procedimientos eficaces, proporciona una mayor transparencia.

Figura 28

Formato para Procedimientos en Inversiones Fadiku, C.A.

		Página: xx de xx
Nombre del Procedimiento:		Código:
Proceso:		
Emite:	No. Revisión:	Fecha:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Propósito y Alcance 2. Vocabulario y Siglas 3. Responsabilidades 4. Diagrama de Flujo 5. Desempeño 6. Anexos 7. Referencias <p style="text-align: center;">Firma y Sello</p>		

Nota. La figura presenta los elementos a llenar para cumplir con el formato de procedimientos establecido en Inversiones Fadiku, C.A.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Capacitación

La educación continua capacita, identifica soluciones innovadoras, motiva a involucrarse, disminuye devoluciones y desperdicios, esto genera un impacto favorable en la rentabilidad, que la capacitación no solo sea un gasto, sino una inversión estratégica, que fomenta un entorno donde aprender y crecer profesionalmente. Otro beneficio significativo de la capacitación es el aumento en la motivación y satisfacción, quienes reciben formación y oportunidades de desarrollo tienden a sentirse más valorados y satisfechos en sus roles, una mayor retención de talento, en un entorno laboral competitivo, reduciendo así los costos asociados. En este contexto se presenta el plan de capacitación propuesto:

Figura 29

Plan de Capacitación para Trabajadores de Inversiones Fadiku, C.A.

Evento	Producto	Actividades	Fecha de Inicio	Tareas	Técnicas
Uso Adecuado de Redes Sociales	Trabajadores de la empresa	Normas a seguir	Diariamente	Intercambio de información y experiencias	Celulares, computadores
Taller sobre Atención al cliente	Cliente Clientes satisfechos	¿Que es el cliente? Necesidades y Expectativas de los clientes Atención al cliente	01/10/2024	Definición de clientes y servicios	Presenciales, Audiovisuales, Trabajo en equipo.
Foro sobre Caracterización del Trabajador	Elementos y características del trabajador en la actualidad	¿Cómo debe ser la atención adecuada al cliente?	15/10/2024	Perfil del Vendedor	Presenciales, Virtuales, Audiovisuales, Trabajo en Equipo.
Cursos de Calidad de Servicio	Cumplimiento de Necesidades y Expectativas de los Clientes	¿Cuales son los Principios de Deming? ¿Aplicabilidad? ¿Qué es la Calidad de Servicio? ¿Cuáles Indicadores de calidad de servicio se deben aplicar?	01/11/2024	Definiciones de Calidad de Servicio	Presenciales, Virtuales, Audiovisuales, Trabajo en Equipo.
Foros sobre Importancia del Capital Social	Confianza, Comunicación, Reciprocidad y Conciencia Cívica	¿Qué es el capital social? ¿Beneficios? ¿Cuáles son los elementos del capital social y sus dimensiones?	15/11/2024	Aspectos relacionados con el capital social no financiero	Virtuales, Audiovisuales
Herramientas estadísticas, toma de decisiones, herramientas gerenciales	Conocimiento amplio de los trabajadores	¿Qué son las herramientas estadísticas? ¿Utilidad? ¿Qué es la toma de decisiones? ¿Cuáles son las herramientas gerenciales?	01/12/2024	Elaboración e Interpretación de tablas de frecuencias, gráficos, diagramas de Ishikawa, diagrama de Pareto, entre otros. Coaching, benchmarking, just in time, mentoring, análisis FODA.	Virtuales, Audiovisuales, Redes Sociales

Nota. La figura presenta todos los elementos necesarios para la capacitación de trabajadores de Inversiones Fadiku, C.A. para el último trimestre del año 2024.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Implementación

Es la visión para cualquier organización que aspire a mejorar, esta norma proporciona un marco estructurado que guía la creación y mantenimiento, que garantice sus aspectos operativos, el integrar la norma en la cultura, empresas pueden establecer procesos que no solo cumplan las

expectativas del cliente, sino que también las superen. Las organizaciones se comprometen a evaluar y optimizar sus procesos de manera constante, dicha perspectiva dinámica se adapta, asegurando la búsqueda de la optimización.

La comunicación efectiva es un pilar fundamental, la norma promueve el intercambio de información, asegurando que todos estén en la misma página, el seguimiento en el ciclo. Las organizaciones que implementan deben establecer indicadores de desempeño y realizar auditorías regulares en sus procesos, dicho enfoque ajusta sus estrategias basándose en datos concretos y evidencias, también abre las puertas a nuevas oportunidades de negocio, al adherirse a estándares internacionales de calidad, las organizaciones pueden acceder a mercados que requieren certificaciones en calidad, aumentando en la demanda.

Auditoría Interna

Su principal función consiste en evaluar la efectividad, que se cumplan los requisitos establecidos, las auditorías internas permiten estar bien documentados ayuda a mantener un flujo de trabajo eficiente, los trabajadores están al tanto de las prácticas y procedimientos correctos a seguir, generando una mejor organización. Asimismo, estas auditorías actúan como una herramienta proactiva para detectar posibles no conformidades, las organizaciones pueden implementar acciones correctivas, lo que reduce el riesgo de fallos, los trabajadores pueden aprender y adaptarse, fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas, permite que todos se sientan incluidos y responsables del trabajo realizado, lo cual, facilita una comunicación más abierta y efectiva entre los equipos, mejorando la colaboración.

Figura 30

Formato para Auditoría Interna en Inversiones Fadiku, C.A.

		AUDITORÍA INTERNA INVERSIONES FADIKU, C.A.		
Código:		Versión:	Fecha de emisión:	Página: xx de xx
Fecha de Elaboración:			Auditoría No.:	
Objetivo de la Auditoría:				
Alcance de la Auditoría:			Recursos Requeridos:	
Equipo Auditor:		Criterios de Auditoría:		Fecha de Auditoría:
Fecha	Hora	Proceso a Auditar y Actividades	Puntos de Mejora	Observaciones
Elaboró		Revisó		Aprobó
Auditor Líder		Departamento de Calidad		Dirección

Nota. La figura presenta todos los elementos para un formato de auditoría interna.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Comprobación Total del SGC

Las estrategias adoptadas no solo sean teóricas, sino que operen de manera efectiva, implica supervisión continua, esta práctica permite detectar áreas de mejora y es esencial para cualquier entidad que aspire a conservar su competitividad en un entorno en constante transformación, evaluación proporciona un enfoque sistemático para evaluar y validar los procesos implementados, lo cual, permite identificar debilidades o desviaciones en sus procedimientos, creando así la oportunidad de corregirlas antes que se conviertan en problemas


que afecten. La formación y competencia del personal son también aspectos que se ven favorecidos por un riguroso sistema de comprobación, evaluar regularmente, implementar programas de capacitación que se alineen con sus necesidades específicas y objetivos, un equipo bien preparado es esencial para mantener altos estándares de calidad.

Acciones Correctivas de No Conformidades

Un mecanismo clave para mejorar continuamente en las organizaciones, identificar es esencial entender las causas del problema y evitar que vuelva a ocurrir. Las no conformidades puede surgir de diversas fuentes, como auditorías internas, quejas de clientes o resultados de procesos, estas instancias ofrecen una oportunidad, abordar estas desviaciones, recuerda su compromiso, estudiar la raíz es un paso crucial tras detectar una no conformidad, este análisis permite comprender qué llevó a la desviación y qué factores influyeron en su aparición. Diseñar acciones correctivas efectivas que no solo remediarán el problema actual, ayudarán a fortalecer el SGC una vez implementadas, un seguimiento para evaluar su eficacia, sin este seguimiento, puede ser fácil caer en la trampa de suponer que el problema ha sido resuelto, cuando en realidad aún pueden existir factores latentes que lo propicien.

Figura 31

Formato para Acciones Correctivas de No Conformidades en Inversiones Fadiku, C.A.

Reporte de No Conformidad					
Versión:	Area:				
Fecha:	No Conformidad No.:				
Edición:					
Página: xx de xx					
Origen de la No Conformidad					
Auditoria: _____					
Queja del cliente: _____					
Desarrollo de Actividades: _____					
Producto o Servicio No Conforme: _____					
Descripción de la No Conformidad					
Nombre y firma de quien levanta el registro			Fecha		
Investigación de la Causa (Causa Raiz)					
Plan de Acción (Claves C= cerrada; S = Seguimiento; A = Abierta)					
Acción Tomada	Responsable de la Acción	Fecha de Plazo	Nombre del Encargado del Seguimiento	Estado	Fecha de Cierre
Verificación de Implantación de Acción Correctiva (Descripción de lo que se evidencia)					
Firma Auditor			Firma Auditado		

Nota. La figura presenta los elementos para acciones correctivas de no conformidades.

Fuente: Elaboración propia (2024).

Análisis para Mejora Continua

Un principio fundamental de la mejora continua, abarca una evolución constante optimizando sus operaciones y lograr la eficiencia de sus recursos. Las organizaciones identifican áreas críticas que requieren atención, con recolección y análisis sistemático, patrones y tendencias que de otro modo podrían pasar desapercibidos, lo cual, proporciona una base sólida,

además, con la norma ISO 9001:2015 se logra entender las necesidades y expectativas, las organizaciones pueden ajustar sus procesos y ofertas, logrando una mayor retroalimentación obtenida, recurso invaluable para orientar futuras mejoras.

Un beneficio significativo del análisis, es involucrar se fomenta un sentido de pertenencia y compromiso hacia la organización, este ambiente colaborativo contribuye con ideas creativas y soluciones innovadoras, el enfoque resalta indicadores de desempeño claros, con métricas definidas, las organizaciones pueden medir su progreso de manera efectiva y realizar ajustes según sea necesario. La norma ISO 9001:2015 enfatiza en ser un objetivo estructural y no un esfuerzo ocasional, para lograr esto, es vital integrar la mejora, hacerlo, cada área y cada individuo pueden alinearse con metas comunes, creando sinergias que potencian la efectividad y eficiencia operativa.

Auditoría Externa

Evaluar de manera objetiva, que las organizaciones cumplen con los estándares establecidos, las auditorías externas fomentan la transparencia, generan una visión imparcial sobre los procesos internos, contar con expertos independientes, lo cual contribuye a detectar desviaciones, dicho análisis permite ajustar sus prácticas y alinearse mejor. Otro aspecto relevante es que promueve la confianza, incluyendo clientes y proveedores, cuando se demuestra que cumplen, las organizaciones pueden fortalecer su reputación, les otorga que los clientes tienden a preferir dichas empresas. Asimismo, permite a las organizaciones identificar riesgos y oportunidades en sus procesos, con evaluación rigurosa, se pueden descubrir aspectos que podrían haber pasado desapercibidos en una revisión interna, esta identificación precoz ayuda a prevenir problemas y a capitalizar las oportunidades, por último fomenta una mentalidad de incentivar a los equipos a mantenerse alineados con las mejores prácticas.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Barcelona, España: Editorial Episteme.
- Babbie, E. (1988). *Métodos de investigación por encuesta*. Distrito Federal, México.
- Baeza R. (1999). *El concepto de la gestión de calidad total (TQM)*. Editorial Universidad del Mar.
- Bar-Tal, D. (1980). *Pro-social behavior. Theory and research*. New Yor, Estados Unidos: John Wiley & Sons.
- Bavaresco, A. (2006). *Proceso Metodológico en la Investigación*. Caracas, Venezuela. Editorial Episteme.
- Camejo, H. et al. (2020). *Gestión del capital social en la empresa: una aproximación hermeneútica al caso venezolano*. Revista gerencia de la Universidad Católica Andrés Bellos. Caracas, Venezuela.
- Coleman, J. (1988). *Foundations of social theory*. Cambridge, Massachusetts, Estados Unidos: Belknap Press.
- Corrales, J. (2021). *¿Cómo explicar la crisis económica de Venezuela?* Universidad de Los Andes. Revista de Asuntos Públicos.
- Crosby, P. (1989). *La organización eternamente exitosa*. Nueva York, Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Deming, E. (1988). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Feigenbaum, A. (1991). *Total quality control*. New York, Estados Unidos: McGrawHill.
- Fernández, J. (2018). *Capital Social y Desarrollo*. Revista Guayana Moderna. Guayana, Venezuela.

- Fukuyama, F.(1995). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. Nueva York: The Free Press.
- Hernández, A. (2009). *Gestión de la calidad y gestión del conocimiento*. Boletín Científico Técnico INIMET. Buenos Aires, Argentina.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta. edición). Distrito Federal, México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. edición). Distrito Federal, México: Mc Graw Hill.
- Hurtado, J. (2000). *El proyecto de investigación holística*. Caracas, Venezuela: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Ishikawa, K. (1997). *¿Qué es control total de la calidad? La modalidad japonesa*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- ISO 9001 (2015). *Sistema de gestión de la calidad (1)*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>.
- Jauregui, D. y Saavedra, M. (2022). *Diseño de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa A&A HSE CONSULTING SRL*” (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Cajamarca, Perú.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Kanter, R. (1999). *Las nuevas fronteras del management*. Barcelona, España: Paidós.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación*. Distrito Federal, México: Mc Graw Hill.

- Kerzner, H. (2022). *Project management: a system approach to planning, scheduling, and controlling*. Barcelona, España: John Wiley & Sons Inc.
- Kit, S., Shahar, M. & Akmar, N. (2018). *The impact of total quality management (TQM) on competitive advantage: a conceptual mixed method study in the Malaysia Luxury Hotel Industries*. Academy of Strategic Management Journal. Nueva York, Estados Unidos
- Kliksberg, B. y Rivera, M. (2007). *El capital social movilizado contra la pobreza*. Buenos Aires, Argentina: Clacso editoriales.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. Distrito Federal, México: Pearson Educación.
- Méndez, C. et al. (2006). *Sistemas de gestión de calidad*. Distrito Federal, México: McGrawHill.
- Pacheco, B. (2021). *Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la empresa Naylamp Ingenieros S.A.C. (tesis de pregrado)*. Universidad Continental. Lima, Perú.
- Parella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas, Venezuela: Fondo de la Editorial UPEL.
- Parasuraman, A., et al. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of marketing. Sage Publications, Inc.
- Putnam, R. (1994). *The Prosperous Community: Social capital and public life*. The American Prospect 13.
- Rangel, A. (2019). *Elementos de la calidad del servicio en las empresas mixtas venezolanas*. Universidad del Zulia, Revista Ñeque.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Distrito Federal, México: Pearson.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de investigación científica*. Distrito Federal, México: Limusa.

Zucker, L. (1986). *Production of trust: institutional sources of economic structure, 1840-1920*. Research in Organizational Behaviour.

ANEXOS

Anexo A. Cuestionario Aplicado en Inversiones Fadiku, C.A.

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



Apreciado Trabajador:

Usted ha sido seleccionado para responder este cuestionario, el cual tiene como finalidad la recolección de información para presentar el trabajo de investigación titulado: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL PARA INVERSIONES FADIKU, C.A.**, el cual es un requisito para optar al título de Ingeniero Industrial.

La información que usted suministre es de carácter confidencial y anónimo, la cual será utilizada con fines académicos y de investigación.

Este instrumento consta de 5 alternativas de respuesta, las cuales se describen a continuación:

Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Algunas Veces (AV)
	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada uno de los planteamientos antes de responder.
- Seleccione la alternativa de su preferencia, marque con una X.
- Responda todos los planteamientos con la mayor objetividad y sinceridad.
- En caso de duda, dirijase al encuestador.

Indicador	Ítems	Descripción	Alternativas				
			S	CS	AV	CN	N
Confianza	1	Tiene confianza en los distintos grupos de trabajo.					
	2	La confianza entre los trabajadores brinda las garantías necesarias y un clima de trabajo armónico.					
Asociatividad	3	Tiene participación en las redes de trabajo, a través de aporte de ideas y conocimientos.					
	4	El trabajo asociativo y/o recíproco entre los trabajadores, permite el logro de los objetivos propuestos en la empresa de manera eficiente.					
Conciencia Cívica	5	La dirección de la empresa promueve las acciones solidarias (donaciones de productos y servicios, patrocinio de eventos, entre otros) con las comunidades de la región.					
	6	La empresa realiza acciones (arreglo de estructuras, salud pública, sostenibilidad ambiental, entre otros) de orden público de manera constante que brindan un beneficio a la comunidad.					
Valores Éticos	7	Toma en consideración los distintos valores humanos y organizacionales en su jornada de trabajo.					
	8	Considera que los valores éticos establecidos en la empresa, incrementan la imagen corporativa de la empresa.					

Anexo B. Lista de Cotejo a Aplicar en Inversiones Fadiku, C.A.

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



La presente lista de cotejo, será llenada por los investigadores, la cual tiene como finalidad la recolección de información para presentar el trabajo de investigación titulado: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL PARA INVERSIONES FADIKU, C.A.**, el cual es un requisito para optar al título de Ingeniero Industrial.

La información recolectada es de carácter confidencial y anónimo, la cual será utilizada con fines académicos y de investigación. Este instrumento consta de catorce (14) criterios a considerar con alternativa dicotómica de sí o no.

Indicador	Criterios	Descripción	Alternativas	
			Si	No
Satisfacción del Cliente	1	Se proporciona información clara y comprensible sobre los productos y/o servicio.		
	2	La atención brindada por el personal es cortés y profesional.		
Eficacia	3	Se lleva un control que permite registrar los servicios brindados.		
	4	Los procesos se realizan de manera ordenada y en la forma correcta.		
Quejas	5	Se atienden las quejas, de manera confiable y empática.		
	6	La empresa actúa de forma inmediata ante una queja presentada.		
Garantía	7	El personal explica en forma detallada a los clientes la garantía de los productos que ofrece.		
	8	La empresa proporciona manuales o guías a los clientes para conservar en buen estado el producto adquirido.		
Evaluación del Desempeño	9	El personal es evaluado de manera constante, de acuerdo al trabajo que realiza en la empresa.		
	10	El servicio técnico está capacitado para brindar una atención al cliente, de acuerdo a sus necesidades.		
Tiempo de Respuesta	11	El personal cumple con los tiempos de respuesta de manera oportuna.		
	12	En la empresa se lleva un control de los tiempos de ejecución, espera y respuesta de cada actividad y/o proceso.		
Políticas de Calidad	13	La empresa tiene establecidas las políticas de calidad.		
	14	Se lleva un control de las no conformidades por parte del personal técnico.		

Anexo C. Validación de los Instrumentos

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe: Yumery Valecillos, titular de la cédula de identidad No: 14.151.309 de profesión Ingeniero Químico, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar los instrumentos de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL PARA INVERSIONES FADIKU, C.A.**, que presentan los bachilleres: Lisbella Margarita Rincón Azuaje, titular de la cédula de identidad N°: V-30.535.651 y Wilmer Fernando Terán Mendoza, titular de la cédula de identidad N°: V-24.145.277, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado de los ítems.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Valera, a los 19 días del mes de agosto del año 2024.



Firma

AUTORES:
Lisbella Rincón
Wilmer Terán
TUTOR:
Msc. Marilyn Briceño

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe: Liliana Rivera, titular de la cédula de identidad No: 13.048.877 de profesión Ingeniero de Petróleo, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar los instrumentos de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL PARA INVERSIONES FADIKU, C.A.**, que presentan los bachilleres: Lisbella Margarita Rincón Azuaje, titular de la cédula de identidad N°: V-30.535.651 y Wilmer Fernando Terán Mendoza, titular de la cédula de identidad N°: V-24.145.277, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado de los ítems.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Valera, a los 19 días del mes de agosto del año 2024.

Firma

AUTORES:
 Lisbella Rincón
 Wilmer Terán

TUTOR:
 Msc. Marilyn Briceño

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien Suscribe: Edgar Omaña, titular de la cédula de identidad No: 11.896.440 de profesión Ingeniero en Mantenimiento,, hace constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar los instrumentos de recolección de información, elaborado para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación titulada: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL PARA INVERSIONES FADIKU, C.A.**, que presentan los bachilleres: Lisbella Margarita Rincón Azuaje, titular de la cédula de identidad Nº: V-30.535.651 y Wilmer Fernando Terán Mendoza, titular de la cédula de identidad Nº: V-24.145.277, considero que el mismo reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado de los ítems.

En consecuencia, el referido instrumento es válido para los fines previamente establecidos.

Constancia que se expide en la ciudad de Valera, a los 20 días del mes de agosto del año 2024.

Firma

AUTORES:
Lisbella Rincón
Wilmer Terán
TUTOR:
Msc. Marilyn Briceño

Anexo D. Confiabilidad del Instrumento

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO									
Trabajadores	ÍTEMS								SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Uno	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Dos	5	4	5	5	5	5	5	5	39
Tres	4	4	5	5	5	5	5	5	38
Cuatro	4	4	4	5	5	5	5	5	37
Cinco	4	3	4	5	4	5	5	5	35
Seis	4	3	4	4	4	5	5	5	34
Siete	3	3	4	4	4	5	5	5	33
Ocho	3	3	3	4	4	5	5	5	32
Nueve	3	3	3	4	3	5	5	5	31
Diez	3	2	3	4	3	4	5	5	29
Once	3	2	3	4	3	4	5	5	29
Doce	3	2	3	4	3	4	5	4	28
Trece	3	2	3	3	3	4	5	4	27
Catorce	2	2	3	3	3	4	5	4	26
Quince	2	2	3	3	3	4	4	4	25
VARIANZA	0,77333	0,86222	0,62222	0,51556	0,69333	0,24	0,06222	0,19556	
SUMATORIA DE VARIANZAS	3,964444444								
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	22,16								
VALOR DE COEFICIENTE DE ALPHA DE CRONBACH	$\alpha = 0,938398946$								

CONFIABILIDAD DE LA LISTA DE COTEJO															
Sedes Inversiones Eadika, C.A.	CRITERIOS														Total
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	
S1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	10
S2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	10
S3	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	6
S4	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	6
S5	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	6
TOTALES	5	5	0	2	5	2	2	5	2	5	5	0	0	0	
p	1	1	0	0,4	1	0,4	0,4	1	0,4	1	1	0	0	0	
q	0	0	1	0,6	0	0,6	0,6	0	0,6	0	0	1	1	0	
p+q	0	0	0	0,24	0	0,24	0,24	0	0,24	0	0	0	0	0	
$\sum p * q$	0,96														
Varianza	3,84														
KR-20	0,807692308														

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERIA INDUSTRIAL



ACEPTACIÓN DEL TUTOR

San Rafael de Carvajal, Julio 2024
Ciudadano: Ing. Yumary Valecillos
Directora Del CIDIFI
Presente-

Por medio de la presente, hago de su conocimiento, que ante la solicitud realizada por los Bachilleres: Lisbella Margarita Rincón Azuaje, titular de la cédula de identidad N°: V-30.535.651 y Wilmer Fernando Terán Mendoza, titular de la cédula de identidad N°: V-24.145.277, acepto el compromiso de Tutora en el desarrollo de su trabajo de investigación titulado: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN INVERSIONES FADIKU, C.A , para optar al título universitario de INGENIERO INDUSTRIAL; hasta su presentación y evaluación.

Atentamente,

Ing. Marilyn Briceño
C.I. 13.205.436

APROBACIÓN DEL TUTOR

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi Carácter de Tutora del Trabajo Especial del Grado Titulado: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN EL CAPITAL SOCIAL EN INVERSIONES FADIKU, C.A , realizada por los Bachilleres: Lisbella Margarita Rincón Azuaje, titular de la cédula de identidad N°: V-30.535.651 y Wilmer Fernando Terán Mendoza, titular de la cédula de identidad N°: V-24.145.277, para optar por el título de **Ingeniero Industrial**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido ante la presentación pública y la evaluación por parte del jurado que se asigne.

Atentamente,

ING. MARILYN BRICENO
C.I. 13.205.436

A los 24 días del mes de Septiembre de 2024