

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA



**MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS
EMPRESAS (PYMES).**
CASO: INVERSIONES ANA Y ROYBER 2023, C.A.

Presentado por:

BR. ANTEQUERA ANA

BR. NOROÑO ANTONIETA

TRUJILLO, VENEZUELA

2024

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA



**MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS
EMPRESAS (PYMES).**

CASO: INVERSIONES ANA Y ROYBER 2023, C.A.

Trabajo Especial de Grado como requisito para optar al Título de Licenciadas en Contaduría

Publica

Presentado por:

BR. ANTEQUERA ANA

BR. NOROÑO ANTONIETA

TUTOR

PROF. MSc. Liliana Rivera

TRUJILLO, VENEZUELA

2024

DEDICATORIA

Hoy me encuentro aquí al final de este largo camino, para dedicar este logro a Dios, agradezco por haber concluido esta etapa llena de éxito y Bendiciones. Al inicio de esta carrera supe que no sería fácil pero tampoco difícil, tomada de tu mano Señor todo es posible.

De igual manera, al finalizar este Trabajo de grado no puedo dejar de mencionar que este logro no es sólo mío si no de quienes me acompañan en este camino llamado "vida", mi mamá, mis abuelos, mis tíos y muy especialmente este logro se lo dedico también a mi papá que aunque no esté físicamente siempre me ha acompañado y estoy segura que desde donde Dios lo tenga, está sonriendo y celebrando este logro junto a mí, y segura estoy de que está orgulloso de lo logrado hasta ahora, en memoria de mi papá que es mi ángel de la guarda, que dejó un legado de amor.

Está dedicado a mis hermanos, por su apoyo y compañía en todo momento, siendo cómplices de los momentos bueno y los no tan buenos, pero siempre juntos.

A mis tíos por su favor, fe y cariño apoyándome para la consecución de mis propósitos ser una mejor persona gracias a sus orientaciones y enseñanzas.

A mis amigas y colegas en los estudios por hacer este camino más fácil.

A toda mi familia por su incesante ánimo y muestras de que todo vale la pena cuando sueñas en grande, gracias por reconocer mis talentos, por el esfuerzo incansable y por soñar juntos.

Que la bendición de Dios los acompañe siempre

Antonieta Noroño

DEDICATORIA

Este logro ha sido posible gracias al esfuerzo, dedicación y trabajo de muchas personas. Quienes contribuyeron a finalizar este proyecto. Dedico este éxito a:

Dios Todopoderoso, quien me otorgó la constancia y fuerza necesarias para alcanzar mis sueños y metas.

A mi ángel hermoso, mi abuela, quien con su amor, cariño y consejos, me guio durante su vida. Hoy desde el cielo, sigue cuidándome y guiándome. Gracias abuela, Te Amo.

A mis padres, por orientarme y entregarme su soporte y devoción infatigable a lo largo de mi existencia.

A mis hermanos, por permanecer a mi lado y ofrecerme su ayuda en cada instante.

A mis familiares, por sus valiosas lecciones y apoyo constante, animándome a seguir adelante.

Que la bendición de Dios los acompañe siempre

Ana Antequera

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar especial agradecimiento a todas las personas que contribuyeron a alcanzar esta gran meta de obtener el título de Licenciadas en Contaduría Pública. Agradecemos especialmente a:

Al Altísimo Dios, por ser guía, consolador, fortaleza, esperanza e inspiración cada etapa de nuestras vidas, que aun con las adversidades, siempre nos ha acompañado. Gracias, amado Dios.

Nuestros padres, por su apoyo incondicional, siempre dispuestos.

Hermanos, por su compañía y comprensión.

La Universidad Valle de Momboy, por ser nuestra casa de estudios y brindarnos excelencia educativa. A nuestros profesores de la Escuela de Contaduría pública. A la profesora Liliana Rivera, por sus consejos y apoyo durante este trabajo de investigación.

Inversiones Ana y Royber, C.A., quienes nos abrieron las puertas para realizar la investigación en su empresa, muchas gracias por su respaldo, acogida y experiencias compartidas.

Dios les cubra en Bendiciones

VEREDICTO



VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

VEREDICTO

Nosotros, Prof. MSc. Liliana Rivera, Prof. MSc. Zaida Kassar y Prof. MSc. Karelis Paredes, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado titulado **MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES). CASO: INVERSIONES ANA Y ROYBER 2023, C.A.**, que presenta la Br. **Antequera Croes Ana Isabel**, portadora de la C.I. No **30.154.627**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con **dieciocho (18) puntos**, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Mombuy, referente a la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado para optar al título de Licenciada en Contaduría pública.

En fe de lo cual firmamos en Valera a los diecinueve (19) días del mes de noviembre del año dos mil veinticuatro.

Prof. MSc. Karelis Paredes
C.I. 19.285.228
JURADO

Prof. MSc. Liliana Rivera
C.I.13.048.877
TUTOR

Prof. MSc. Zaida Kassar
C.I. 9.175.011
PRESIDENTE DEL JURADO

Prof. Msc. Héctor Antúnez
C.I. 9.364.278
DECANO

Prof. MSc. Zaida Kassar
C.I. 9.175.011
VICERRECTORA
ACADÉMICA



05


www.uvm.edu.ve

universidadvalledelmombuy@uvm.edu.ve



VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

VEREDICTO

Nosotros, Prof. MSc. Liliana Rivera, Prof. MSc. Zaida Kassar y Prof. MSc. Karelis Paredes, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado titulado **MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES). CASO: INVERSIONES ANA Y ROYBER 2023, C.A.**, que presenta la Br. **Noroño Reyes Antonieta Sofia**, portadora de la C.I. No **30.3903.18**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con **diecinueve (19) 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 Especiales de Grado para optar al título de Licenciada en Contaduría pública.

En fe de lo cual firmamos en Valera a los diecinueve (19) días del mes de noviembre del año dos mil veinticuatro.

Prof. MSc. Karelis Paredes
C.I. 19.285.228
JURADO

Prof. MSc. Liliana Rivera
C.I. 13.048.877
TUTOR

Prof. MSc. Zaida Kassar
C.I. 9.175.011
PRESIDENTE DEL JURADO

Prof. Msc. Héctor Antúnez
C.I. 9.384.278
DECANO

Prof. MSc. Zaida Kassar
C.I. 9.175.011
VICERRECTORA
ACADÉMICA



05


www.uvm.edu.ve

universidadvalledelmomboy@uvm.edu.ve

RESUMEN

El término calidad, ha sido acuñado durante toda la historia de la humanidad, como un determinante de vida para la sociedad. En esta perspectiva, el sistema de gestión de calidad, abarca múltiples aspectos, métodos, técnicas y actividades, que organizadas favorecen al beneficio económico y financiero de la empresa. Para efectos de la investigación el objetivo general es Proponer un modelo de gestión de Calidad para la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A., el método de investigación es mixto, donde se conjugan los enfoques cualitativo y cuantitativo, para brindar resultados complejos, aplicando técnica de encuesta y el instrumento cuestionario, analizado por técnicas estadísticas de frecuencia y contrastación de resultados. De igual manera fue utilizada la entrevista como técnica, cuyo instrumento, fue al guía de entrevista comprendida por (07) ítems, analizada por triangulación de investigadoras, sujetos significantes y teorías consultadas, donde se integraron los resultados por medio de la contrastación. De forma compleja se obtuvo que en la Pyme antes mencionada no aplica prácticas ni principios de la gestión de calidad, lo que acarrea debilidades en el proceso de atención al cliente, disminuyendo las posibilidades en ganancias, ampliación de mercados y de negocios. De esta forma, se concluye la relevancia de contar con estos sistemas desde el inicio hasta el final de la producción. Procediéndose a recomendar acciones tendientes a mejorar el servicio al cliente, para fidelizar los usuarios manteniéndolos satisfechos y permitiendo que sigan adquiriendo sus productos. De igual forma, se efectuó la propuesta del sistema de gestión de calidad, referida a la atención del cliente, tomando en cuenta las prácticas de Deming del Ciclo PHVA.

Palabras clave: Gestión, Calidad, Ciclo de Deming.

ABSTRACT

The term quality has been coined throughout the history of humanity as a determinant of life for society. In this perspective, the quality management system encompasses multiple aspects, methods, techniques and activities, which organized favor the economic and financial benefit of the company. For the purposes of the research, the general objective is to propose a Quality management model for Small and Medium-sized Enterprises, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A., for which, the research method is mixed, where qualitative and quantitative approaches are combined, to provide complex results, applying survey technique and the questionnaire instrument, analyzed by statistical techniques of frequency and comparison of results., applying survey technique and the questionnaire instrument, analyzed by statistical techniques of frequency and comparison of results. In the same way, the interview was used as a technique, whose instrument was the interview guide comprised of (07) items, analyzed by triangulation of researchers, significant subjects and consulted theories, where the results were integrated through contrast. In a complex way, it was obtained that in the aforementioned SME it does not apply practices or principles of quality management, which leads to weaknesses in the customer service process, reducing the possibilities of profits, expansion of markets and business. In this way, the relevance of having these systems from the beginning to the end of production is concluded. Proceeding to recommend actions aimed at improving customer service, to retain users by keeping them satisfied and allowing them to continue acquiring their products. Similarly, the proposal of the quality management system was made, referring to customer service, taking into account Deming's practices of the PHVA Cycle.

Keywords: Management, Quality, Deming Cycle.

INDICE

DEDICATORIA	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
VEREDICTO	6
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INDICE	10
INDICE DE TABLAS	14
INDICE DE FIGURAS	15
INTRODUCCIÓN	16
I. FASE DE PLANIFICACIÓN	18
Diagnostico Organizacional	18
Problemas de la Investigación	22
Problema General	22
Problemas específicos	22
Formulación de Objetivos	23
Objetivo General	23
Objetivos específicos	23
Justificación de la Investigación	23

	11
Delimitación.....	25
Revisión de la literatura	25
Estudios Previos.....	25
Bases teóricas.....	29
Gestión de Calidad.....	29
Cronograma de Planificación.....	37
Operacionalización de las Variables.....	38
II. FASE DE IMPLEMENTACION.....	40
Diseño de la Investigación.....	40
Población y Muestra	41
Población.....	41
Muestra:	42
Diseño de Instrumentos de Recolección de Datos.....	42
Validación y Confiabilidad de los Instrumentos.....	44
Análisis Cualitativo de los Datos.....	45
Análisis Cuantitativo de los Datos.....	46
Integración de los Resultados Cualitativos.....	46
Análisis Cualitativo.....	49
Identificación de Categorías:	49
Integración de los Resultados Cualitativos.....	50
Validación de los Resultados Cualitativos.....	51

	12
Validación e Integración de los Resultados cuantitativos.....	52
III. FASE DE PRESENTACION	68
Conclusiones.....	68
Recomendaciones	69
RESUMEN DE LA PROPUESTA.....	70
Introducción	72
Objetivos	73
Objetivo General.....	73
Objetivos Específicos.....	73
Actividades	74
Documentación de las etapas para la atención del cliente.	75
Estrategias de Comunicación Telefónica.....	76
Estrategias de elementos tangibles:	76
Señalar la eficiencia del equipo de atención al cliente en tiempo real.....	76
Capacitación del personal	77
Aplicación de encuestas de satisfacción.	78
Reconocimiento y Recompensa a empleados.	78
Formularios de comunicación interna.....	79
Publicaciones Internos	79
Registro de Asistencia.....	80
Lineamientos laborales.	80
Misión y Visión de la Empresa.....	80

Organigrama de la PYME.....	81
Análisis de puestos, definición de Responsabilidades	82
Aplicación del Ciclo PHVA de Deming al servicio de atención al cliente:	84
Cronograma.....	85
Presupuesto	87
REFERENCIAS.....	88
ANEXO.....	91
MODELO DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE.....	91

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de las Variables</i>	39
Tabla 2. <i>Descripción de la Población</i>	41
Tabla 3. <i>Acciones referidas a las Prácticas de la Gestión de la Calidad</i>	47
Tabla 4. <i>Indicador: Enfoque al Cliente</i>	53
Tabla 5. <i>Indicador: Liderazgo</i>	55
Tabla 6. <i>Indicador: Compromiso de las Personas</i>	57
Tabla 7. <i>Indicador: Enfoque a Procesos</i>	59
Tabla 8. <i>Indicador: Compromiso de las Personas</i>	61
Tabla 9. <i>Indicador: Toma de decisiones basada en la evidencia</i>	63
Tabla 10. <i>Indicador: Gestión de las relaciones</i>	65
Tabla 11. <i>Actividades para la satisfacción al cliente</i>	74
Tabla 12. <i>Lista de Verificación</i>	77
Tabla 13. <i>Listado de Contenidos para la formación y Capacitación</i>	78
Tabla 14. <i>Presupuesto de la Propuesta</i>	87

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Cronograma de Planificación</i>	37
Figura 2 <i>Indicador: Enfoque al Cliente</i>	53
Figura 3 <i>Indicador: Liderazgo</i>	55
Figura 4. <i>Indicador: Compromiso de las Personas</i>	57
Figura 5. <i>Indicador: Enfoque a Procesos</i>	60
Figura 6. <i>Indicador: Compromiso de las Personas</i>	62
Figura 7. <i>Indicador: Toma de decisiones basada en la evidencia</i>	64
Figura 8. <i>Indicador: Gestión de las relaciones</i>	66
Figura 9. <i>Organigrama de Inversiones Ana y Royber, C.A.</i>	81
Figura 10. <i>Cronograma de la Propuesta</i>	86

INTRODUCCIÓN

La calidad actúa como un diferenciador competitivo en un entorno de mercado exigente, además de ser requisito para cubrir las perspectivas del cliente. Al adoptar prácticas de calidad, las PYMES pueden optimizar sus procesos, reducir costos y fortalecer su reputación frente a los usuarios, lo que resulta en una mayor lealtad y satisfacción del cliente. Además, estas empresas desempeñan un papel vital en la economía al generar empleos y fomentar la cohesión social, lo que subraya su importancia en el desarrollo económico del país.

Se desarrolló en Inversiones Ana y Royber, C.A., el cual como Pequeña y Mediana Empresa, busca obtener crecimiento y expandirse dentro del mercado local y regional. Cabe resaltar, que esta se encuentra en el Sector Km 15 del municipio Mauroa, del estado Falcón, caracterizada por ofrecer productos en el sector automotriz, con excelente calidad a un buen precio, lo que causa segmentación del mercado, y atarea compradores. Aunque no cuenta con sistemas de gestión de calidad, en cuanto al servicio al cliente, como pilar fundamental para fomentar desarrollo integral de sus funciones.

En este sentido, la investigación se desarrolló, para proponer un Sistema de Gestión de calidad para Pequeñas y Mediana Empresa, en el caso de Inversiones Ana y Royber, C.A., aplicando el enfoque mixto. Estructurándose de la siguiente manera:

Fase I. Planificación, detallando: el diagnóstico organizacional, la formulación del problema, los objetivos, la justificación y la delimitación de la investigación. De igual forma, los antecedentes, las bases teóricas, las variables y su operacionalización.

Fase II. Implementación, describiendo la metodología, con el enfoque, el diseño, técnicas, instrumentos, población, muestra, validez y confiabilidad del estudio. Así mismo, los resultados

obtenidos, desde el diseño de instrumentos hasta el análisis de la información recabada, con su debida contrastación con teorías investigadas.

Fase III. Presentación. Se diseñan las conclusiones, recomendaciones y propuesta formulada.

I. FASE DE PLANIFICACIÓN

En este momento del estudio se detallan cada uno de los elementos resaltantes en los cuales se trazan los objetivos y las acciones que permitirán alcanzarlos. En esta, se formaliza el foco del estudio, con el diagnóstico situacional, los problemas, los objetivos, la justificación y el contexto específico del trabajo. Por consiguiente, se consigue esbozar la problemática y las acciones a considerar para brindar solución pertinente.

Diagnostico Organizacional

Hoy en día con la globalización, el manejo de calidad se ha tornado en un gestor importante dentro de las organizaciones, debido a sus características de parámetros. El respeto a los protocolos favorece la mejora de las tareas, generando respuestas satisfactorias a las necesidades de los clientes. Las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMEs) desempeñan un papel crucial en el desarrollo económico y sostenible de un país. Es fundamental implementar estrategias que satisfagan las necesidades de los clientes para cumplir con la demanda.

Para alcanzar la calidad, el mercado actualmente se distingue por ser competitivo, para sobrevivir las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMEs) deben asegurar la calidad de los productos y servicios como un pilar esencial en la comercialización de cada uno de sus artículos. Los sistemas de gestión de calidad ofrecen beneficios económicos y sociales que aumentan la rentabilidad de las empresas. Estas son las organizaciones que más aportan al tejido productivo y económico de una nación, ya que fomentan el desarrollo sostenible con la creación de empleo para optimizar la actividad del aparato productivo.

La calidad bien administrada lleva a la excelencia, ya que está compuesta por diversas estrategias aplicadas a los procesos para la producción de un bien o la prestación de un servicio

con el fin de fomentar la competitividad y mejorar la rentabilidad económica de la organización. El establecimiento de un sistema de gestión de la calidad para las pymes genera compromiso hacia una transformación de la empresa reconociendo la importancia de garantizar la satisfacción de los consumidores con productos que satisfacen sus expectativas. (Ganser, 2003). La calidad se convierte en enfoque laboral, utilizando diferentes métodos, que permiten mejorar de forma continua para transformarse en organizaciones altamente productivas y competitivas ante el mercado.

En la región latinoamericana, el proceso productivo de las PYMES se ha visto influido en el mercado globalizado, por ser empresas que por su tamaño, se caracterizan por no tener grandes recursos, ni la capacidad productiva e infraestructura, para adaptarse a los cambios tecnológicos, de manera que puedan promover relaciones sociales y enfrentar la solicitud del mercado (Martínez, 2011). Se han identificado estrategias para impulsar el aparato productivo económico derivado de estas, con enfoques básicos para asegurar y optimizar la calidad.

Enfatizando que las PYMES en esta región se identifican, por su heterogeneidad, ya que brindan solución a los deseos particulares de autoempleo, siendo informales, con poco capital humano, lo que complica la existencia de recursos financieros externos. De igual modo, se encuentran las PYMES cuyo comportamiento es dinámico, de rápida expansión, que el establecimiento de innovadoras oportunidades laborales, con un sobresaliente desempeño en el proceso productivo y, como consecuencia, la expansión económica de la organización. (Dini, 2020)

La Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2015), en el marco de la Novena Reunión de la Conferencia de Calidad, Innovación y Productividad, detalla:

Las funciones básicas de un sistema de calidad comprenden un conjunto de técnicas y procedimientos para codificar, analizar, normalizar y medir diferentes aspectos de un producto o proceso productivo: la tecnología, la normativa, la reglamentación técnica y la certificación,

a los que se agregan, además, las tecnologías de gestión, el control de la calidad y la productividad. La importancia de estos servicios para el desarrollo productivo es evidente, sobre todo debido a la internacionalización de los procesos de innovación y producción. Asimismo, los elementos que componen un sistema de Gestión de Calidad proveen mecanismos y servicios de carácter transversal, es decir que no sirven exclusivamente a un solo sector. Y es en este sentido que la calidad no solo aporta a la mejora de la competitividad de las empresas, sino que también constituye un elemento de apoyo para la implementación de políticas públicas en el sector salud, medio ambiente y protección del consumidor, entre otros. (p. 14)

En el párrafo anterior, se requieren estrategias de eficiencia en las entidades, para ofrecer servicios y productos para mantener un nivel estándar de productividad, generando impacto en el crecimiento socioeconómico nacional, que se refleja en la sostenibilidad y respeto hacia las generaciones futuras. Como factor clave para el establecimiento de los sistemas de calidad para la consolidación en las organizaciones, ofrecer productos que benefician el bienestar de la población.

En Venezuela se plantean situaciones políticas y económicas que viene suscitándose desde hace aproximadamente 20 años, dada a diversas reglas y actuaciones realizadas por el estado, lo que trae como consecuencia, que las PYMES, se vean en la imperiosa necesidad de adaptar sus procesos a las exigencias actuales. Desde esta perspectiva en Venezuela se presentan problemas que impide su continuidad en el mercado, por la economía inestable que presenta la nación, lo que le ha obstaculizado sostener y mejorar una posición dentro del entorno socioeconómico destacándose que la destreza de los emprendedores para para afrontar los desafíos no son los más adecuados para alcanzar beneficio competitivo estratégico que sustente la sostenibilidad. (Arrieta et al., 2014).

Las PYMES en Venezuela establecer de estrategias ante las exigencias económicas, políticas, sociales, tecnológicas y culturales; demandadas e incorporadas el sector comercial, impulsando el desarrollo socioeconómico y la competitividad para mantener la sostenibilidad. (Pérez et al., 2017). Se tiene que fortalecer el enfoque financiero, suministrar habilidades en el equipo humano y asegurar calidad en productos y servicios.

En el estado de Falcón, municipio Mauroa, estas irregularidades se evidencian en la PYME Inversiones Ana y Royber 2023, C.A., dedicado a la Compra, venta, distribución, importación y exportación, A nivel mayorista y minorista de piezas, partes y accesorios para vehículos de carga, maquinaria pesada, agrícola y liviana, bicicletas, motocicletas, y automotor. Así como, negocios de compra-venta y transacciones de motores para cualquier vehículo, autoperiquitos, motoperiquitos, venta e instalación de lubricantes, accesorios, cauchos, rines, papel ahumado, gomas, repuestos mecánicos en general, reparaciones eléctricas, automotrices, latonería y pintura, reparación e instalación de alarmas de diversas clases de vehículos, suministro de servicio de remolque, remolque y carga servicio de mecánica en general y lo que pueda derivarse de realizar cualquier actividad comercial lícita, que sea preparatoria complementaria o derivada de las anteriormente expuestas.

El respecto, para la recolección de información, se realizó una en visita de las investigadoras a la PYME Inversiones Ana y Royber 2023, C.A., aplicando una entrevista abierta a la Gerente donde, se pudo conocer, que han decrecido los niveles de inversión, por las tasas de interés en el mercado, que no tienen continuidad, además, de que ellos son dueños ejecutores de las actividades, lo que implica que, constituyen el recurso laboral. Así mismo, no cuentan con la contabilidad de mano de un profesional, lo que trae consigo conflictos en los aspectos

administrativos. También declaro, no disponen de un sistema de control de calidad con planes precisos para tomar decisiones, el buen servicio del cliente y aumentar el rendimiento empresarial.

Tecnológicamente, la PYME en estudio, no aplica con este factor, lo que produce estancamiento en su actividad económica. Además, cuentas con acceso en créditos bancarios, lo cual genera ventajas de crecimiento y expansión organizacional. Dependen de otras empresas para importaciones y para exportaciones por su misma naturaleza jurídica, lo que recurrentemente genera retrasos en la entrega a los clientes.

Deben reconocer con efectividad y eficacia las transformaciones exigidas por el mercado, para satisfacer las atenciones de los usuarios, con un modelo de calidad, con bajos costos operativos y de periodos de respuesta, esto permitirá, mejorar los niveles financieros, prolongando las buenas relaciones y ampliando el mercado a nuevos horizontes donde los beneficios sean para las personas y la empresa. Por lo tanto, se formulan las siguientes interrogantes a dar respuesta en la investigación:

Problemas de la Investigación

Problema General

¿Cómo es el modelo de gestión de Calidad para la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A.?

Problemas específicos

¿Cuál es la situación actual de los principios de calidad en la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A.?

¿Cuáles son las prácticas de gestión de calidad que aplica la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A.?

¿Qué modelo de gestión de calidad generara optimización productiva a la Pequeña y Mediana Empresa Inversiones Ana y Royber 2023, C.A.?

Formulación de Objetivos

Objetivo General

Proponer un modelo de gestión de Calidad para la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A.

Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual de los principios de calidad en la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A.

Identificar las prácticas existentes en la gestión de calidad que enfrenta la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A.

Diseñar un modelo de gestión de calidad para la optimización productiva de la Pequeña y Mediana Empresa Inversiones Ana y Royber 2023, C.A.

Justificación de la Investigación

Las PYMES han adquirido gran relevancia, ya que generan beneficios socioeconómicos de un territorio. Aunque han sido influenciadas por la competencia comercial, por su impacto negativo en su productividad. Siendo necesario, planificar y aplicar acciones, con implementación de dirección de la calidad, para la expansión económica empresarial, desarrollando actividades productivas en mercancías y servicios que eleven la utilidad de producción.

Teóricamente, se tomaron los enfoques de control de calidad, ejercitando el papel productivo, con acciones simples productivas, hasta la complejidad competitiva empresarial. La contribución teórica, se da por un conglomerado de metodologías y materiales y métodos para establecer la calidad. Sostenidos en autores, tales como: Juran (1995), Ganser (2003), Camisón, et al. (2006), Casilda et al. (2011), Stoner (2006), Herrera (2008), Thompson (2012), Carro et al. (2012).

Desde la concepción práctica, se ponen de manifiesto varios aspectos que generan resultados satisfactorios para el rendimiento financiero y los beneficios socioeconómicos que la empresa ofrece, destacando instauración de programas de perfeccionamiento continuo, consolidación del trabajo colaborativo y la innovación del liderazgo para la gestión eficiente. En la relevancia social, se destaca la satisfacción al cliente mediante un nivel servicio óptimo, guiando el direccionamiento y ampliación hacia nuevos mercados que incluyen la importación y exportación, para la concepción de compraventas laborales formales y expansión de crecimiento económico. Además, tiene incidencias en el progreso social y cultural de calidad, como los requisitos mínimos exigibles que garantizan la seguridad general.

La justificación metodológica, esta tiene su apoyo en la investigación compleja, donde se integran de manera sistemáticas los métodos cualitativos y cuantitativos, integrando de manera holística el aprovisionamiento de los fundamentos acopiados y la contrastación con teorías previamente estudiadas referidas al estudio. También se destaca, que contribuye al aspecto científico para que sean utilizados como antecedentes a estudios posteriores, brindando la científicidad investigativa.

Delimitación

A nivel Temporal Espacial, esta investigación orientada a Proponer un Modelo de Gestión de Calidad para la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A. situada en el Sector Km 15, parroquia Mene de Mauroa, municipio Mauroa, del estado Falcón, en un lapso comprendido desde julio hasta noviembre 2024. Con las áreas de investigación orientado al desarrollo de un modelo de calidad para pequeñas y medianas empresas (PYMES).

Revisión de la literatura

Entendida como la revisión, indagación y valoración de escritos, libros o artículos, brindando relevancia teórica acerca una cuestión bajo investigación, fundamentando en la literatura previamente estudiada. (Sampieri, 2016). Esto implica, describir y analizar una problemática de forma organizada y significativa los estudios científicos y teóricos anteriores que se relacionan con el tema.

Estudios Previos

Son proyectos ejecutados por académicos, que convergen con la investigación. Conteniendo el alcance del estudio, el método y las variables, conduciendo al investigador hacia la solución del problema encontrado (Supo, 2015). Al respecto, dichos estudios se relacionan con la propuesta de un modelo de gestión de calidad para pequeñas y medianas empresas, destacándose las siguientes:

El estudio desarrollado por Pineda (2022), titulada “Análisis de la gestión de calidad en las microempresas de servicio de Guayaquil”. El objetivo es Analizar los procesos de control de calidad en las microempresas de servicio de Guayaquil para definir un modelo idóneo dirigido a estas empresas. Teniendo, como principal problemática expuesta, radica en que Ecuador, no

dispone de un plan de calidad, que facilite los servicios de excelencia, conforme a la concepción del consumidor. Destacándose que, aunque cuentan con normas que rijan la calidad, no cumplen con las normativas estandarizadas en un contexto amplio.

La metodología implementada fue documental de campo, que consistió en interpretar las diferentes estrategias y contrastarlas con un método específico de la calidad dirigida a las microempresas. Las estrategias empleadas fueron la entrevista y la encuesta dirigida a los dueños de microempresarios y a su recurso humano. Entre los resultados encontrados se obtuvo que estas empresas en Ecuador no cumplen los fundamentos específicos de exigencias como un elemento que posibilita la productividad dentro de dicho organismo.

Además, el sector económico del país requiere de transformación para la administrar la calidad y así ajustarse a los principios y normativas que les permitan gestionar de forma eficiente la compañía. Reconociendo el fundamento de la calidad en las microempresas, como un componente clave para la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas. Sirviendo de sustento de aplicación de las técnicas metodológicas y apoyo científico.

Banda et al. (2022), cuyo título es “Cadena de suministro para pequeñas y medianas empresas de servicios industriales: Desarrollo y aplicación de modelo de gestión de Calidad”. Teniendo como objetivo de investigación Establecer un sistema de aseguramiento de la calidad para las microempresas del sector de servicios industriales del Estado de Nuevo León, México. Cuya metodología en el enfoque cualitativo, un diseño no intervencionista y el modelo de Investigación-Acción.

Para conseguir información, se usó el cuestionario, tipo encuestas a 18 trabajadores en los tres (03) niveles organizacionales: gerencial, táctico y operacional. En consideración al conflicto detectado, la práctica laboral entre vendedores tiene poco conocimiento de los productos. El plazo

para la formulación de un plan no fue el adecuado, de igual forma, no se mostró seguimiento de ocupaciones productivas. La condición del equipo de trabajo y la infraestructura era inaceptable, encontrándose el establecimiento desordenado, sucio y no había lugar en donde atender a los consumidores. Todo esto contribuye a no brindar excelencia en calidad Atender los requerimientos planteados.

Resultó que la empresa domina las relaciones comerciales con sus proveedores, asegurando la calidad. Además, estratégicamente, no aplica la planeación estratégica y presentan limitaciones para adopción de las peticiones formuladas. No presenta evaluación del entorno comercial, para reconocer clientes y sus competidores. Igualmente, se estableció un modelo basado en la calidad para apoyar a las pequeñas y medianas empresas, determinando las responsabilidades del equipo, los procedimientos de trabajo, la mejora del desempeño y manejo del liderazgo. Por lo antes reseñado, este trabajo sirve como referencia teórica del programa de aseguramiento de la calidad, aval científico a los fines definidos.

La investigación realizada por Tejada (2019), denominado “Modelo de Gestión Basado en marcos de gestión de la calidad y el Balanced Scorecard para compañías constructoras de tamaño medio y pequeño, Caso: Empresa Constructora de Arequipa”. Considerando el propósito general fue Proponer un modelo de gestión basado en procedimientos de calidad y el Balanced Scorecard para optimizar la eficiencia operacional de las pequeñas y medianas empresas constructoras de Arequipa. Sé detectó, que en las empresas de construcción en Arequipa, un alto porcentaje de estas compañías, concluyen sus acciones de propuestas, sin haber hecho la entrega y pruebas requeridas para satisfacer los propósitos y metas trazados, garantizando el trabajo y la planeación proyectada, no impactan de forma positiva a la productividad empresarial.

El enfoque fue el cuantitativo, de nivel tipo exploratorio y descriptivo. La muestra probabilística seleccionada fue de 85 empresas constructoras que reunieron los requisitos. Aplicando procedimiento de la encuesta sistematizada y entrevista, habiendo utilizado los instrumentos del cuestionario y el guion de entrevista. Recogiéndose, que mayoría de empresas constructoras no muestran compromiso y liderazgo, así como, reducción del trabajo conjunto, falta de inspección en sus procedimientos, no existe análisis de fallas y no se detectan las fallas.

Se recomendó el empleo del plan de calidad, realizando capacitaciones al personal, auditorías internas, planificando estrategias en los niveles organizacionales y generando compromiso en los empleados. Los aportes de esta exploración, repercuten en la fundamentación teórica relacionada con la gestión de calidad, con estrategias, que permitan generar beneficios socioeconómicos y sostenibles.

El trabajo realizado por Yambay (2019). Cuyo título es “Estudio de la aplicación de los principios de la gestión de calidad basados en la Norma ISO 9001, en las empresas constructoras residenciales de Quito”. El objetivo general es reconocer los principios de gestión de calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001 en el ámbito de la construcción en Quito. El paradigma usado fue el cuantitativo, No Experimental, descriptivo y transversal, con lo se pudo recabar, registrar y comparar la información. La técnica es la encuesta, el instrumento el cuestionario y validado con el coeficiente Alfa de Crombach, con 175 trabajadores en la construcción, con el programa estadístico de Excel.

Obteniéndose que las empresas instauran los principios de liderazgo, enfocados hacia el agrado del cliente y el incremento de los procesos productivos, para lograr la excelencia. Cuyas recomendaciones, fueron replantear los procesos aplicando prácticas de calidad, adaptarlos a una estructura metódica, con estrategias de diversificación y expansión, generando vínculos entre

empresas y contribuyendo a la calidad. El aporte obtenido del estudio, muestra los aspectos científicos para acrecentar la rentabilidad de las empresas, fundamentado en la ejecución de un sistema con procesos definidos y documentados. Con metodología cuantitativa y encuestas para la captación de datos en el momento preciso.

Bases teóricas

Son las teorías que fundamentan la indagación, respecto a los elementos y las finalidades. Corresponde a la revisión documental y bibliográfica, sobre ideas y posturas que sustentan los preceptos al estudio realizado. (Arias, 2012). Respaldan el método científico de forma específica, con el sistema de gestión de calidad, en las pequeñas y medianas empresas.

Gestión de Calidad

Este concepto introducido en la historia, ha sufrido varias transformaciones, que hasta la actualidad, han sido descritas como una estrategia que influye positivamente, para ser altamente competitiva, generando fidelización y satisfacción en los clientes, con la vinculación de medios, objetivos, rentabilidad y metas institucionales, para distinguirse del resto de las empresas. (Camisón et al., 2006). Siendo reconocida, por conducir la empresa, hacia la el Agrado y beneficio del público, utilizando estándares altamente competitivos.

Así mismo, está determinada, como un conglomerado de medios y métodos que manejan la empresa con programas y sistemas para conseguir la calidad, en las etapas productoras, ofreciendo bienes o servicios que cumplen con las demandas del cliente. (Casilda et al., 2011). Esta, se encuentra referida al análisis comercial, de los requerimientos de usuarios acerca del producto que necesitan, esto permite orientar las decisiones organizacionales, soportado en las demandas existentes, en una situación particular para formular sus estrategias.

Modelos de Gestión de calidad

Estos son importantes para potenciar los mecanismos, que generan productos y servicios de excelencia, con procedimientos que conducen al perfeccionamiento continuo, ya que definen los modelos de gestión organizacional basados en actividades que generen óptimos resultados productivos que contribuyan al perfeccionamiento constante. Son precisados como, un enfoque sistemático, que conduce la empresa, con eficacia y compromiso en sus labores para el agrado del cliente (Herrera, 2008). En este orden de ideas, estos modelos, han sido diseñados por teóricos, que promovieron la calidad, con orientaciones técnicas y estandarizadas, para crear procesos productivos, óptimos.

Principios de gestión de Calidad

Son el pilar de un sistema de gerencia de calidad, con acciones que mejoren la rentabilidad, dirigiendo hacia la excelencia por medio del mejoramiento ininterrumpido. Son referencia para el establecimiento de las especificaciones que permiten poner en funcionamiento de la calidad coherente a las exigencias de las normativas internacionales (Normas ISO, 9001-2015). Encauzan los propósitos institucionales, con una gestión metódica que responde a aspiraciones de los usuarios y garantiza la calidad. Considerando: Enfoque hacia el cliente, liderazgo, participación de los empleados, enfoque basado en procesos, administración integral, optimización continua, decisión informada por hechos y alianzas favorables con los proveedores.

Enfoque al cliente

Atiende los requerimientos del cliente, superando sus expectativas. (Normas ISO 9001-2015). Lo cual implica, generar confianza en los consumidores como factor esencial para la utilidad financiera de la institución. Esto, incrementa al generar valor conforme a los requisitos de

los usuarios, aumentando el reconocimiento de la compañía e incrementando la base del mercado. Aplicando estrategias para crear y fortalecer asociaciones con los usuarios para el éxito.

Centrado en satisfacer las expectativas para la identificación y el cumplimiento de las necesidades de los consumidores., abordando sus perspectivas con la planificación. (Normas ISO 9001-2015). Lo que contribuye a una gestión efectiva de quejas y reclamaciones para alcanzar la satisfacción del cliente. Estas pautas facilitan la identificación y atención de las necesidades y expectativas de los consumidores, brindando soluciones al proceso de quejas y reclamaciones con la planificación adecuada.

Liderazgo

Los líderes son los que determinan y direccionan los propósitos en la colectividad, con estrategias para la consecución de las metas. (Normas ISO, 9001-2015). Esto se consigue, gestionando las estrategias, actividades y recursos con las metas, para conseguir los resultados planteados. Este principio hace mención al establecimiento de tácticas, que dirigen y refuerzan la realización de los procesos, para potenciar la comunicación y las responsabilidades administrativas. Involucra la ejecución de acciones específicas, las cuales fomentan comportamientos e impactan a las personas, incentivándolas a lograr ciertos resultados u objetivos. (Vásquez, 2020), para generar cambios en la conducta de las personas, que influyan en la cultura organizacional.

Compromiso de las personas

El recurso humano, es el elemento fundamental de la compañía. Para reconocer la labor y el compromiso, que estas tienen para conseguir los propósitos. (Normas ISO, 9001-2015). Para incentivar a la participación, utilizando iniciativas para la satisfacción propia y del equipo, siendo

para ello relevante, la comunicación, el aprendizaje y el involucramiento en las directrices de la corporación.

Resultando indispensable tomar decisiones fundamentadas en información confiable, relevante y significativa. Esto implica apoyarse en datos concretos y dejar de lado las intuiciones. Se deben considerar para establecer y desarrollar métodos de supervisión, medición y evaluación de procesos. En particular, al planificar la estimación del rendimiento es esencial para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad. (Normas ISO, 9001-2015). Para el seguimiento, medición, análisis y evaluación, que permitan definir las actividades indispensables para garantizar que los resultados del monitoreo y medición sean válidos.

Enfoque a procesos

Para este principio, es necesario entender cómo se desarrolla y transforma un producto a lo largo del tiempo o un servicio, desde la entrada hasta la salida, atañe a la producción de una firma con un enfoque integral que se manifiesta desde la fase inicial de planificación de las labores hasta la entrega final al cliente, para lograr los mejores resultados los procesos productivos de una organización. Con una acción integral de las funciones en las que intervienen de forma coherente la planificación, la ejecución y el control para generar rendimiento organizacional (Norma ISO 9001-2015). La norma tipifica que los procesos organizacionales están comprendidos por un sistema, cuyos resultados son determinados por un conglomerado de acciones para la producción de un bien o un servicio cumpliendo con demandas con la maximización de todos los recursos integrados de forma coherente con las metas empresariales.

Su intención es la mejora total perfeccionando el aprovechamiento de insumos y asegurar que las acciones emprendidas estén alineadas con la misión. Generando el incremento en la satisfacción del cliente, ya que se logran cumplir sus expectativas de manera más efectiva.

(Camisón et al., 2006). Lo que tiende a mejorar su desempeño global y establecer una base firme para las iniciativas de desarrollo sostenible, fundamentado en la satisfacción de los usuarios.

Mejora

Se halla fundamentado en la exigencia de calibrar de forma permanente, la tarea empresarial, para ser eficaz, rentable y garantizar la sostenibilidad. Con el análisis continuo de las tareas para percibir posibles amenazas y hacer posibles arreglos que se como forma de actuación productiva centrándose en el estudio de mercado. Se tienen que formular criterios de desempeño, para evaluar el entorno laboral como forma de garantizar la excelencia, implementando acciones necesarias tanto de manera correctiva como preventiva, según los resultados obtenidos en el peritaje. (Normas ISO 9001-2015). Estimando como transformaciones, como forma de actuar ante las condiciones ambientales empresariales, internas o externas, con metodologías que traen oportunidades de crecimiento. La citada norma, especifica como una concepción más amplia de mejorar de forma constante, con la auditoria para integrar Múltiples modos de refinamiento en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). (Normas ISO 9001-2015). Con innovadoras estrategias de control que conlleven a disminuir las no conformidades.

Toma de decisiones basada en la evidencia

Facilita la selección entre varias alternativas, para lograr el éxito empresarial. Con decisiones basadas en datos previamente recabados, analizados y comprobados se incrementan la productividad empresarial, direccionados por las metas organizacionales (Normas ISO 9001-2015). Donde, se procede a recabar la información obtenida de los análisis de procedimientos, para posteriormente implementar el análisis de resoluciones que optimicen las medidas y reduzcan las desviaciones.

Con la información de las solicitudes de usuarios, se verifican los procedimientos laborales. Utilizando los recursos disponibles para conseguir los objetivos, siendo fundamental apoyarse en indicadores medibles que permitan luego verificar si se han alcanzado las metas. (Vásquez, 2020). Basados en datos confiables y representativos del desempeño. Efectuando seguimientos a las estrategias planteadas, que generan calidad, como forma de brindar resultados óptimos, fundamentados En las circunstancias actuales para el rendimiento y beneficio de la compañía.

Gestión de las relaciones

Instaura conexión entre las partes involucradas de la estructura organizacional, con contratos estratégicos para garantizar los beneficios financieros y competitivos. Obteniendo información confiable de los empleados, lo que permite analizar y proponer estrategias que aumenten el rendimiento financiero y satisfacción de los usuarios. (Normas ISO 9001-2015). Siendo, esencial para fortalecer los vínculos con proveedores, empleados y clientes, respondiendo a los requisitos, oportunidades y condiciones generadas, para que el éxito total. Este principio genera valor a los involucrados, desarrollando sinergias en el negocio que acrecienta las comercializaciones y el impulso de innovaciones para ofrecer. (Herrera, 2008). Produce una relación fluida con entre organizaciones, integrando conocimientos con el factor humano y facilitando la identificación rápida de sus futuras requerimientos y proyecciones.

Prácticas de la gestión de la Calidad

Hay gran variedad de prácticas para su aplicación en las diversas organizaciones, aunque se debe resaltar que las normativas no exigen una forma específica para su implementación. Por este motivo, es imprescindible precisar de forma específica los requisitos solicitados por los consumidores y evaluar el entorno organizacional, para emplear el que más convenga para garantizar eficiencia y competitividad. Por ser diversas las prácticas de calidad, se presentan las

siguientes: Ciclo de Mejora PDCA, Modelo Baldrige y Modelo EFQM, ya que son los que más se correlacionan con el caso en revisión.

Ciclo de mejora PDCA

También denominado ciclo de Deming o Ciclo PHVA, es una técnica particular, que permite resolver problemas específicos e implementar ideas para la continua mejora. Consiste en realizar cuatro pases fundamentales, como un ciclo, tiende a ser repetitivo, donde, las fases son planificar, hacer, verificar y actuar. Un modelo fundamentado en el enfoque de la calidad total, de acuerdo con las normativas que conducen a la certificación internacional.

Las normas ISO 9000-2015, plantean, que puede implementarse en cualquier proceso relacionado con la regulación de calidad. Usando las instrucciones requeridas para alcanzar óptimos resultados. Instituyendo responsabilidades y funciones concretas, para medir las capacidades y reconocer el comportamiento productivo del organismo, evaluando las etapas productivas, para asegurar la productividad lucrativa. Esta aplicación, constituye un enfoque analítico, controlando las funciones y la toma de decisiones estratégicas. Esto se basa en sus cuatro fases:

Planificar: Identificar las principales áreas productivas, elaborando planes y programas constituidos por los recursos, los equipos, responsables y el tiempo de ejecución.

Ejecutar: Llevar a término las propuestas para la formulación del procedimiento de cambio.

Comprobar: en esta, se evalúan y analizan si las acciones planificadas, se desarrollaron, acorde a lo planeado y como los resultados se relacionaron con los fines planteados.

Actuar: se procede a ejecutar los cambios requeridos por los análisis de los productos para generar mejoras y redefinir los objetivos.

Modelo Baldrige

Este es procedente de los modelos de calidad, se distingue por ser metódico, ya que trabaja, con ciertos criterios de excelencia, apoyados en evaluación y retroalimentación de datos del proceso. Los gerentes, tienen que emplear estrategias, que optimicen el servicio y los productos obtenidos. (Camisón et al., 2006). Ayuda a potenciar el desempeño, la competencia, la información entre organizaciones y genera herramientas que facilitan las labores de programación y evolución organizacional, produciendo beneficios personales, profesionales y de equipo.

Se guía con el enfoque humanista, enfocando el equipo humano como el más importante, por ser adaptable a requerimientos, en alineación con sus objetivos y apoyado en un diagnóstico previo, para fortalecer las funciones empresariales. Así mismo, analiza el perfil organizacional del ambiente operativo, evaluando el entorno, las relaciones laborales y las no conformidades resultantes del desempeño laboral. Por ello, describe la empresa como mecanismo, comprendido por seis criterios, para valorar los propósitos que se desean alcanzar. Estos criterios son: el liderazgo, la planeación estratégica, el enfoque al cliente y el enfoque en los recursos, enfoque en el mercado, gestión por proceso y resultados de negocio.

Modelo EFQM

El modelo EFQM en sus siglas en español “Fundación Europea para la Gestión de la Calidad” hace análisis interno, para el control sistemático, contribuyendo a la calidad institucional. Así, la auditoría es parte fundamental, para valorar los criterios que analizan las acciones y las funciones empresariales. Tiene como premisa, cumplimiento de requisitos del cliente, bienestar laboral y originar efectos positivos en la colectividad, con un liderazgo político, como estrategia de manejo empresarial y personal mejorando la eficiencia y sus beneficios.

Este modelo, se fundamenta en la calidad, de manera dinámica, tendiente a generar éxito y bienestar colectivo. (Casilda et al., 2011), entre los criterios que se manejan dentro del modelo EFQM se encuentra: el liderazgo, la estrategia, el capital humano, las alianzas, los procesos, los productos, los servicios y los resultados que están enfocados en las personas. Inicia en Europa, como manera de brindar un premio a las compañías que cumplan con los requisitos y regulaciones de calidad total, de sus servicios o productos ofrecidos. El modelo EFQM logra identificar los aspectos positivos y negativos, involucrando a los empleados, los recursos y las metodologías, para generar ventaja competitiva sostenida.

Cronograma de Planificación

Está constituido por un gráfico, donde se detallan las operaciones a desplegar en correspondencia con el lapso de ejecución, originado en la representación de Gantt. (Balestrini, 2012). Este, tiene gran significado, para determinar las metas, en un período de realización, precisando un modelo para valorar el trabajo de las labores, inherentes al proceso investigativo previamente planeadas.

Figura 1 Cronograma de Planificación

Actividades	Jul				Ago				Sep				Oct				Nov			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnóstico Previo	■																			
Recabar de Información inicial		■																		
Investigación de fuentes bibliográficas		■																		
Planteamiento de la Fase I			■																	
Detalle de la justificación				■																
Aplicación de instrumentos					■															
Investigación de estudios previos						■														
Exposición de Bases Teóricas						■														
Desarrollo de las Variables							■													
Presentación de la Fase I								■												
Realización de la Fase II									■											
Proyección del método de Investigación										■										
Selección de la población y muestra											■									

Tabla 1.*Operacionalización de las Variables*

Objetivo General: Proponer un modelo de gestión de Calidad para la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A.					
Objetivos Específicos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica e Instrumento	Ítems
Diagnosticar la situación actual de los principios de calidad en la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A	Modelo de Gestión de calidad	Principios de gestión de Calidad	Enfoque al cliente	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	1,2
			Liderazgo		3,4
			Compromiso de las personas		5,6
			Enfoque a procesos		7,8
			Mejora		9,10
Identificar las prácticas existentes en la gestión de calidad que enfrenta la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A	Modelo de Gestión de calidad	Prácticas de la gestión de la Calidad	Toma de decisiones basada en la evidencia	Técnica: Entrevista Instrumentos: Guía de Entrevista	11,12
			Gestión de las relaciones		13,14
			Ciclo de mejora		1
			PDCA		2
Diseñar un modelo de gestión de calidad para la optimización productiva de la Pequeña y Mediana Empresa Inversiones Ana y Royber 2023, C.A.	Modelo de Gestión de calidad	Prácticas de la gestión de la Calidad	Modelo	Técnica: Entrevista Instrumentos: Guía de Entrevista	3
			Baldrige		
			Modelos EFQM		

Nota: el objetivo general, se encuentra direccionado por las variables estudiadas y muestran los objetivos específicos.

Fuente: Elaboración Propia (2024)

II. FASE DE IMPLEMENTACION

Esta fase, comprende las acciones que guían la investigación científica describiendo las directrices que determinan el método, las estrategias y el tipo de análisis a realizar. (Blasco y Pérez, 2012). El paradigma, las técnicas y los instrumentos, según las características del problema y los objetivos señalados, involucrando el método y las acciones para obtener, presentar y examinar lo obtenido. Se efectúa la descripción metodológica para conseguir los objetivos. Con las actividades, utilizando el método científico, y asegurando la validez del producto. (Behar, 2008). Teniendo como objetivo general proponer un modelo de gestión de calidad para la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A.

Diseño de la Investigación

Dirige y organiza de manera sistemática la problemática abordada. Este diseño abarca la elección de tácticas y procedimientos específicos que se emplearán para examinar un problema o abordar una pregunta de investigación (Hernández et al., 2014). La selección de enfoques y herramientas particulares, para la obtención y examen de datos, estructurando el trabajo. La planificación resalta los enfoques para alcanzar las metas fijadas. (Arias, 2016).

Se usó como diseño el mixto, usando los enfoques cualitativo y cuantitativo, para integrar los hallazgos con la comprensión del escenario en observación. Incorpora técnicas, metodologías y conceptos para abordar la investigación de forma integral. Aprovecha las ventajas de ambos enfoques, para la comprensión completa y profunda del fenómeno, ampliando los resultados. (Hurtado, 2015). Depende de las perspectivas del investigador para su aplicación.

Apoyado, en el estudio de campo, con la interdependencia de datos obtenidos de las unidades de análisis o del escenario, sin cambiar ni gestionar ninguna variable. (Arias, 2016), se

desarrolla, en muestras y poblaciones enteras mediante censos, o de forma exhaustiva cuando se centra en casos específicos sin pretender obtener resultados generalizables

Población y Muestra

Población

Son las unidades de estudio, que presenten similitud entre ellas, y que representan información del problema a solventar. Tomando de ellos, objetos, individuos o medidas, observables y cuantificables del estudio (Tamayo y Tamayo, 2012). Al contar con una población significativa, los resultados son confiables, facilitan la formulación de conclusiones significativas y en conexión con la resolución del problema descubierto.

Son los elementos componentes que emiten información para analizar los hallazgos y se formular las conclusiones (Palella y Martins, 2012). Son componentes esenciales que emiten información referente al problema en estudio, siendo perceptibles, medibles y tendientes a tabular los resultados, en un lugar y momento específico. En este caso, se conforma por siete (07) trabajadores de Inversiones Ana y Royber 2023, C.A., tal como se muestra a continuación:

Tabla 2.

Descripción de la Población

Cargo	Cantidad
Gerente	01
Contador	01
Administrador	01
Cajero	01
Atención al Publico	02
Mantenimiento	01
Total	07

Nota: Población correspondiente a los trabajadores que laboras en Inversiones Ana y Royber 2023, C.A.

Fuente: Elaboración Propia (2024)

Muestra:

Es una fracción representativa de la población, con características semejantes y brinda información relevante en el análisis y sistematización de los resultados con un margen de error bajo. (Arias, 2016). Esto representa un segmento de la población, por lo que brinda validez a la información recabada. La población finita, censal, clasificada como los elementos recogidos de una población, para recopilar información precisa y validada, para la comprensión del fenómeno en estudio. (Cruz y Olivares, 2014). Para la investigación, está conformada por los siete (07) empleado de Inversiones Ana y Royber 2023, C.A.

Diseño de Instrumentos de Recolección de Datos

Son las estrategias, que se adoptarán entrevista y la encuesta. Para el método cualitativo, la técnica de entrevista, supone la interacción entre dos o más personas, donde una hace preguntas y la otra responde, para conseguir datos significativos (Hurtado, 2015). Cuando estas se aplican adecuadamente, tienden a facilitar la captación de datos precisos y significativos. Para el método cuantitativo la encuesta, aplicada para encontrar hallazgos a un entorno más amplio (Sampieri, 2016). Facilita obtener información rápida y eficiente, de los resultados obtenidos.

Las herramientas de obtención de información, se entienden como los sistemas utilizados para recolectar y medir información relacionada a los objetivos. Se consideran herramientas que el investigador puede emplear para abordar problemas y fenómenos, lo que permite extraer datos vinculados a un fenómeno particular. (Sabino, 2014), su utilidad se desprende los datos recabados y su posterior análisis.

Selección de Técnicas e Instrumentos

Se desprenden de los objetivos, permiten precisar la información referida a los objetivos para ofrecer respuestas confiables. Así, se seleccionó la guía de entrevista para la investigación cualitativa, facilitó la obtención de información de las Prácticas de Gestión de la Calidad. Se empleó un cuestionario como instrumento cuantitativo, para los datos de la Dimensión de Principios de Gestión de Calidad.

Construcción del Instrumento:

Determinada por los fines del estudio, para medir la variable en estudio:

Instrumento Cualitativo

En el objetivo Identificar las prácticas existentes en la gestión de calidad que enfrenta la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A, se elaboró la entrevista, explorar las teorías asociadas al tema, en este caso Prácticas de la Gestión de la Calidad, desarrollado con preguntas abiertas, semi estructuradas, para obtener datos. Este instrumento, guiado por un entrevistador para explorar temas con respuestas más detalladas, por el entrevistado.

Esta, se construye por temas o preguntas sobre el tema. (Hurtado, 2014), Se centra en preguntas abiertas, de fácil comprensión, para los informantes, donde plantean su percepción. Las preguntas son representaciones mentales verbalizadas, derivan conocimientos, opiniones, interpretaciones, experiencias e interacciones para entender la realidad social.

Instrumento Cuantitativo

Utilizado para recabar datos del objetivo Diagnosticar la situación actual de los principios de calidad en la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A., se implementó el cuestionario, estructurado y organizado con preguntas específicas (Arias, 2016), Produce datos confiables y comparables, para la revisión estadística de los hallazgos.

El formulario del estudio incluye 14 ítems, para medir los Principios de Gestión de Calidad aplicados por la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A. En la escala de Likert con niveles de respuesta de selección múltiple (siempre, Casi siempre, Algunas veces, Nunca, Casi nunca), aplicado a los siete (07) empleados.

Validación y Confiabilidad de los Instrumentos

Un estudio se considera válido cuando, al observar, medir o evaluar una realidad, se está efectivamente analizando esa realidad específica y ninguna otra. (Hayes, 2002). Garantiza la recolección de datos. En esta, se revisó por expertos en la Universidad Valle del Momboy que evaluaron las coincidencias y se procedió a la exclusión o reestructuración de aquellos elementos donde se presentó desacuerdo. Brindando validez a los instrumentos.

La confiabilidad, se relaciona a la coherencia interna de un instrumento y su competencia para reconocer de forma constante entre diferentes valores. (Behar, 2008). Una escala es confiable cuando produce consistentes al aplicarse reiteradamente al mismo grupo mostrando homogeneidad de los resultados. Se realizó una prueba piloto con empleados de otros comercios del municipio, analizar la uniformidad de las contestaciones. Facilita verificar si el cuestionario realmente evalúa lo que se pretende comprobar. (Chávez, 2007). Se empleó la fórmula Alfa de Cronbach, se aplica a instrumentos con escalas de respuestas múltiples. Seguidamente, se presenta una representación de esta fórmula.

$$rtt = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

1= Constante.

K = Número de ítems del instrumento.

S^2 = Varianza de la distribución de los puntajes verdaderos.

St^2 =Varianza de la distribución de los puntajes totales del instrumento.

$$rtt = \frac{12 - \frac{\sum 3,11^2}{3,17^2}}{12-1} \quad rtt = \frac{12}{11} \left[1 - \frac{\sum 9,67}{10,04} \right]$$

$$rtt = \left[\begin{array}{cc} 1,09 & \frac{8,67}{10,04} \end{array} \right] \quad rtt = \left[\begin{array}{c} 1,09 \\ 0,84 \end{array} \right] \quad rtt = 0,90$$

Esta investigación, tras aplicar y procesar la fórmula mencionada, se obtuvo un resultado de 0.9 de confiabilidad del instrumento, siendo altamente confiable (Hernández, et al. 2016).

La validez del instrumento aplicado al enfoque cualitativo, de los datos recogidos en la observación, destacando las uniformidades, semejanzas y diferencias en los fenómenos sociales. (Hurtado, 2015). Con la entrevista conducida hacia los empleados de Inversiones Ana y Royber 2023, C.A. El sistema de clasificación para los resultados de cada pregunta; la confrontación entre las observaciones de los investigadores, las opiniones de los informantes y los sujetos significativos, analizando sus respuestas respecto a las teorías.

Análisis Cualitativo de los Datos

La técnica de triangulación, es la interacción grupal que aborda un tema específico, donde cada una analiza un segmento del objetivo de modo parcial en comparación con otros autores. (Palella, 2012). Para obtener una perspectiva del tema, que se analiza y se confronta con enfoques de los investigadores, respecto a autores. Se establece entre los investigadores, los sujetos significativos y la teoría consultada.

Análisis Cuantitativo de los Datos

Se direcciona a la recopilación, procesamiento y la estimación de datos numéricos asociados a las variables, para el análisis de los resultados. Muestra la magnitud de la información, destacando las uniformidades y diferencias en fenómenos sociales. (Hurtado, 2015), aplicándose a datos derivados de las encuestas o fuentes secundarias. Su objetivo consiste en estructurar la información para su análisis y procesamiento. (Bernal, 2010). Se utilizó la estadística descriptiva, examinando los datos obtenidos de la encuesta con el cálculo de medidas de la media aritmética.

Integración de los Resultados Cualitativos

Se vinculan, analizan y decodifican los datos recogidos del empleo del instrumento, sobre Proceso de gestión de Calidad para la PyME, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A. Esto permitirá consolidar los datos obtenidos y cotejarlos con la teoría que respalda la investigación, conduciendo a conclusiones y recomendaciones. En esta sección, los procedimientos y actividades necesarias para adquirir el conocimiento deseado mediante la organización de los datos reunidos en relación con las teorías consultadas. La información recabada es analizada siguiendo las pautas del capítulo anterior. La integración de los hallazgos en el enfoque cualitativo, se muestra una tabla sobre las Prácticas de la Gestión de la Calidad:

Tabla 3.*Acciones referidas a las Prácticas de la Gestión de la Calidad*

TEMAS	SUB CATEGORIAS DEL TEMA
Operaciones de las prácticas que impactan en la gestión de calidad de la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A.	<p>Ciclo de mejora PDCA</p> <p>Modelo Baldrige</p> <p>Modelos EFQM</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Influencia positiva vinculada a las prácticas actuales que impactan la gestión de calidad de la Pequeña y Mediana Empresa - Aplicación de las prácticas de calidad en las pequeñas y medianas empresas. - Implementación de estrategias para mejorar los procesos - Desarrollo de métodos que favorecen la mejora continua - Promoción de procedimientos claves para garantizar la excelencia de sus actividades comerciales.
Influencia de las Acciones de las prácticas existentes que impactan en la gestión de calidad de la Pequeña y Mediana Empresa	<p>Influencia Negativa asociada a las prácticas actuales que impactan en la gestión de calidad de la Pequeña y Mediana Empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deficiencia de implementación de estrategias de calidad en las pequeñas y medianas empresas. - Ausencia de procesos que promuevan la optimización empresarial. - Falla de identificación de los métodos fundamentales que garantizan la calidad de sus negocios
	<p>Factores Asociados a no implementar las prácticas que tienen repercuten en la gestión de calidad de las Pequeñas y Medianas Empresas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interrupción de los procedimientos. - No se ofrece un servicio de calidad y se descuida la atención al cliente. - Baja la productividad organizacional.

Nota: Se presentan los temas y subcategorías del tema

Fuente: Elaboración Propia (2024)

Los resultados cualitativos a la guía de entrevista, se examinaron: posterior a la observación directa, se aplicó la guía de entrevista, consistió en varias preguntas dirigidas a los informantes claves, codificados como (IAR), lo que resultó en lo siguiente:

¿Cómo se resuelven los cuellos de botellas en las operaciones para instaurar la mejora continua?

IAR1: Cuando surge algún problema, llamamos al dueño y él nos dice como tenemos que proceder, el problema es cuando sale y está fuera de señal, dado que no podemos intervenir, si él no nos da permiso.

IAR2: Me imagino que los cuellos de botella, es cuando hay problemas, aquí nosotros como empleados siempre esperamos que los jefes nos digan que hacer.

IAR3: Si hay algún problema, se le plantea a los dueños y nos indica cómo debemos proceder.

IAR4: En los casos que hay inconvenientes, solo le decimos a los jefes, y nos indican cómo solucionarlos.

¿Cómo se fomentan las evaluaciones internas y el intercambio de información para impulsar la mejora continua?

IAR4: La información siempre la dan los jefes y nosotros acatamos.

IAR5: Generalmente, los jefes nos reúnen para explicarnos si hay cambios que tenemos que acatar y como tenemos que hacerlos.

IAR6: Para autoevaluarnos los jefes nos preguntan cómo ha ido en la jornada laboral, eso lo hacen semanalmente una o dos veces, y así reportamos lo que ha pasado en cada jornada laboral.

IAR7: Para mejorar los jefes siempre le preguntan a los compradores como les ha parecido la atención y las mercancía adquirida. Si nos ha faltado algo lo corregimos.

¿Qué procesos críticos ha implementado su organización para garantizar el rango de sus servicios y las medidas que se toman para garantizar que estos procesos sean eficientes y efectivos?

IAR1: En meses anteriores, hemos recibido capacitaciones para ofrecer una atención adecuada a los clientes

IAR2: los jefes siempre nos mantienen informados, para optimizar la atención al cliente, proporcionándole información sobre los productos y sus usos.

IAR6: Generalmente se nos indican las particularidades de los productos y si nos preguntan los clientes abemos informar para que el servicio sea eficiente.

IAR7: Nos han dado charlas de cómo tratar al cliente y como debemos informar sobre los artículos.

Análisis Cualitativo

Identificación de Categorías:

Categorías: Acciones de las prácticas existentes que impactan en la gestión de calidad de la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A.

- Ciclo de mejora PDCA
- Modelo Baldrige
- Modelos EFQM

Influencia de las Acciones de las prácticas existentes que impactan en la gestión de calidad de la Pequeña y Mediana Empresa

Influencia positiva vinculada a las prácticas actuales que impactan la gestión de calidad de la Pequeña y Mediana Empresa

- Utilización de las estrategias de gestión de calidad en las PyMEs.
- Ejecución de estrategias para mejorar los procesos

- Desarrollo de métodos que favorecen la mejora continua
- Desarrollo de procedimientos claves para garantizar la excelencia de sus acciones productivas.

Influencia Negativa asociada a las prácticas actuales que impactan en la gestión de calidad de la Pequeña y Mediana Empresa

- No se implementan las estrategias para la administración de calidad en las pequeñas y medianas empresas.
- Ausencia de procesos que promuevan la optimización empresarial.
- Falla de identificación de prácticas esenciales que garantizan la calidad de sus actividades empresariales.

Factores Asociados a no implementar las prácticas que tienen repercuten en la gestión de calidad de las Pequeñas y Medianas Empresas

- Interrupción en los procesos.
- No se brinda excelencia de los servicios y se descuida la atención al cliente.
- Baja la productividad organizacional.
-

Integración de los Resultados Cualitativos

Predominio de la Influencia Positiva vinculada a las prácticas actuales que impactan la gestión de calidad de la Pequeña y Mediana Empresa

En Inversiones Ana y Royber 2023, C.A., consideran que el empleo de los enfoques de administración de calidad en las PyMEs, deben ser de gran relevancia, para brindar excelencia en el servicio y garantizar que la productividad sea de alto rendimiento y de grandes oportunidades de progreso de los dueños y los funcionarios. Ya que contribuye a los procesos de rentabilidad,

identificando los componentes que garantizan la calidad de sus actividades comerciales y lograr la fidelización de los clientes con la organización y permanezcan, de tal forma que se puedan ampliar los mercados.

Predominio de la Influencia Negativa asociada a las prácticas actuales que impactan en la gestión de calidad de la Pequeña y Mediana Empresa

Se concibe como un sistema integral de procesos en una organización para garantizar el óptimo funcionamiento. Así, cuando no se utilizan las prácticas de calidad en las pequeñas y medianas empresas, se debilitan sus procesos. Perjudicando los resultados. Al no reconocer los procesos críticos no se garantiza la calidad, disminuyendo su productividad y eficiencia financiera.

Validación de los Resultados Cualitativos

Los resultados se validaron con las evidencias recopiladas, comparadas con estudios anteriores y la bibliografía, se observa que El modelo PDCA o Ciclo de Deming, puede aplicarse en cualquier proceso que implique gestión de calidad. Está comprendido por acciones variables, fundamentado en los procedimientos fundamentales para alcanzar la meta deseada. (Normas ISO 9000-2015). Se descubrió que los empleados opinan que no se planifican acciones para brindar calidad de servicio, siendo la primera etapa de al ciclo PDCA, en consecuencia, siguientes etapas no se realizan. Es imprescindible establecer compromisos y labores considerando las capacidades y el rendimiento que genere beneficios a la organización mediante la revisión de las fases. Fomenta un enfoque analítico del desempeño, facilitando un monitoreo efectivo de las acciones y las decisiones basadas en fundamentos sólidos.

El Modelo Baldrige, establece que los gerentes, tienen que emplear estrategias, que optimicen la eficiencia los resultados en los métodos de trabajo. (Camisón et al. 2006). Cabe

resaltar, que este modelo no es implementado en Inversiones Ana y Royber 2023, C.A., Sus empleados, lo cual genera bajo rendimiento y disminución de resultados óptimos para la productividad y calidad de sus procesos.

Siendo importante, que se implemente esta práctica para perfeccionar el beneficio y la competitividad, ya que, promueve la comunicación entre organizaciones y ofrece herramientas que respaldan la planificación y el proceso organizacional, generando beneficios tanto personales como profesionales y para el equipo. Este modelo adopta un enfoque humanista, se adapta a los pedidos de cada empresa, sus objetivos y se fundamenta en el diagnóstico.

El modelo EFQM se fundamenta en la ejecución de principios de calidad, como forma dinámica de la actuación, tendiente a generar éxito y bienestar sostenible de la colectividad. (Casilda et al., 2011). Los empleados de la denominada empresa, no efectúan acciones que con la auditoría para evaluar los criterios y funciones desempeñadas. Facilita satisfacer expectativas de los usuarios, la salud y seguridad de los empleados, al implementar un liderazgo político como estrategia, se mejora la gestión tanto empresarial como personal, como eficiencia de los procesos.

Validación e Integración de los Resultados cuantitativos

En este se examinan e interpretan los datos relacionados. Esta sección incluye procedimientos y actividades que permiten adquirir el conocimiento deseado, partiendo de la correcta gestión de los datos acumulados.

Variable: Modelo de Gestión de Calidad. **Dimensión:** Principios de Gestión de Calidad.

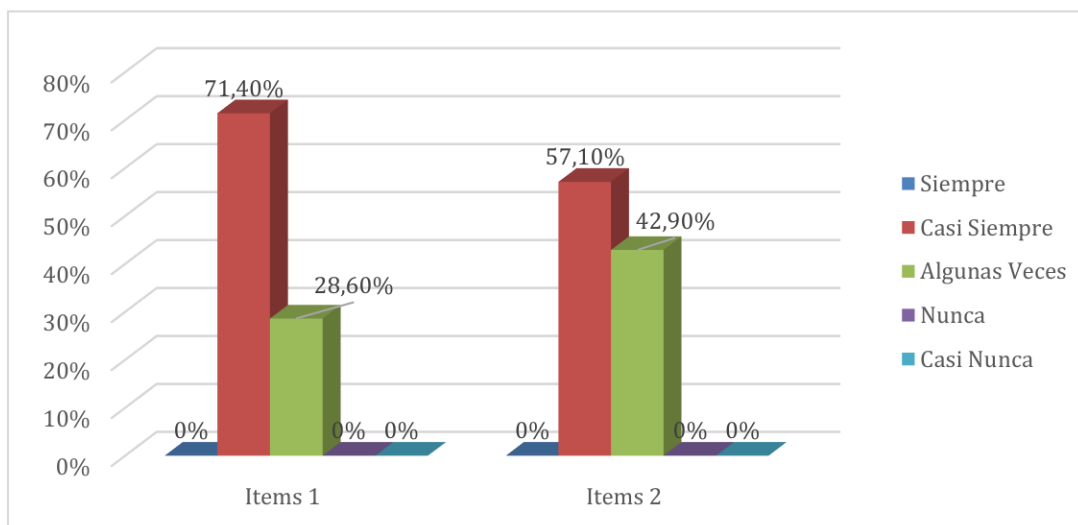
Indicador: Enfoque al Cliente

Tabla 4.*Indicador: Enfoque al Cliente*

N ^o	Ítem	Muestra	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Nunca		Casi Nunca	
			Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
1	Considera que la empresa es transparente en sus comunicaciones con los clientes.	7	0	0%	5	71,4%	2	28,6%	0	0%	0	0%
2	Se implementan programas de fidelización para asegurar la satisfacción de los clientes	empleados	0	0%	4	57,1%	3	42,9%	0	0%	0	0%

Nota: Frecuencia Absoluta y porcentaje del indicador Enfoque al Cliente.

Fuente: Elaboración propia (2024)

Figura 2*Indicador: Enfoque al Cliente*

Nota: El valor porcentual son métricas esenciales para evaluar cada ítem del indicador de Enfoque al Cliente

Fuente: Elaboración propia (2024)

Los hallazgos alcanzados con relación al ítems N° 1, representa el 71,4% indicó que Casi Siempre en Inversiones Ana y Royber, C.A., son transparente en sus comunicaciones con los compradores. El 28,6% opinó que la transparencia ocurre solo Algunas Veces. Las demás opciones no recibieron respuestas. Lo que implica que es un mecanismo que lo utilizan, pero que debe reforzarse. Esto se alinea con lo instituido, respecto a atender las demandas del cliente implica superar sus expectativas (Normas ISO 9001:2015). Lo que, conlleva a la confianza entre los consumidores, como factor decisivo para lograr rentabilidad y beneficios empresariales. Al complacer los usuarios, se crea valor, potenciando el reconocimiento comercial.

En el ítem 2, se descubrió que el 57,1% expresó que casi Siempre se implementan programas de fidelización para garantizar la satisfacción del cliente, el 42,8% indicó que esto ocurre solo Algunas Veces. Mientras, que las demás opciones no recibieron respuestas. Desatacando trascendencia de mantener a la clientela satisfecha y de buscar su crecimiento. Este principio, conlleva a la satisfacción del consumidor reconociendo los requerimientos, se brinda y se gestiona adecuadamente de quejas mediante una planificación efectiva (Normas ISO 9001:2015). Proporcionando una gestión eficiente de reclamos, lo que contribuye al agrado del cliente, cuando se reconocen y atienden sus necesidades, ofreciendo soluciones efectivas.

Variable: Modelo de Gestión de Calidad. **Dimensión:** Principios de Gestión de Calidad.

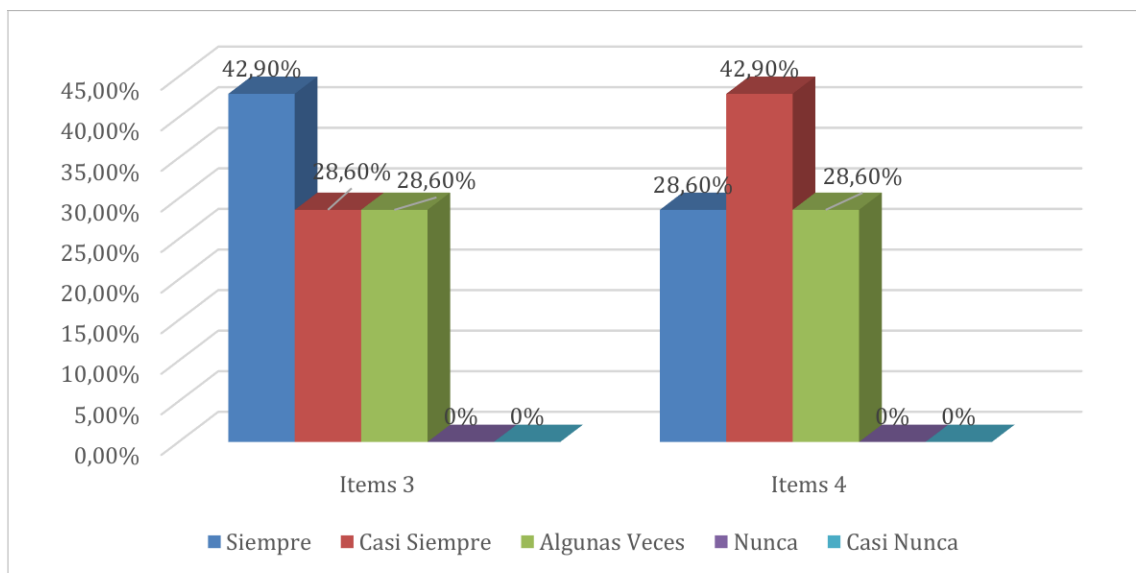
Indicador: Liderazgo

Tabla 5.*Indicador: Liderazgo*

Nº	Ítem	Muestra	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Nunca		Casi Nunca	
			Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
3	Los líderes motivan a sus equipos para que superen los desafíos y alcancen resultados excepcionales	7	3	42,8%	2	28,6%	2	28,6%	0	0%	0	0%
4	Considera que los líderes se comunican de manera efectiva con sus equipos para establecer objetivos claros	7 empleados	2	28,6%	3	42,8%	2	28,6%	0	0%	0	0%

Nota: Cada ítem del indicador Liderazgo, detalla la Frecuencia Absoluta y el valor del porcentaje.

Fuente: Elaboración propia (2024)

Figura 3*Indicador: Liderazgo*

Nota: El valor porcentual correspondiente a cada ítem del indicador de Liderazgo

Fuente: Elaboración propia (2024)

Para analizar la información resultante del ítem 3, el 42,8% de los consultados expresó que los líderes Siempre motivan a sus equipos para superar desafíos y alcanzar resultados excepcionales. Asimismo, el 28,6% señaló que Casi Siempre y Algunas Veces, los líderes inspiran a sus equipos. Las demás alternativas no recibieron respuestas. Se establece, que la organización usa la motivación para impulsar el trabajo en equipo. Según se señala, son los líderes quienes establecen y guían los objetivos el ámbito organizacional, fomentando estrategias de calidad (Normas ISO, 9001-2015). Esto se consigue relacionando estrategias, actividades y recursos para conseguir resultados deseados. Esto, implica formular prácticas que guían y fortalecen la ejecución de las labores, perfeccionando la transmisión de información e Incrementando la efectividad de las responsabilidades gerenciales.

Del ítem 4, se observó que el 42,8% indicó que Casi Siempre los líderes se comunican de forma efectiva con sus equipos para definir objetivos claros. Asimismo, el 28,6% de los participantes respondió que esto ocurre Siempre y Algunas Veces, respectivamente. Esto genera fragilidades en las estrategias laborales, ya que el liderazgo contempla acciones concretas y comportamientos que influyen en las personas, motivándolas a alcanzar determinados resultados u objetivos. (Vásquez, 2020). Esto, facilita cambios en la actuación de los empleados, que impacta el ambiente organizacional.

Variable: Modelo de Gestión de Calidad. **Dimensión:** Principios de Gestión de Calidad.

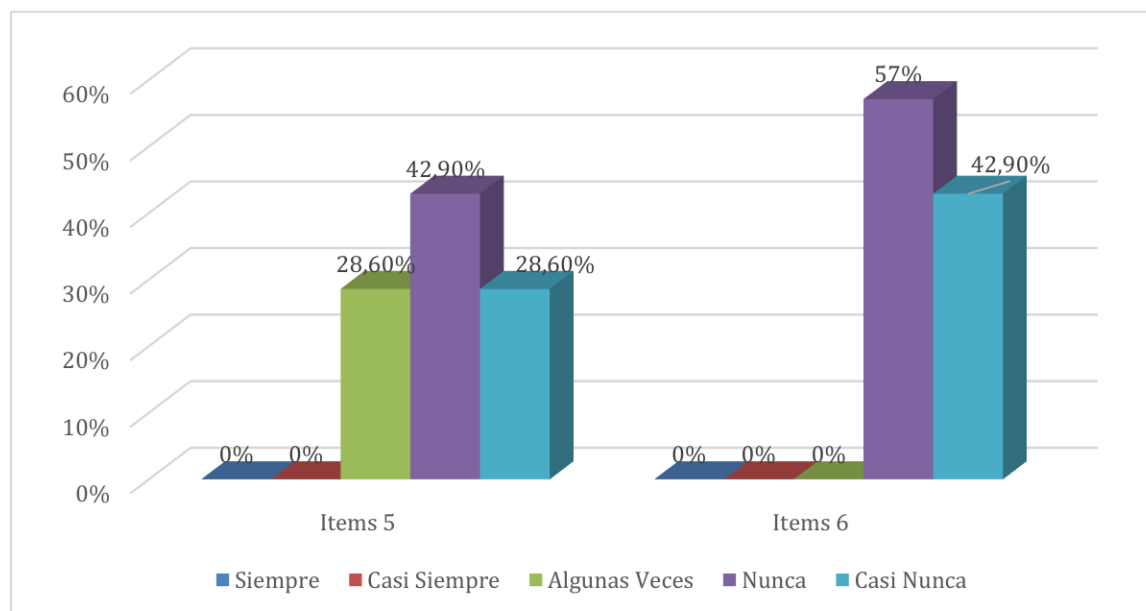
Indicador: Compromiso de las Personas

Tabla 6.*Indicador: Compromiso de las Personas*

Nº	Ítem	Muestra	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Nunca		Casi Nunca	
			Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
5	Siente que su opinión es valorada en las decisiones que afectan a su trabajo	7 empleados	0	0%	0	0%	2	28,6%	3	42,8%	2	28,6%
6	Se evidencia la comunicación al momento de la toma de decisiones		0	0%	0	0%	0	0%	4	57,1%	3	42,9%

Nota: Valor del porcentaje del indicador Liderazgo.

Fuente: Elaboración propia (2024)

Figura 4.*Indicador: Compromiso de las Personas*

Nota: Porcentaje valorado, para el indicador de Compromiso de las Personas

Fuente: Elaboración propia (2024)

Para el ítem 5, manifestaron los encuestados que el 42,8% Nunca siente que su opinión es considerada. El 28,6% indicó que esto pasa Casi Siempre, y otro 28,6% afirmó que Algunas veces. Las otras alternativas no recibieron respuestas. Esto Sugiere limitado alcance de los empleados en la toma de decisiones.

El principio de compromiso con las personas como recurso de mayor valor de la empresa. Esto busca reconocer la labor y participación de los empleados en la producción y generación de ideas, durante su labor. (Normas ISO, 9001-2015). Se estimula la participación con iniciativas que favorecen la satisfacción tanto personal como del equipo. Por ello se debe fomentar la comunicación, el aprendizaje y la involucración en proceso de decidir entre los empleados.

En el ítem 6 revelaron que el 57,1% expresaron que Nunca se evidencia la comunicación durante la gestión de decisiones. El 42,9% declaró que Casi nunca pasa. Las otras alternativas no fueron respondidas por los encuestados. Lo que sugiere, que los empleados no están involucrados en la toma de decisiones, lo que disminuye la comunicación en equipo y la motivación hacia sus funciones.

Esto, contrasta con lo adoptado en teoría, al establecer y desarrollar métodos para supervisar, analizar, medir y evaluar procesos o sus resultados. En particular, al planificar la evaluación del desempeño, es fundamental asegurar la incorporación de los principios de calidad. (Normas ISO, 9001-2015). La organización podrá identificar los elementos de calidad requeridos para ser supervisados y medidos estableciendo métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación.

Variable: Modelo de Gestión de Calidad. **Dimensión:** Principios de Gestión de Calidad.

Indicador: Enfoque a Procesos

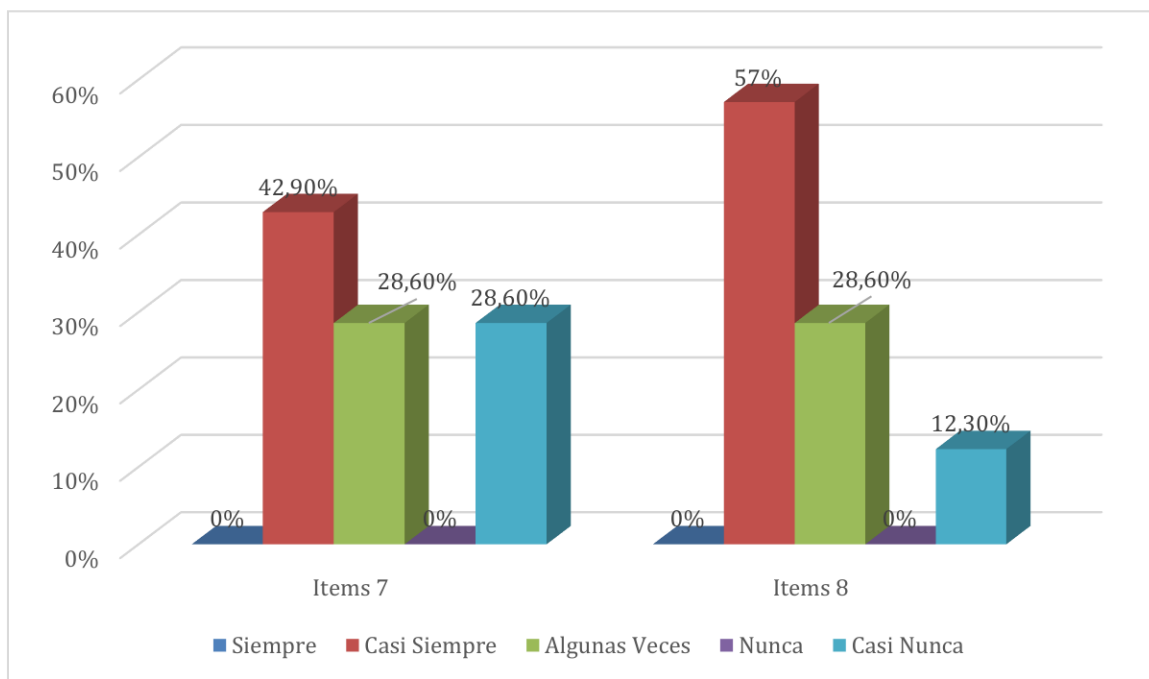
Tabla 7.

Indicador: Enfoque a Procesos

Nº	Ítem	Muestra	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Nunca		Casi Nunca	
			Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
7	Hacen seguimiento a los procesos productivos desde la entrada hasta la salida	7 empleados	0	0%	3	42,8%	2	28,6%	0	0%	2	28,6%
8	Considera que ejecutan una adecuada planificación, ejecución y control de las actividades de la empresa		0	0%	4	57,1%	2	28,6%	0	0%	1	12,3%

Nota: Cada elemento del indicador de Enfoque a Procesos presenta la cantidad total y el valor porcentual.

Fuente: Elaboración propia (2024)

Figura 5.*Indicador: Enfoque a Procesos*

Nota: El valor porcentual correspondiente a cada elemento del indicador Enfoque a Procesos.

Fuente: Elaboración propia (2024)

En el ítem 7, muestra que el 42,8% de los encuestados opina que casi siempre se lleva a cabo un seguimiento del proceso productivo desde su inicio hasta su conclusión. El 28,6% señaló que esto sucede algunas veces, mientras que otro 28,6%, respondió que Casi Nunca. Se debe establecer un sistema de gestión de calidad que garantice la excelencia en los servicios y satisfaga las necesidades de los clientes. Siendo definido como una gestión integral de las tareas, sincronizadas de manera coherente la planificación, la ejecución y el control, asegurando el éxito de la organización (Norma ISO 9001-2015).

Las operaciones organizacionales son piezas de un sistema, para mejorar el rendimiento de todos los medios corporativos. Esto, implica descomponer los procesos empresariales en partes

más pequeñas para planificar, asignar responsabilidades, controlar, medir y supervisar, cumpliendo los objetivos con eficiencia, favoreciendo la identificación rápida de errores o fallos.

El ítem 8, se observa que el 57,1% dijo que casi siempre se realiza la planificación, ejecución y control. El 28,6% señaló que esto sucede algunas veces, mientras que el 12,3% indicó que casi nunca. La empresa necesita modificar su enfoque hacia los procesos, para optimizar la producción en la institución y alcanzar sus fines. (Camisón et al., 2006). Incrementando la satisfacción del usuario con decisiones estratégicas que toma la organización, lo que resulta en un mayor rendimiento.

Variable: Modelo de Gestión de Calidad. **Dimensión:** Principios de Gestión de Calidad.

Indicador: Compromiso de las Personas

Tabla 8.

Indicador: Compromiso de las Personas

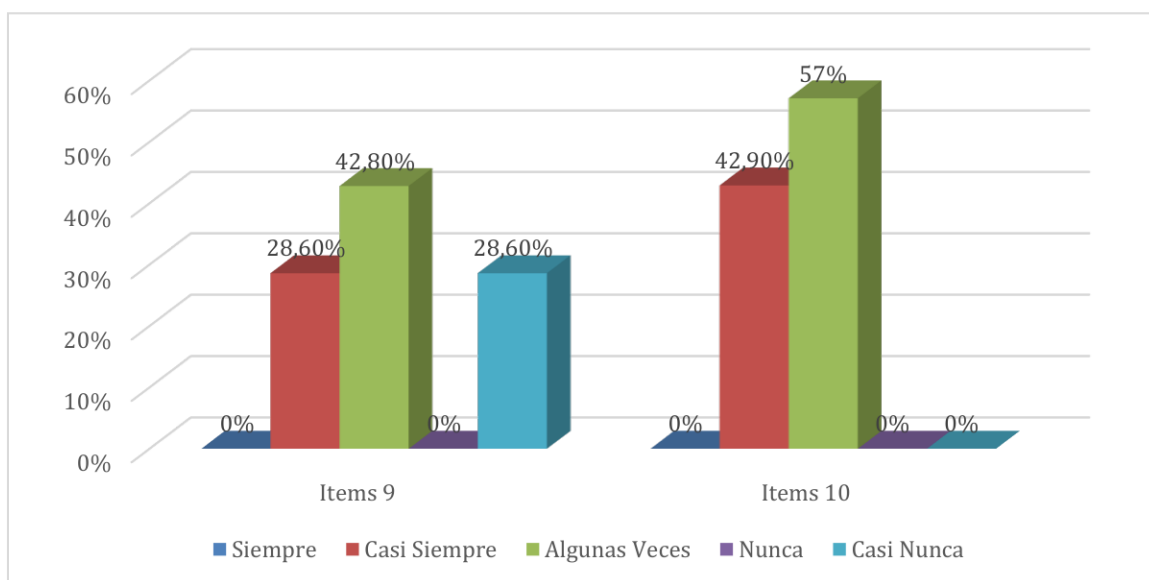
Nº	Ítem	Muestra	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Nunca		Casi Nunca	
			Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
9	Se realizan evaluaciones formales para identificar oportunidades de mejora en los procesos productivos de la empresa	7 empleados	0	0%	2	28,6%	3	42,8%	0	0%	2	28,6%
10	La empresa realiza inspecciones periódicas de las instalaciones para detectar posibles riesgos de seguridad física.		0	0%	3	42,9%	4	57,1%	0	0%	0	0%

Nota: Proporción porcentual del indicador Mejora.

Fuente: Elaboración propia (2024)

Figura 6.

Indicador: Compromiso de las Personas



Nota: La cantidad total y el valor porcentual correspondiente a cada elemento del indicador Mejora.

Fuente: Elaboración propia (2024)

Para el ítem 9, se reconoció que el 42,8%, exteriorizaron que algunas veces se realizan evaluaciones formales para detectar oportunidades de mejora en los procesos productivos. El 28,6% expresó que casi siempre, el 28,6% indicó que casi nunca. Apuntando la innovación es poco frecuente en los procesos. En contraste, se deben establecer criterios de desempeño que evalúen el ambiente laboral para garantizar la calidad, implementando las acciones, ya sean correctivas o preventivas, conforme a lo obtenido de la evaluación. (Normas ISO 9001-2015). Con el fin de crear oportunidades para un crecimiento organizacional integral.

La aplicación del instrumento en relación al ítem 10 reveló que el 57,1% respondió que Algunas Veces la empresa realiza inspecciones periódicas de las instalaciones para identificar posibles riesgos físicos. El 42,9% señaló que estas inspecciones físicas se realizan casi siempre.

La empresa debe centrarse en mantener un entorno seguro para el personal y así salvaguardar su integridad. Las modificaciones resultantes de la auditoría pueden abarcar varios tipos de mejoras en su Sistema de Gestión de la Calidad. (Normas ISO 9001-2015). Explorando diferentes enfoques e innovaciones adecuadas para lograr las mejoras necesarias.

Variable: Modelo de Gestión de Calidad. **Dimensión:** Principios de Gestión de Calidad.

Indicador: Toma de decisiones basada en la evidencia

Tabla 9.

Indicador: Toma de decisiones basada en la evidencia

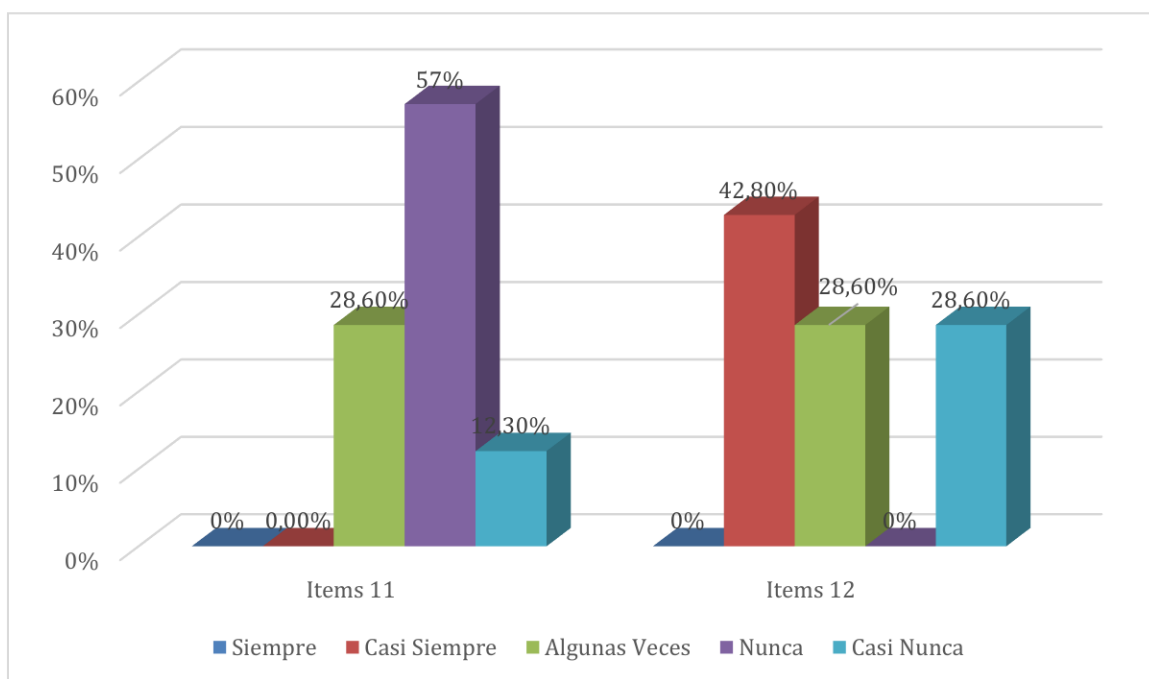
Nº	Ítem	Muestra	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Nunca		Casi Nunca	
			Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
11	Se evalúan las consecuencias de las decisiones tomadas a través de indicadores de desempeño.		0	0%	0	0%	2	28,6%	4	57,1%	1	12,3%
12	En la empresa, existe una cultura que valora y promueve el uso de datos para tomar decisiones informadas a todos los niveles de la organización	7 empleados	0	0%	3	42,8%	2	28,6%	0	0%	2	28,6%

Nota: Cantidad de frecuencia y el valor porcentual del indicador Toma de decisiones basada en la evidencia.

Fuente: Elaboración propia (2024)

Figura 7.

Indicador: Toma de decisiones basada en la evidencia



Nota: Valor porcentual para el indicador de toma de decisiones fundamentadas en la evidencia.

Fuente: Elaboración propia (2024)

Analizados los hallazgos obtenidos del ítem 11, se tuvo que el 57,1% de los encuestados expresaron que Nunca Se analizan los efectos de las decisiones adoptadas mediante indicadores de rendimiento. Teniendo además que el 28,6% respondió que Algunas Veces y el 12,3% casi Nunca. No se aplican los indicadores de desempeño en las de decisiones. Es conveniente explotar los medios existentes para conseguir las metas, siendo fundamental con indicadores medibles que permitan luego verificar si se han alcanzado las metas. (Vásquez, 2020). Por consiguiente, la elección de estrategias respaldado por datos confiables y representativos del desempeño. Utilizando el seguimiento de las tácticas planteadas de calidad, implementarlas para ofrecer resultados óptimos. Lo que a su vez concibe rentabilidad y satisface las necesidades organizacionales.

Luego de recabar la información referente al ítem 12, se pudo conocer que el 42,8% de las personas manifestaron que Casi Siempre en la organización, existe una cultura que valora y fomenta el uso de información para tomar decisiones informadas en los niveles jerárquicos. Un 28,6% señaló que Algunas veces y un 28,6% indicó que casi Nunca. Ante estos resultados, se puede deducir que la empresa no fomenta una cultura relacionada con la identificación de alternativas estratégicas, produciendo pérdida de información y retrasos en las entregas. La adopción de decisiones, analizadas y comprobadas incrementa la capacidad productiva empresarial y la cultura organizativa enfocados por las metas trazadas. (Normas ISO 9001-2015). Se recopila la información derivada de los estudios de métodos, para examinarlos y tomar decisiones que mejoren las acciones reduciendo las no conformidades.

Variable: Modelo de Gestión de Calidad. **Dimensión:** Principios de Gestión de Calidad.

Indicador: Gestión de las relaciones

Tabla 10.

Indicador: Gestión de las relaciones

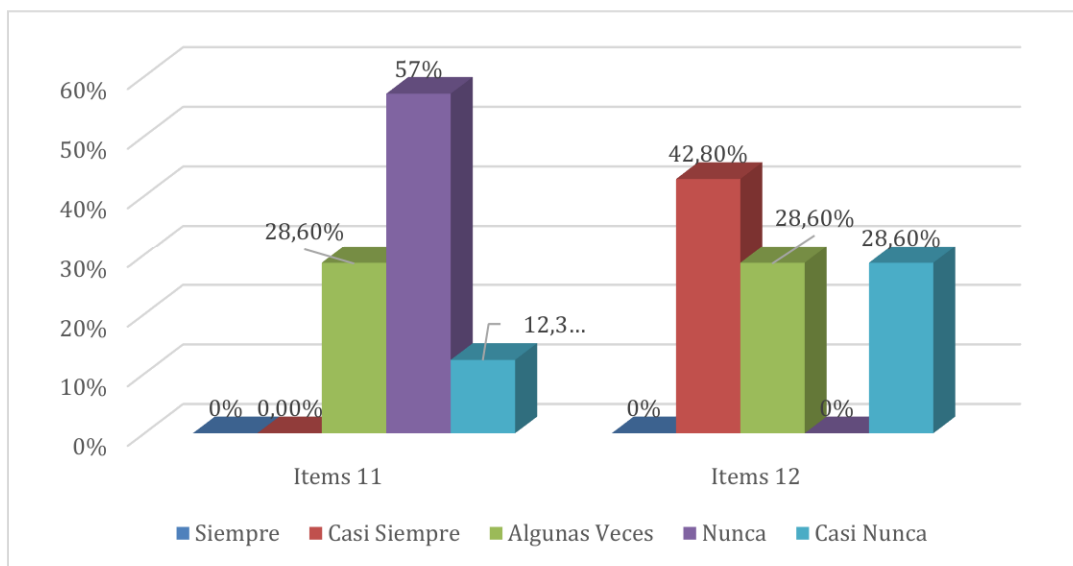
Nº	Ítem	Muestra	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Nunca		Casi Nunca	
			Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
13	La empresa establece convenios estratégicos con otras empresas o instituciones	7 empleados	5	71,4%	2	28,6%	0	0%	0	0%	0	0%
14	Se establecen relaciones de colaboración con los proveedores para mejorar la cadena de suministro		5	71,4%	2	28,6%	0	0%	0	0%	0	0%

Nota: Porcentajes y Frecuencia absoluta del indicador Gestión de las Relaciones

Fuente: Elaboración propia (2024)

Figura 8.

Indicador: Gestión de las relaciones



Nota: El porcentaje del indicador de gestión de relaciones

Fuente: Elaboración propia (2024)

Los datos emanados respecto al ítem 13, reconocieron que el 71,4% expusieron que Siempre La empresa establece convenios estratégicos con otras empresas o instituciones, el 28,6% afirmaron que casi siempre. El resto de las alternativas sin respuestas, resaltando la gestión de las relaciones, con evidencia en la calidad de sus productos.

Al ejercer este principio, quienes intervienen en la manufactura, se analiza la situación y se propone estrategias que incrementan las ganancias del organismo y crea satisfacción a la población (Normas ISO 9001-2015). El fundamento de la gestión de relaciones es vital para reforzar los lazos con proveedores, empleados y clientes, atendiendo a las especificaciones, perspectivas y condiciones generadas.

Respecto al ítem 14, el 71,4% indicaron que Siempre, se establecen relaciones de colaboración con los proveedores. El 28,6% de los participantes indicó que Casi Siempre, las

demás opciones no recibieron respuestas. Contraponiendo a lo descrito, respecto la norma, que resulta en ampliar la capacidad y el valor para ambas partes, desarrollando sinergias en el negocio que promueven el crecimiento de las ventas y el desarrollo de nuevas líneas de productos y servicios (Herrera, 2008). Además, fomenta una relación fluida entre las organizaciones, integrando conocimientos con el factor humano y permitiendo la identificación rápida de sus futuras exigencias y proyecciones.

III. FASE DE PRESENTACION

Conclusiones

La investigación sobre gestión de Calidad para la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A., permite concluir lo siguiente:

Se logró analizar la situación actual de los principios de calidad en la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A., mediante aplicación del enfoque cuantitativo los principios de calidad no están alineados con las Normas ISO 9000:2015, que estipulan siete principios básicos. Estos deben ser fortalecidos para mejorar la producción empresarial.

Identificaron las prácticas de calidad que aplica la Pequeña y Mediana Empresa, Inversiones Ana y Royber 2023, C.A., por medio del enfoque cualitativo, aplicando una guía de entrevista, donde los empleados resaltaron que no reconocían las prácticas de calidad. Aunque por la explicación, dedujeron que solo el ciclo de Deming PDCA, se implementan unas etapas, no todas, además de no efectuar control ni registro de acciones.

En la propuesta de un modelo de gestión de calidad para la optimización rentable de la Pequeña y Medina Empresa Inversiones Ana y Royber 2023, C.A., este se desarrollan los elementos para generar beneficios en esta PYME, garantizando continuidad en el tiempo y perfeccionando sus procedimientos empresariales y con esto los aspectos financieros.

Recomendaciones

Concluida la investigación, se procede a emitir recomendaciones, que mejoran el proceso investigativo, tales como:

- Los niveles gerenciales, debe comprometerse con la propuesta, con ajustes en relación a los cambios en el mercado.
- Brindar capacitaciones constantes al personal, ya que el crecimiento individual, conlleva al desarrollo integral empresarial.
- Actualizar constantemente los objetivos organizacionales, ya que por su esencia, deben ir mejorando con la aplicación de la propuesta.
- Conservar las buenas relaciones con proveedores, además de generar mayor participación a empresas de distintos rubros, para que brinden relevancia a los productos, constatando que tienen el respaldo de los usuarios.
- Realizar auditorías internas bianuales para identificar posibles desviaciones.
- Impulsar la aplicación del ciclo PDCA, del desarrollo permanente, como metodología de avance.
- Involucrar al personal en decisiones y en la solución de conflictos.
- Ejecutar constantemente, estudios de mercado.

VICERRECTORADO ACADEMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA



PROPUESTA DE

***Modelo de Gestión de Calidad para
Pequeñas y Medianas Empresas (Pymes)
Caso: Inversiones Ana y Royber 2023, C. A.***

Presentado por:

Br. Antequera Ana

Br. Noroño Antonieta

TUTOR

PROF. MSc. Liliana Rivera

TRUJILLO, VENEZUELA

2024

RESUMEN DE LA PROPUESTA

La propuesta es una herramienta de mejora basada en la satisfacción de los clientes con la calidad de atención del servicio en Inversiones Ana y Royber, C.A., para aumentar la eficiencia y productividad con servicios efectivos que genera su fidelización. Debe estar direccionada por la gerencia con integración de los empleados en la atención del usuario. Teniendo como practica de guía el Ciclo de Deming de PDCA o PHVA y utilizando los principios emanados de la Norma ISO 9001:2015. Se encuentra estructurada por: Introducción, Objetivos, Actividades, Cronograma, Presupuesto, Referencias y Anexos.

Introducción

La satisfacción de los clientes mediante la calidad del servicio de atención en Inversiones Ana y Royber, C.A., se fundamenta en la Práctica del Ciclo de Deming, donde se elabora un plan para ejecutar las acciones, luego se verifica que se estén llevando a cabo y, finalmente, se actúa conforme a los requerimientos emitidos en cada fase.

Se propone aplicar los principios de la calidad según el enfoque ISO 9001:2015, con 7 elementos para la colaboración del equipo integrando al personal en cada una de las etapas, recursos, equipos, proveedores, clientes, gerentes y procesos, para generar beneficios presupuestarios y, de esta manera, individuales, colectivos y sociales. Para ello, se presentan los objetivos, las actividades, el cronograma y el presupuesto necesario para su ejecución e inicio.

Objetivos

Objetivo General

Incrementar la satisfacción de los clientes aplicando Ciclo de Deming para calidad de atención del servicio al cliente en Inversiones Ana y Royber, C.A.

Objetivos Específicos

Identificar los procesos críticos en la atención de servicio al cliente en Inversiones Ana y Royber, C.A.

Detallar un Propuesta de acción para la satisfacción del cliente en Inversiones Ana y Royber, C.A.

Describir los documentos de calidad de atención del servicio al cliente en Inversiones Ana y Royber, C.A.

Establecer las funciones del recurso humano, para la atención del servicio al cliente en Inversiones Ana y Royber, C.A.

Diseñar el ciclo de Deming para para la atención del servicio del cliente en Inversiones Ana y Royber, C.A.

Actividades

Las actividades para la satisfacción de los clientes con la calidad del servicio de atención al cliente en Inversiones Ana y Royber, C.A., se basan en los objetivos específicos, detallando las operaciones y los recursos a utilizar. Tal como se presenta a continuación:

Tabla 11.

Actividades para la satisfacción al cliente

Objetivos específicos	Actividades	Recursos
Identificar los procesos críticos en la atención de servicio al cliente en Inversiones Ana y Royber, C.A.	Registro de los procedimientos para la atención al cliente Observación de la actuación del equipo de atención al cliente en tiempo real	Computador Impresora Hojas Blancas Bolígrafos Lápices Borradores Empleados Gerentes
Detallar un Propuesta de acción para la satisfacción del cliente en Inversiones Ana y Royber, C.A.	Capacitación del personal Aplicación de encuestas de satisfacción. Reconocimiento y Recompensa a empleados.	Computador Impresora Hojas Blancas Bolígrafos Lápices Borradores Video Beam Buzón de Encuestas Cuadro de Reconocimientos Empleados Gerentes
Describir los documentos de calidad de atención del servicio al cliente en Inversiones Ana y Royber, C.A.	Formularios de comunicación interna Control de asistencia. Directrices laborales. Misión y Visión Organigrama	Computador Impresora Hojas Blancas Bolígrafos Lápices Borradores Capta Huellas Empleados Gerentes
Establecer las funciones del recurso humano, para la atención del servicio al	Análisis de puestos. Definición de Responsabilidades. Asignación de tareas.	Computador Impresora Hojas Blancas

cliente en Inversiones Ana y Royber, C.A.		Bolígrafos Lápices Borradores Empleados Gerentes
Diseñan el ciclo de Deming para para la atención del servicio del cliente en Inversiones Ana y Royber, C.A.	Planificación de las estrategias de atención al cliente Ejecución de las estrategias de atención al cliente. Supervisión del desempeño Implementación de acciones correctivas	Computador Impresora Hojas Blancas Bolígrafos Lápices Borradores Empleados Gerentes

Nota: Las actividades se realizaron para el desarrollo de la propuesta, respecto a sus objetivos específicos.

Fuente: Elaboración Propia (2024)

Documentación de las etapas para la atención del cliente.

Esta documentación, conlleva a la aprobación del cliente donde se encuentran las expectativas del servicio, con el uso estrategias para el contacto directo, la comunicación telefónica y elementos tangibles.

Estrategias de Contacto Directo (Pasos)

- Bienvenida al cliente
- Prestar atención a las necesidades y requerimientos.
- Manifiestar empatía y comprensión.
- Emplear un vocabulario adecuado.
- Mostrar eficiencia en el servicio.
- Agradable Actitud proactividad.
- Preguntar cómo fue la experiencia de atención
- Despedida y agradecimiento.

Estrategias de Comunicación Telefónica

- Identificación del empleado
- Saludo cordial
- Explicación clara, precisa y en buen tono, a cerca de la llamada
- Solicitud de respuesta ante sus planteamientos
- Registro de la llamada
- Agradecimiento de atención
- Saludo final.

Estrategias de elementos tangibles:

- Brindar ambiente acogedor
- Proveer material informativo
- Brindar canales tecnológicos de información
- Crear marca del producto y del negocio
- Brindar kit de bienvenida al cliente

Señalar la eficiencia del equipo de atención al cliente en tiempo real.

Para controlar la eficacia del equipo en la atención al cliente en tiempo real, se utilizarán listas de verificación, con la observación directa, se podrá conocer como ha sido la atención brindada, en tiempo real, para lo cual, el gerente se aboca a efectuar supervisiones periódicas, para posteriormente, brindar retroalimentación de mejoras de procesos. La lista de verificación, se muestra a continuación:

Tabla 12.*Lista de Verificación*

Ítem	Indicador	Evaluación			
		Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Deficiente (1)
1	Bienvenida al cliente				
2	Escucha con atención, los requerimientos.				
3	Muestra empatía y comprensión.				
4	Emplea un vocabulario adecuado.				
5	Muestra eficiencia en la atención.				
6	Buena Actitud proactividad.				
7	Pregunta cómo fue la experiencia de atención				
8	Efectúa despedida y agradecimiento				
9	Reconoce los productos				
10	Buena actitud hacia sus compañeros				
11	Trabajo en Equipo				
12	Propicia buen ambiente laboral				
13	Respeto las opiniones				
14	Emite opiniones acertadas				
Puntuación Total					

Nota: Indicadores de valoración de del servicio de atención al cliente.

Fuente: Elaboración Propia (2024)

Capacitación del personal

Permite mejorar la atención al cliente y así conseguir la fidelización del mismo, ampliar el mercado y consolidarse. Es por ello, que la capacitación se presenta como una estrategia que los gerentes deben utilizar para que sus ventas sean fructíferas y las ganancias aumenten significativamente, entre las capacitaciones, se sugieren contenidos, fortaleciendo en los empleados las habilidades, destrezas y conocimientos para un servicio al cliente de calidad.

Tabla 13.*Listado de Contenidos para la formación y Capacitación*

NOMBRE	DURACIÓN	CONTENIDO
Principios de la Atención al Cliente	5 horas	Valor del cliente Principios básicos de servicio Expectativas del cliente
Habilidades de Comunicación	8 horas	Comunicación verbal y no verbal Comunicación Efectiva Métodos de escucha activa Afectividad y manejo emocional
Gestión de reclamaciones y soluciones de Problemas	8 horas	Registro de Quejas Técnicas para el manejo de reclamos Estrategias de solución de conflictos Casos propuestos
Normativas y políticas corporativas	5 horas	Políticas Misión y Visión Reglamento de atención al cliente Normas de conducta y procedimientos Protección de datos y privacidad
Evaluación y Feedback	4 horas	Técnicas de autoevaluación y Feedback Indicadores de desempeño Planes de mejora continua
Formación Continua y Actualización	2 horas mensuales	Actualización de conocimientos Nuevas tendencias y herramientas laborales Revisión de casos y prácticas efectivas

Nota: Capacitación del personal.

Fuente: Elaboración Propia (2024)

Aplicación de encuestas de satisfacción.

Las encuestas de satisfacción del cliente, se ofrecen con el propósito de evaluar el rendimiento, donde se muestran impresiones de la atención, para mejorar este proceso y conseguir la excelencia laboral. Se diseñó un modelo de encuesta, que se puede observar en los anexos.

Reconocimiento y Recompensa a empleados.

Se deben idear programas de reconocimiento y distinciones que motiven a los empleados a mejorar su desempeño. Deben ser elaborados conforme a las necesidades:

Empleado del Mes: Destacar las habilidades cada mes del rendimiento del recurso humano, otorgando un premio de reconocimiento.

Realizar un Reconocimiento Público: Elaborar carteleras internas y las plataformas tecnológicas que destaquen públicamente los logros de los trabajadores.

Bonificaciones por Desempeño: Aplicar de bonos adicionales por el cumplimiento de metas de ventas.

Regalos Personalizados: Obsequios, que les demuestre la estima de la compañía al empleado.

Reuniones de Reconocimiento: Estos compartir organizados para celebrar los logros y esfuerzos de los trabajadores.

Formularios de comunicación interna.

Chats Internos

Implementar herramientas de tecnologías de comunicación interna para una comunicación fluida, efectiva, en tiempo real, para resolver dudas e incluirlos en las decisiones.

Reuniones bimensuales

Fortalecen la comunicación, la comprensión y el intercambio de información entre los empleados.

Publicaciones Internos

Consisten en una herramienta en digital, que se entrega directamente e individualmente a cada empleado para la comunicación directa y efectiva. Su redacción debe ser clara, concisa y directa para generar un impacto positivo.

Registro de Asistencia.

Se tomó como referencia empleo de lectores de huellas dactilares, el cual, sirve para registrar de forma sistemática las horas de entrada y salida, que, mediante un software, permite ingresar información específica sobre ellos, así como fechas especiales, días no laborables, tiempo extraordinario y jornadas nocturnas, contribuyendo a la gestión del talento humano.

Lineamientos laborales.

Se plantearon las siguientes:

- Respetar a los compañeros
- Trabajar en equipo.
- Cumplir con el horario laboral.
- Utilizar adecuadamente el uniforme
- Desarrollar sus funciones.
- Establecer precios competitivos en función del valor del producto.
- Determinar los canales de distribución para ofrecer productos, incluir las redes digitales como estrategia de marketing.
- Establecer acciones de revisión de productos.

Misión y Visión de la Empresa**Misión:**

Inversiones Ana y Royber, C.A., es una empresa con gran valor de responsabilidad, respeto y deber con la sociedad. Brindando excelentes productos de calidad, con precios de competencia y atención al cliente. Venir es Comprar lo mejor en un solo lugar.

Visión:

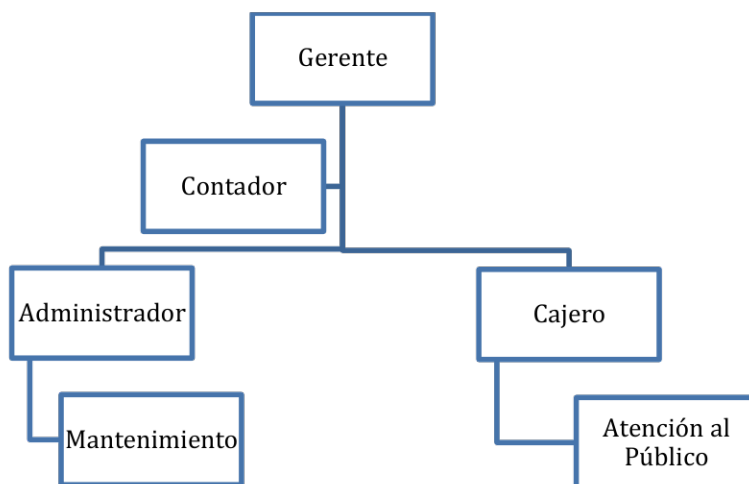
Inversiones Ana y Royber, C.A., busca Ser una empresa reconocida por el enfoque de calidad de productos y servicios que ofrece, siendo líder os mercados local, regional y nacional, mediante una variedad de repuestos automotrices a precios competitivos

Organigrama de la PYME

El organigrama desarrollado para Inversiones Ana y Royber, C.A., es de tipo formal, lineal, donde cada empleado tiene sus funciones debidamente especificadas, que deben cumplirse para garantizar el logro en las ventas y el desempeño financiero de la empresa. A continuación, se especifica el organigrama formal.

Figura 9.

Organigrama de Inversiones Ana y Royber, C.A.



Nota: Organización propuesta para la empresa.

Fuente: Elaboración Propia (2024)

Análisis de puestos, definición de Responsabilidades

Permite explicar de forma detallada las funciones de cada persona dentro de Inversiones Ana y Royber, C.A., para indicar su lugar en la organización. Se dispone:

Gerente

Este debe tener habilidades de liderazgo efectivo, interpersonales, mostrar capacidad para realizar decisiones estratégicas y contar con destacadas habilidades de comunicación y transacción. Entre sus responsabilidades, se destacan:

- Definir y ejecutar la estrategia comercial.
- Inspeccionar las operaciones y actividades cotidianas.
- Gestionar el presupuesto y los recursos financieros.
- Implantar metas y objetivos claros para el equipo.
- Evaluar el rendimiento del personal y fomentar su desarrollo profesional.

Contador

Este debe brindar atención al detalle y capacidad financiera analítica, con habilidades organizativas y de gestión del tiempo, para trabajar bajo presión. Entre sus responsabilidades se destacan:

- Mantener registros exactos de las transacciones financieras.
- Elaborar informes financieros mensuales, trimestrales y anuales.
- Garantizar el cumplimiento de las regulaciones fiscales.
- Realizar auditorías internas y gestionar presupuestos.

Administrador

Sus habilidades deben estar comprendidas de forma organizativa y habilidad para solucionar problemas, colaborar en equipo y dirigir proyectos. Sus labores son:

- Organizar las operaciones diarias.
- Disponer la logística y el inventario de piezas de repuesto.
- Implementar políticas administrativas que mejoren la eficiencia operativa.

Cajero

Este personal, debe contener habilidades matemáticas sólidas y atención al detalle, para trabajar con rapidez y eficiencia bajo presión, además de habilidades interpersonales. Sus tareas son:

- Manejar transacciones financieras con precisión.
- Brindar atención al cliente durante el proceso de pago.
- Mantener el área de caja ordenada y segura.

Atención al Público

Estos empleados, debe destacarse por sus habilidades comunicativas y empatía con los clientes, para solventar inconvenientes rápidamente y actitud positiva y orientada al servicio. Entre sus actividades se destacan:

- Atender consultas y reclamos de manera efectiva.
- Ofrecer información sobre los productos y servicios.
- Mejorar la experiencia del cliente en la tienda

Mantenimiento

Este personal debe poseer conocimientos técnicos sólidos sobre sistemas eléctricos, mecánicos o hidráulicos, trabajar independientemente y gestionar el tiempo eficazmente. Además de destrezas para la resolución de problemas. Sus responsabilidades priorizadas son:

- Realizar tareas de mantenimiento preventivo y correctivo en las instalaciones.
- Asegurar que el equipo y las herramientas estén en buen estado de funcionamiento.
- Colaborar con otros departamentos para garantizar un entorno seguro.
- Efectuar limpieza del local.

Aplicación del Ciclo PHVA de Deming al servicio de atención al cliente:

La aplicación del ciclo PHVA en el servicio de atención al cliente en Inversiones Ana y Royber, C.A., es una práctica efectiva elevar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Es cíclico; ya realizada la etapa de actuación, es necesario regresar a la fase de planificación para continuar con la mejora continua, abarcando sus cuatro etapas.

Planificar

Definir metas específicas y cuantificables en la atención al cliente, tales como los tiempos de respuesta, el nivel de satisfacción del cliente y la eficacia en la resolución de problemas.

Evaluar el estado actual de la atención al usuario, detectar oportunidades de mejora y reunir información pertinente (como encuestas de satisfacción).

Elaborar un plan de acción que contemple procedimientos estandarizados para gestionar consultas y reclamaciones, además de proporcionar capacitación al personal.

Hacer

Implementar las estrategias desarrolladas en la planificación. Esto puede abarcar la introducción de un nuevo sistema para la gestión de reclamos o la formación del personal en competencias de atención al cliente.

Documentar cada los procedimientos para facilitar la evaluación posterior. Esto implica utilizar herramientas tecnológicas que apoyen la gestión de las interacciones con los clientes.

Verificar

Recopilar información sobre el rendimiento del servicio al cliente después de la implementación de los cambios. Esto puede abarcar métricas como el tiempo promedio de respuesta y la tasa de resolución en el primer contacto.

Contrastar los resultados obtenidos con las metas fijadas en la planificación. Emplear herramientas como encuestas de satisfacción del cliente (CSAT) para evaluar el nivel de satisfacción del cliente.

Actuar

Efectuar modificaciones en los procesos y procedimientos. Si no se lograron los objetivos, es importante identificar las causas y ajustar la estrategia.

Si los cambios fueron efectivos, estandarizar los nuevos procesos para garantizar su sostenibilidad.

Cronograma

Las actividades, se proponen en un plazo de seis meses, con la aplicación del ciclo de Deming y los principios de calidad.

Figura 10.*Cronograma de la Propuesta*

Actividad	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Documentación de los pasos para la atención del cliente.	■					
Indicar el desempeño del equipo de atención al cliente en tiempo real.	■					
Capacitación del personal		■				
Establecimiento de indicadores de atención al cliente		■				
Aplicación de encuestas de satisfacción.		■				
Reconocimiento y Recompensa a empleados.			■			
Formatos de Comunicación Interna.			■			
Registro de Asistencia.			■			
Políticas de Trabajo.				■		
Misión y Visión de la Empresa				■		
Organigrama de la PYME				■		
Planificación de las estrategias de atención al cliente					■	
Ejecución de las estrategias de atención al cliente					■	
Supervisión del desempeño						■
Implementación de acciones correctivas						■

Nota: Las actividades se planificaron para el lapso de la propuesta en seis meses.

Fuente: Elaboración Propia (2024)

Presupuesto

Se fundamenta en los recursos empleados para las actividades previamente diseñadas, por lo que se presenta de la siguiente manera:

Tabla 14.

Presupuesto de la Propuesta

MATERIAL	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (Bs)	PRECIO TOTAL (Bs)
Computador	02	9.660,00	19.320,00
Impresora	02	8.400,00	16.800,00
Hojas Blancas	1.500	0,40	600,00
Bolígrafos	36	21,00	693,00
Lápices	36	30,00	1.080,00
Borradores	15	15,00	225,00
Video Beam	01	11.760,00	11.760,00
Buzón de Encuestas	01	1.260,00	1.260,00
Cuadro de Reconocimientos	01	1.450,00	1.450,00
Capta Huellas	01	8.400,00	8.400,00
		TOTAL	51.588,00

Nota: Los costos, se muestran en la moneda nacional, con precios a la fecha que pueden variar,

acorde a los tiempos de ejecución.

Fuente: Elaboración Propia (2024)

REFERENCIAS

- Arrieta, D.; Figueroa, E.; Luna, J.; Meléndez, M., Rivera, M.; y Sotelo, J. (2014). La Importancia de la Planeación Estratégica en la Innovación y Permanencia de las Pymes. Memorias de Global Conference on Business and Finance Proceedings, 9(2), 378-385. <http://www.theibfr.com/ARCHIVE/ISSN1941-9589-V9-N2-2014.pdf>
- Banda, H., Cepeda, L. y Garza, R. (2022). Cadena de suministro para pequeñas y medianas empresas de servicios industriales: Desarrollo y aplicación de modelo de gestión. Revista Venezolana de Gerencia, 27(97), 274-288. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.19>
- Barrantes, R. (2014). Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto. San José, Costa Rica, Editorial EUNED.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Pearson. Prentice Hall. Madrid. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- Carro F. y Caló. A. (2012). La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada. VII Jornadas de Sociología de la UNLP. Departamento de Sociología de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, La Plata, 2012. <https://www.aacademica.org/000-097/214>
- Casilda, A., Labarca, N. (2011). Fundamentación teórica de los modelos de gestión de la calidad en el servicio de información en instituciones universitarias. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Omnia, vol. 17, núm. 1, enero-abril, 2011, pp. 82-95. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73718406006>

- Dini, M. y Stumpo, G. (2020). Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento. Documentos de Proyectos (LC/TS.2018/75/ Rev.1), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/2c7fec3c-c404-496b-a0da-e6a14b1cee48/content>
- Ganser, O. (2003). Calidad Total. Universidad Autónoma de Asunción. Paraguay. 44pp.
https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-total-y-sus-instituciones-en-mexico/#goog_rewarded
- Hayes, B. (2002). Cómo Medir la satisfacción del Cliente. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). McGraw Hill Education.
- Herrera, M. (2008). Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Microempresa. Trabajo Recepcional (Tesis) que como requisito parcial para obtener el Título de Maestría en Gestión de la Calidad. Universidad Veracruzana.
- Hurtado de Barrera, J. (2015). El proyecto de investigación, comprensión holística de la metodología y la investigación (8ta. Edición ed.). Caracas: Sypal.
- Juran, J. (1995). Análisis y Planeación de la Calidad, 3ª edición, Mc, Graw Hill, México.
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Sistemas de gestión de calidad-Requisitos de la norma* (ISO 9001). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Palella, S., Martins, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. Tercera edición. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL), Caracas, Venezuela.

- Pineda, Q. (2022). Análisis de la gestión de calidad en las microempresas de servicio de Guayaquil. Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Administración de Empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil. Ecuador. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23951/1/UPS-GT004127.pdf>
- Stoner, J. F. (2006). Administración. Sexta Edición. McGrawHill Editorial, México.
- Tejada, J. (2019) Modelo de Gestión basado en Sistemas de Calidad y el Balanced Scorecard para Pequeñas y Medianas Empresas Constructoras, Caso: Empresa Constructora de Arequipa. Tesis presentada, para optar al grado de Doctor en Ciencias de Ingeniería de la Producción. En la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa Peru.
- Thompson, P. C. (2012). Círculos de Calidad. Cómo hacer que funcionen. Grupo Editorial Norma. Cuarta Edición, Colombia.
- Yambay, D. (2019). Análisis de la aplicación de los Principios de la Gestión de Calidad con base en la Norma Iso 9001 en Empresas Constructoras Habitacionales de la ciudad de Quito. Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de Ingeniero Empresarial. Escuela Politécnica Nacional Facultad de Ciencias Administrativas. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/21254/1/CD%2010770.pdf>

ANEXO

MODELO DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Valoramos significativamente tu opinión, ya que contribuirá a mejorar nuestros servicios

1. ¿Cómo calificarías tu experiencia general con nuestro producto/servicio?

_____Muy satisfactoria

_____Satisfactoria

_____Neutral

_____Insatisfactoria

_____Muy insatisfactoria

2. ¿Qué tan probable es que recomiendes nuestro producto/servicio a un amigo o colega?

(Escala del 0 al 10)

0 (Nada probable) a 10 (Muy probable) _____

3. ¿Consideras que el producto/servicio ha cumplido con tus expectativas?

_____Sí, superó mis expectativas

_____Sí, cumplió con mis expectativas

_____No, no cumplió con mis expectativas

4. ¿Qué aspectos del servicio te han gustado más? (Selecciona todos los que apliquen)

_____Calidad del producto

_____Atención al cliente

_____Facilidad de uso

_____Precio

_____Otros (especificar)_____

5. ¿Has tenido algún problema con nuestro producto/servicio?

_____Sí (por favor, describe el problema)_____

_____No

6. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificarías la atención recibida por nuestro equipo de servicio al cliente?

1 (Muy mala)_____

2 (Mala)_____

3 (Regular)_____

4 (Buena)_____

5 (Excelente)_____

7. ¿Qué mejoras sugerirías para nuestros productos/servicios?

8. ¿Con qué frecuencia utilizas nuestro producto/servicio?

_____Diariamente

_____ Semanalmente

_____ Mensualmente

_____ Rara vez

9. ¿Cómo calificarías la relación calidad-precio de nuestro producto/servicio?

_____ Excelente

_____ Buena

_____ Regular

_____ Mala

10. ¿Te gustaría recibir información sobre futuros productos o servicios?

_____ Sí

_____ No

¡Gracias por dedicar tu tiempo a completar esta encuesta!.


UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
GERENCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe: Karelis Paredes, titular de la Cédula de Identidad N° 14.799.624, de profesión Licenciada en Cs. Políticas y Administrativas, hago constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para el cumplimiento de los objetivos de la investigación titulada: **MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES)**. Caso: **Inversiones Ana y Royber 2023, C.A.**, que presentan las bachilleres Antequera, Ana, titular de la cédula de identidad N° 30.154.627 y Noroño, Antonieta, titular de la cédula de identidad N° 30.390.318, considero que reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertenencia, relación variable-dimensión-indicador-items, congruencia y estilo de redacción adecuado estilo de los items.

Constancia que se expide en la ciudad de Valera, a los 14 días del mes de septiembre del año 2024


Karelis Paredes
C.I. 14.799.624

Autor:
Br. Antequera, Ana
Br. Noroño, Antonieta
Tutor:
PROF. MSc. Lilibiana Rivera

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
GERENCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe: Gilberto Rojas Urbina, titular de la Cédula de Identidad N° V-19.285.228 de profesión Lcdo. En Contaduría Pública, hago constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para el cumplimiento de los objetivos de la investigación titulada: **MODELO DE GESTION DE CALIDAD PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES). Caso: Inversiones Ana y Royber 2023**, C.A, que presentan las bachilleres Antequera, Ana, titular de la cédula de identidad N° 30.154.627 y Noroño, Antonieta, titular de la cédula de identidad N° 30.390.318, considero que reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertenencia, relación variable-dimensión-indicador-ítems, congruencia y estilo de redacción adecuado estilo de los ítems.

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

Firma

Autor:
Br. Antequera, Ana
Br. Noroño, Antonieta
Tutor:
PROF. MSc. Liliana Rivera

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
GERENCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Quien suscribe: Msc. Zaida Kassar, titular de la Cédula de Identidad N° 28.417.800 de profesión Licenciada en Administración de Empresas, hago constar por medio de la presente, que luego de leer, analizar e interpretar el instrumento de recolección de información, elaborado para el cumplimiento de los objetivos de la investigación titulada: **MODELO DE GESTION DE CALIDAD PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES). Caso: Inversiones Ana y Royber 2023, C.A.**, que presentan las bachilleres Antequera, Ana, titular de la cédula de identidad N° 30.154.627 y Noroño, Antonieta, titular de la cédula de identidad N° 30.390.318, considero que reúne las condiciones necesarias en cuanto a pertinencia, relación variable-dimensión-indicador-items, congruencia y estilo de redacción adecuado estilo de los ítems.

Constancia que se expide en la ciudad de Valera, a los 14 días del mes de septiembre del año 2024

Firma

Autor:
 Br. Antequera, Ana
 Br. Noroño, Antonieta
 Tutor:
 PROF. MSc. Liliana Rivera



Variable: Modelo de Gestión de Calidad						
Indicadores:	Dimensión: Principios de Gestión de Calidad	siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca	Casi nunca
	ITEMS					
<i>Enfoque al Cliente</i>	1. Considera que la empresa es transparente en sus comunicaciones con los clientes.					
	2.- Se implementan programas de fidelización para asegurar la satisfacción de los clientes					
<i>Liderazgo</i>	3.- Los líderes motivan a sus equipos para que superen los desafíos y alcancen resultados excepcionales					
	4.- Considera que los líderes se comunican de manera efectiva con sus equipos para establecer objetivos claros					
<i>Compromiso de las Personas</i>	5.- Siente que su opinión es valorada en las decisiones que afectan a su trabajo					
	6.- Se evidencia la comunicación al momento de la toma de decisiones					
<i>Enfoque a Procesos</i>	7.- Hacen seguimiento a los procesos productivos desde la entrada hasta la salida					
	8.- Considera que ejecutan una adecuada planificación, ejecución y control de las actividades de la empresa					
<i>Mejora</i>	9.- Se realizan evaluaciones formales para identificar oportunidades de mejora en los procesos productivos de la empresa					
	10.- La empresa realiza inspecciones periódicas de las instalaciones para detectar posibles riesgos de seguridad física.					
<i>Toma de decisiones basada en la evidencia</i>	11.- Se evalúan las consecuencias de las decisiones tomadas a través de indicadores de desempeño.					
	12.- En la empresa, existe una cultura que valora y promueve el uso de datos para tomar decisiones informadas a todos los niveles de la organización					
<i>Gestión de las relaciones</i>	13.- La empresa establece convenios estratégicos con otras empresas o instituciones					
	14.- Se establecen relaciones de colaboración con los proveedores para mejorar la cadena de suministro					

Dimensión: Prácticas de la Gestión de la Calidad

INDICADOR	ITEMS	CRITERIO
Ciclo de Mejora PDCA	1	¿Cómo se resuelven los cuellos de botellas en los procesos con el fin de implementar la mejora continua?
Modelo Baldrige	2	¿De qué manera se promueven procesos de autoevaluación e intercambio de información para favorecer la mejora continua?
Modelo EFQM	3	¿Qué procesos críticos ha implementado su organización para garantizar la calidad de sus servicios y cómo se asegura de que estos procesos sean eficientes y efectivos?