

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTA
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL-ZAMORA”**



La Universidad que Siembra

**VICERRECTORADO DE PRODUCCION
AGRICOLA PROGRAMA CIENCIAS
SOCIALES Y ECONÓMICAS**

**PLAN DE ACCIÓN, ENMARCADO EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD,
DIRIGIDO A TRAJE´S BOUTIQUE, C.A.,
GUANARE, ESTADO PORTUGUESA**

Autora:

Fernández, Leonor

Guanare, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL-ZAMORA”



La Universidad que Siembra

VICERRECTORADO DE PRODUCCION
AGRICOLA PROGRAMA CIENCIAS
SOCIALES Y ECONÓMICAS

**PLAN DE ACCIÓN, ENMARCADO EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD,
DIRIGIDO A TRAJE’S BOUTIQUE, C.A.,
GUANARE, ESTADO PORTUGUESA**

*Trabajo de Aplicación presentado como requisito parcial para optar al
título de Licenciadas en Contaduría Pública*

Autora:

Fernández, Leonor

Tutor Académico:

PhD. Marlene Naim

GUANARE, 2023

ACTA FINAL

Hoy 28 de OCTUBRE de 2023, siendo las 8:30 a.m. reunidos en el programa de Ciencias Sociales y Económicas, de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" Guanare. Los Profesores: Marlene J. Naim L. C.I. 11.077.055 Tutor(a). Maria G. Molina L. C.I. 16.208.414 y Maria Y. Corniel de C. C.I. 15.500.029 Jurados Principales, para evaluar la presentación del Trabajo de Aplicación Titulado: PLAN DE ACCION ENMARcado EN LA GESTION DE LA CALIDAD, DIRIGIDO A TRAJE S BOUTIQUE, C.A. GUANARE, ESTADO PORTUGUESA

Presentada como requisito final para optar al Título de Licenciado (a) en CONTADURÍA PÚBLICA.

Por el (los) Bachiller (es):

1. – Fernandez Guerrero Leonor Andrea

C.I. 26.572.635

El Tutor (a) dio la apertura al acto refiriéndose a las "Normas para la presentación del Trabajo de Aplicación de los estudiantes de las Carreras de Administración y Contaduría Pública". Seguidamente el (los) Bachiller (es) realizaron la exposición en un tiempo de 45 MINUTOS. Puntualizaron el Problema, los Objetivos, el Marco Teórico, el Marco Metodológico, la Propuesta, Aplicación de la Propuesta, Análisis de los Resultados, Conclusiones y Recomendaciones. Culminada la Exposición se dio inicio al ciclo de preguntas y observaciones por parte del JURADO y las respuestas por parte del (los) Bachiller (es). La calificación correspondiente al 30% de la nota final es que le fue asignado por el Profesor del subproyecto Trabajo de Aplicación. Por tanto hecha la revisión del informe final y concluida la defensa, el Jurado Evaluador decidió otorgar una calificación de:

Autores	Nota 30%	Nota 45%	Nota 25%	Total 100%	Escala 1 – 5 (Nota Definitiva)
1	30%	45%	25%	100%	5,00
2					
3					

En fe de lo expuesto, firman los integrantes del Jurado.

Observaciones

PROF. (A)

C.I. N° 16.208.414

JURADO PRINCIPAL

PROF. (A)

C.I. N° 15.500.029

JURADO PRINCIPAL

PROF. (A)

C.I. N°

TUTOR (A)

11077055



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”



Universidad que Siembra

VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
GUANARE – ESTADO PORTUGUESA

**PLAN DE ACCIÓN, ENMARCADO EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD,
DIRIGIDO A TRAJE’S BOUTIQUE, C.A.,
GUANARE, ESTADO PORTUGUESA**

Autora:
Fernández, Leonor
Tutor Académico:
PhD. Marlene Naim
Año: 2023.

RESUMEN

La presente investigación es un estudio descriptivo de campo, en la modalidad Trabajo de Aplicación, el cual tuvo como objetivo general valorar el impacto del plan de acción, enmarcado en la gestión de la calidad, dirigido a la empresa de servicio comercial Traje’s Boutique, C.A., ubicada en Guanare, estado Portuguesa. Con la aplicación de la propuesta se logró mejorar los procesos administrativos y contables; el estudio tuvo una población de cinco (5) sujetos que cumplen funciones directas en el manejo de las tareas de la organización y a quienes se les aplicará la propuesta, la cual tiene un carácter integral, aspirando modernizar, orientar y modelar, de manera correcta, el negocio en la unidad objeto de estudio. Una vez aplicada la propuesta, se consultó a los sujetos investigados, por la vía de un cuestionario en la modalidad de escala Likert, los aspectos de la propuesta que se desprende de los sujetos investigados son iniciativas que mejoraran los procesos, obteniendo como respuesta que, en un alto porcentaje, todos están de acuerdo en cuanto a que su impacto sea positivo, adecuando algunas fases del proceso al marco legal vigente, y creando condiciones de transparencia y manejo ético del negocio para el bien del manejo administrativo-contable de la organización.

Palabras claves: Estrategia, Gestión, Calidad.

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”



Universidad que Siembra

VICERRECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
GUANARE – ESTADO PORTUGUESA

**ACTION PLAN, FRAMED IN QUALITY MANAGEMENT, DIRECTED AT
TRAJE'S BOUTIQUE, C.A.,
GUANARE, PORTUGUESE STATE**

Author:
Fernandez, Leonor
Academic Tutor:
Ph.D. Marlene Naim
Year: 2023.

ABSTRACT

The present research is a descriptive field study, in the Application Work modality, which had as its general objective to assess the impact of the action plan, framed in quality management, directed at the commercial service company Traje's Boutique, C.A., located in Guanare, Portuguesa state. With the application of the proposal, it was possible to improve administrative and accounting processes; The study had a population of five (5) subjects who fulfill direct functions in the management of the organization's tasks and to whom the proposal will be applied, which has a comprehensive nature, aspiring to modernize, guide and model, correctly, the business in the unit under study. Once the proposal was applied, the investigated subjects were consulted, through a Likert scale questionnaire. The aspects of the proposal that emerge from the investigated subjects are initiatives that will improve the processes, obtaining in response that, In a high percentage, everyone agrees that its impact is positive, adapting some phases of the process to the current legal framework, and creating conditions of transparency and ethical management of the business for the good of the administrative-accounting management of the organization.

Keywords: Strategy, Management, Quality.

ÍNDICE

RESUMEN	iv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
Problematización	4
Objetivos de la Investigación	7
Objetivo General	7
Objetivos Específico	8
Justificación de la Investigación.....	8
Alcance de la Investigación	9
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	11
Antecedentes de investigación	11
Bases teóricas	16
Bases legales	21
Sistema de variables	24
CAPÍTULO III	26
METODOLOGIA	26
Postura ontoepistemológica	26
Tipo de investigación	27
Diseño de la investigación	27
Población y muestra	28
Población.....	28
Muestra	28
Técnicas e Instrumentos de la Investigación	29
Validez y Confiabilidad	30
Descripción del procedimiento de recolección de información	31

CAPITULO IV.....	32
PLAN ESTRATÉGICO, ENMARCADO EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD, DIRIGIDO A LA EMPRESA TRAJE'S BOUTIQUE, C.A., GUANARE, ESTADO PORTUGUESA	32
Presentación.....	32
Diagnóstico estratégico	33
Objetivo general de la propuesta.....	37
Objetivos operativos del contenido de la propuesta	37
Objetivos específicos de la propuesta.....	38
Fundamentación	38
CAPITULO V.....	44
APLICACIÓN Y ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA PROPUESTA	44
Relatoría de la ejecución de la propuesta.....	44
Análisis del impacto de la propuesta	45
CAPITULO V.....	55
Conclusión y Recomendaciones.....	55
Conclusión.....	55
Recomendaciones	56
Referencias Bibliográficas.....	58
ANEXOS	60
Anexo. -1.-Instrumento de recolección de información.....	61
Anexo. - 2.-Instrumento de validación de recolección de información. .	63
Anexo3.-Cálculo de Alfa de Cronbach.....	67
Anexo 4. Memoria Fotográfica.....	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 1.- Tabulación de los Resultados	47
Gráfica 2.- Respuesta ítem 1.	48
Gráfica 3.- Respuesta al ítem 2.	49
Gráfica 4. Respuesta ítem 3.	50
Gráfica 5.- Respuesta del ítem 4.-	51
Gráfica 6.- Respuesta del ítem 6.	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	25
Tabla 2.- Matriz FODA	35
Tabla 3.- PLAN DE ACCIÓN A DESARROLLAR.....	42

INTRODUCCIÓN

La presente investigación abarca una visión estratégica, enmarcado en la gestión de la calidad, dirigido a los empleados administrativos de la empresa de servicio comercial Traje's Boutique, C.A., ubicada en Guanare, estado Portuguesa, a través de un plan de acción que busca responder a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible. Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitiva a la empresa objeto de estudio.

La empresa de servicio comercial Traje's Boutique, C.A., sabe, que para permanecer en el mercado y garantizar una buena participación, se debe tener presente la calidad del producto, del trato al cliente y del manejo de los procesos administrativo-contables; actualmente es muy importante tener bien controlado todos los procesos, porque ello involucra como se sabe: Satisfacer plenamente las necesidades del cliente, cumplir las expectativas del cliente y algunas más, despertar nuevas necesidades del cliente, lograr mejorar el manejo de productos y servicios con cero defectos, hacer bien las cosas desde la primera vez; así mismo, diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.

Igualmente es importante, dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes, visualizando la calidad del producto o servicio, desde la percepción de un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que el resto de objetos de los de su especie. La calidad es apreciada, en el presente estudio, como el conjunto de características que hacen de la empresa una organización con alta ventaja competitiva.

Lo cierto es que estudiar la gestión de la calidad implica identificar y explorar un conjunto de normas interrelacionadas, dirigidas, desde el ámbito teórico y práctico, para que las organizaciones administren de forma ordenada la calidad de sus tareas de negocio, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.

Ante esta realidad, surge el interés en la presente investigación y se aspira, a través de la gestión de calidad, que los sujetos investigados conozcan y sepan aplicar eficazmente los conocimientos, herramientas que se requiere para que se garantice resultados favorables en los procesos productivos que den paso a productos, servicios que le permitan además de ser competitivos el poner en práctica las herramientas nacionales e internacionales que la calidad ha venido desarrollando.

Igualmente, se toma en cuenta, que, ante el desenvolvimiento, operatividad eficaz de las empresas en mercados cada vez más competitivos, debido a la globalización y a las exigencias crecientes de los clientes, la gestión de calidad, se ha convertido en un pilar esencial de cualquier nueva estrategia empresarial.

A largo plazo, solamente las empresas que sean capaces de solucionar el aparente dilema entre la alta calidad de sus productos y la reducción de costes tendrán éxito, independientemente del sector y el tamaño de la empresa. Esto explica la importancia de las técnicas, los modelos y los principios de la gestión de la calidad en la empresa.

En concreto, analizar la realidad de la empresa de servicio comercial Traje's Boutique, C.A., se asume que las barreras que se afrontan, así como el comportamiento del negocio que se está desarrollando, requiere de un manejo de gestión de la calidad, donde se estimule la cultura de la calidad, de sistemas de gestión de ella, así como el conocimiento de los fundamentos y herramientas que le favorezcan. Sobre estas variables se orienta la presente investigación.

Para alcanzar los objetivos propuestos, el estudio se estructuró de la manera siguiente: Capítulo I, que es el Planteamiento del problema, y

contiene la problematización, objetivos de la investigación, justificación y alcance del estudio; Capítulo II, que es el Marco teórico, donde se reflejan los antecedentes de la investigación y bases teóricas; donde se revisan trabajos de investigación realizados con anterioridad, los cuales sirven de experiencia al trabajo actual, también contiene las bases legales y el cuadro de Operacionalización de variables; y Capítulo III, donde se resume la Metodología utilizada, e Incluye el modelo epistémico, Tipo de investigación, Diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de la investigación, validez y confiabilidad, descripción del procedimiento de recolección de información.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problematización

La empresa de servicio comercial Traje's Boutique, C.A., ubicada en la ciudad de Guanare, estado Portuguesa, República Bolivariana de Venezuela; una empresa de servicio comercial que se encarga de la confección y alquiler de trajes y vestidos para ocasiones especiales, la cual tiene como objeto de negocio ofrecer una solución a las personas que necesitan vestirse de manera elegante para eventos especiales sin tener que comprar un traje o vestido que solo usaran una o muy pocas veces.

El objetivo es atender las necesidades del vestir de la sociedad para ocasiones especiales, mediante una plataforma virtual con un sólido servicio personalizado. Algunas de las características de este tipo de negocio son: ofrecer una amplia variedad de diseños entre los que los clientes pueden; contar con un espacio donde se pueden almacenar y exhibir los trajes y vestidos para que los clientes los detallen, se los midan y los retiren; ofrecer un servicio personalizado y de calidad; tener una plataforma virtual que permita a los clientes ver los diseños disponibles y hacer reservas en línea; ofrecer precios competitivos en comparación con la compra de un traje o vestido.

En general, el objetivo de este tipo de negocio es brindar una solución económica y práctica a las personas que necesitan vestirse de manera elegante para eventos especiales sin tener que invertir grandes sumas de dinero en la compra de un traje o vestido que solo usarán una o muy pocas veces.

Desde el 2013, Venezuela ha experimentado una serie de cambios económicos y políticos que han motivado el aumento de empresas de alquiler y confección de vestidos y trajes para ocasiones especiales. Algunas de las causas que han contribuido a este fenómeno son: la crisis económica que ha afectado al país, lo que ha llevado a muchas personas a buscar alternativas más económicas para vestirse de manera elegante en eventos especiales; la escasez de divisas y la dificultad para importar bienes, lo que ha llevado a muchas empresas a buscar alternativas de negocio que no dependan de la importación de productos; la necesidad de las personas de vestirse de manera elegante para eventos especiales, pero sin tener que invertir grandes sumas de dinero en la compra de un traje o vestido que solo usarán una o muy pocas veces; y el auge de las plataformas virtuales y el comercio electrónico, lo que ha permitido a muchas empresas de alquiler y confección de vestidos y trajes llegar a un público más amplio y ofrecer un servicio más personalizado.

En general, el auge de empresas de alquiler y confección de vestidos y trajes en Venezuela desde el 2013, se debe a una combinación de factores económicos, políticos y sociales que han llevado a las personas a buscar alternativas más económicas y prácticas para vestirse de manera elegante en eventos especiales.

Esto plantea a nivel nacional y regional, la necesidad de crear condiciones competitivas que sean justas y equilibradas, por ello la mejor manera de liderizar en el mercado es a través de una oferta de servicio con altos estándares de calidad.

Los lineamientos de calidad de una empresa que preste el servicio de alquiler y confección de prendas de vestir para actos especiales en el contexto de la realidad venezolana desde el punto de vista de la calidad, incluyen los siguientes aspectos: ofrecer una amplia variedad de diseños y tallas para que los clientes puedan elegir el que mejor se adapte a sus necesidades; contar con un espacio físico donde se pueden almacenar y exhibir los trajes y vestidos para que los clientes los detallen, se los midan y los retiren; ofrecer un servicio

personalizado y de calidad, que incluye asesoramiento en la elección del vestido o traje y ajustes para necesarios que quede perfecto; tener una plataforma virtual que permita a los clientes ver los diseños disponibles y hacer reservas en línea; ofrecer precios competitivos en comparación con la compra de un traje o vestido; garantizar la limpieza y el buen estado de las prendas de vestir; cumplir con los plazos de entrega acordados con los clientes; contar con un sistema de gestión de la calidad que permita medir y mejorar continuamente los procesos y servicios ofrecidos.

En general, los lineamientos de calidad que una empresa de servicio comercial como Traje's Boutique, C.A., deberían tener, se ha de enfocar hacia la prestación de un servicio personalizado y de calidad que cumpla con las expectativas de los clientes, a precios competitivos y con una amplia variedad de diseños y tallas disponibles. Además, es importante contar con un sistema de gestión de la calidad que permita medir y mejorar continuamente los procesos y servicios ofrecidos. He aquí donde está el problema, ya que la empresa de servicio comercial Traje's Boutique, C.A., se maneja bajo la figura de una empresa familiar y no hace un trabajo de marketing que garantice un mayor posicionamiento en el mercado de la empresa,

El marketing de una empresa que preste el servicio de alquiler y confección de prendas de vestir para actos especiales debe estar enfocado en llegar a su objetivo público y destacar los beneficios de su servicio. Hay algunas estrategias de marketing que podrían ser efectivas para este tipo de negocio y que se desconoce si se usan o no, por lo que parte de esta investigación es mostrar lo que se hace para mejorarlo.

Para solucionar esta situación un plan de acción orientado a consolidar las actividades administrativas y contables, en el marco de invertir en una campañas publicitarias en medios digitales y redes sociales, enfocadas en resaltar la variedad de diseños y tamaños disponibles, la calidad del servicio y los precios competitivos; la idea es ofrecer promociones y descuentos especiales en fechas especiales, como bodas, graduaciones o fiestas de fin

de año, participando en ferias y eventos relacionados con la moda y los eventos especiales, para dar a conocer el servicio y establecer contactos con clientes potenciales; consolidando la prestación de un servicio personalizado y de calidad, que incluya asesoramiento en la elección del vestido o traje y ajustes necesarios para que quede perfecto, lo que puede generar recomendaciones y referencias de clientes satisfechos.

Es necesario incluir en ese plan de acción la idea de una plataforma virtual que permita a los clientes ver los diseños disponibles y hacer reservas en línea, lo que puede facilitar el acceso al servicio y aumentar la visibilidad de la empresa, estableciendo alianzas con empresas y organizaciones relacionadas con eventos especiales, como salones de belleza, fotógrafos o planificadores de eventos, para ofrecer paquetes de servicios integrados.

El plan de acción debe orientarse a mejorar los procedimientos administrativos y contables en general, y activar, bajo criterios de calidad, la promoción con acciones de marketing la oferta de servicio bajo un concepto de precios competitivos pero que responda con altos estándares de calidad y eficiencia en la concreción de sus tareas y competencias como empresa.

Ante esto, se parte de la siguiente pregunta generadora: ***¿Hasta qué punto un plan de acción, enmarcado en la gestión de la calidad, dirigido a Traje's Boutique, C.A., Guanare, estado Portuguesa, alcanza sus objetivos?***

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Valorar el plan de acción, enmarcado en la gestión de la calidad, dirigido a Traje's Boutique, C.A., Guanare, estado Portuguesa.

Objetivos Específico

Diagnosticar el proceso de gestión de la calidad, dirigido a la empresa de servicio comercial Traje's Boutique, C.A.;

Analizar la necesidad de un plan de acción, enmarcado en gestión de la calidad, dirigido empresa de servicio comercial Traje's Boutique, C.A.;

Diseñar un plan acción, enmarcado en la gestión de la calidad, dirigido a la empresa de servicio comercial Traje's Boutique, C.A.;

Aplicar el plan acción, enmarcado en la gestión de la calidad, dirigido empresa de servicio comercial Traje's Boutique, C.A.; y

Evaluar el plan acción, enmarcado en la gestión de la calidad, dirigido a la empresa de servicio comercial Traje's Boutique, C.A.

Justificación de la Investigación

La justificación de la presente investigación, que busca como objetivo de valorar un plan de acción marcado en la gestión de la calidad, dirigido a Traje's Boutique, CA en Guanare, estado Portuguesa, se basa en los siguientes puntos: la necesidad de mejorar la calidad del servicio ofrecido por Traje's Boutique, CA para satisfacer las necesidades de sus clientes y mantener su competitividad en el mercado de alquiler y confección de prendas de vestir para ocasiones especiales; la importancia de establecer un sistema

de gestión de la calidad que permita medir y mejorar continuamente los procesos y servicios ofrecidos por Traje's Boutique; la necesidad de establecer objetivos claros y medibles para mejorar la calidad del servicio ofrecido por Traje's Boutique, CA y de establecer un plan de acción para alcanzar estos objetivos; la importancia de involucrar a todo el personal de Traje's Boutique, CA en el proceso de mejora continua y de establecer un sistema de comunicación efectivo para asegurar la implementación del plan de acción; y la necesidad de establecer indicadores de desempeño que permitan medir el éxito del plan de acción y de establecer un sistema de seguimiento y evaluación para asegurar su eficacia

En general, la valoración de un plan de acción marcado en la gestión de la calidad, dirigido a Traje's Boutique, CA en Guanare, estado Portuguesa, es fundamental para mejorar la calidad del servicio ofrecido por la empresa, satisfacer las necesidades de sus clientes y mantener su competitividad en el mercado de alquiler y confección de prendas de vestir para ocasiones especiales.

Alcance de la Investigación

El alcance de valorar un plan de acción enmarcado en la gestión de la calidad, dirigido a Traje's Boutique, CA en Guanare, estado Portuguesa, podría incluir los siguientes aspectos: Mejorar la calidad del servicio ofrecido por Traje's Boutique, CA para satisfacer las necesidades de sus clientes y mantener su competitividad en el mercado de alquiler y confección de prendas de vestir para ocasiones especiales; establecer un sistema de gestión de la calidad que permita medir y mejorar continuamente los procesos y servicios ofrecidos por Traje's Boutique, CA.; desarrollar objetivos claros y medibles para mejorar la calidad del servicio ofrecido por Traje's Boutique, CA y establecer un plan de acción para alcanzar estos objetivos; involucrar a todo el personal de Traje's Boutique, CA en el proceso de mejora continua y

establecer un sistema de comunicación efectivo para asegurar la implementación del plan de acción; establecer indicadores de desempeño que permitan medir el éxito del plan de acción y de establecer un sistema de seguimiento y evaluación para asegurar su efectividad; implementar estrategias de marketing efectivas para llegar a su público objetivo y destacar los beneficios de su servicio; ofrecer un servicio personalizado y de calidad, que incluya asesoramiento en la elección del vestido o traje y ajustes necesarios para que quede perfecto, lo que puede generar recomendaciones y referencias de clientes satisfechos; y contar con una plataforma virtual que permita a los clientes ver los diseños disponibles y hacer reservas en línea, lo que puede facilitar el acceso al servicio y aumentar la visibilidad de la empresa.

A grandes rasgos, el alcance de evaluar un plan de acción enmarcado en la gestión de la calidad, dirigido a Traje's Boutique, CA en Guanare, estado Portuguesa, está identificado con mejorar la calidad del servicio ofrecido por la empresa, estableciendo un sistema de gestión de la calidad con metas claros y medibles para alcanzar el éxito en el mercado de alquiler y confección de prendas de vestir para ocasiones especiales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El marco teórico referencial, según Fassio, Pascual y Suárez (2006), es una sección importante del trabajo de investigación que tiene como objetivo proporcionar una base teórica sólida para el estudio; en este marco, se describen las teorías, conceptos y modelos que se utilizarán para analizar los datos y responder a las preguntas de investigación; además, el marco teórico referencial también debe incluir una revisión crítica de la literatura existente sobre el tema de investigación, lo que permitirá al investigador identificar las lagunas en el conocimiento y justificar la necesidad del estudio.

Antecedentes de investigación

La presente investigación, inscrita en la modalidad de Trabajo Aplicación, o proyecto acción; parte su ejercicio heurístico desde tres referencias de investigación recientes. Una, de carácter internacional, y las otras dos de carácter local.

De estos estudios, avalados por reconocidas universidades, nos hemos apoyado para darle sentido y profundidad al presente estudio, cuidando valernos de sus alcances de manera tal que no condicionen la visión práctica y vivencial que se busca experimentar con la aplicación de una propuesta que mejore la gestión de calidad de la organización objeto de estudio.

Para comenzar está la investigación titulada Huertas López, Suárez García, Salgado Cruz, Jadán Rodríguez y Jiménez Valero (2020), titulada “Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración”, el contexto complejo de las organizaciones actuales exige

flexibilidad para adaptarse al entorno cambiante y alcanzar la misión con una operatividad sostenible, lo que se asocia estrechamente a la gestión de las mismas. El presente trabajo tiene como objetivo realizar una aproximación precisa y reflexiva a la naturaleza y puntos de vista existentes acerca de los modelos de gestión y cómo se desarrollan o aplican. A partir de un breve recuento histórico y de la revisión de estudios se identifican los enfoques y corrientes más importantes que han probado eficacia en la práctica gerencial, reseñando y explicando los principales modelos de gestión y sus elementos de aplicabilidad. Posteriormente se concretan los elementos de elaboración puntual de un modelo de gestión para concluir que las particularidades de la misión, los elementos de la cultura, la complejidad del entorno y el estado de la tecnología determinan la configuración del modelo y los dispositivos de control necesarios para implementarlo, controlarlo y evaluarlo.

El estudio de Huertas López y otros (2020), alcanzó delimitar los modelos de gestión no es tarea fácil, pues cada organización tiene su personalidad fundamentada en su realidad como empresa ante un entorno que la presiona y condiciona. Para afrontar este escenario tan competitivo, las organizaciones utilizan herramientas para modelar su gestión.

Para ello investigan todas las variables de la realidad que pudieran afectar su comportamiento y posterior posicionamiento y las representan en modelos, que tras una serie de fases culminan con su validación.

La complejidad de los modelos, a todas estas, expresan los investigadores, dependerá de las variables consideradas e investigadas, así como del conocimiento que se tenga de ellas.

Sin embargo, una de las ventajas de los modelos de gestión es que en su elaboración se consideran e incluyen todas las capacidades institucionales con miras a generar una ruta estratégica para el alcance exitoso del futuro de la institución.

De manera concreta, los modelos son tan variados como las necesidades mismas de las organizaciones, por ello es necesario que cada empresa de

acuerdo a sus características elija e implemente el suyo dependiendo de sus circunstancias y sus necesidades.

Lo relevante es que a la hora de su formulación e implementación se incluyan y consideren a todos los grupos de interés, tanto internos como externos, para valorar sus apreciaciones al respecto. Por tanto, es primordial configurar un modelo que incluya todos los aspectos más cercanos al entorno de la organización y seleccionar los indicadores adecuados para evidenciar el alcance de buenos resultados empresariales.

Un aspecto crucial, resaltan Huertas López y otros (2020), es entender las dimensiones organizacionales y su importancia clave para comunicar el modelo, en términos de este trabajo, distribuirlo y validarlo.

Los dispositivos de control y las metodologías de evaluación son igualmente importantes, el modelo solamente es sustentable y adaptable a la realidad cambiante si es posible identificar a tiempo sus fallas y se cuenta con las herramientas gerenciales para hacerlo.

Esta investigación aporta al presente estudio todo un descriptivo de los modelos de gestión de calidad que pueden tener un espacio adecuado en la realidad económico-comercial de Venezuela.

Otro aspecto que coadyuva la investigación mencionada, es cómo formular un modelo de gestión de calidad que repercuta en la estructura de costo de la empresa objeto de estudio. Huertas López y otros (2020), formulan un modelo de gestión que delimita las prácticas de estructuración conceptual utilizadas en el diseño de sistemas de información, especialmente aquellos relacionados con bases de datos, para mejorar el manejo de los costos en las organizaciones.

Se propone, puntualizan Huertas López y otros (2020), que un enfoque retrospectivo del diseño estructurado en el contexto general del modelo de gestión convencional, sugiriendo maneras en que el modelado estructurado y el modelo puedan ser relevantes hoy en día. El modelaje juega un papel central no sólo en las disciplinas de investigación operativa y las ciencias gerenciales,

sino también en el proceso de análisis y diseño de los sistemas de información. De hecho, el modelado y la simulación se han convertido en el tercer pilar de la investigación científica, además de la teoría y la experimentación. Sin embargo, aunque los modelos sean aparentemente piezas excelsas en tantas áreas del esfuerzo intelectual, ellos parecen con frecuencia no tener sentido de urgencia en catalogar y gestionar los procesos, contenidos, supuestos, resultados e impactos que son inherentes a ellos.

En este aspecto, la incapacidad de la gestión de modelos para captar la atención de un público objetivo, en particular las organizaciones y los tomadores de decisiones asociados que podrían beneficiarse al máximo de ella, y sufrir más por su ausencia, es un curioso fenómeno. Vale preguntarse si es que los tiempos aún no han traslucido las bondades de esta oportunidad. O si hay una grieta cultural más profunda que deja el arte y la práctica de la formulación de modelos de gestión por detrás de las cotidianas preocupaciones organizacionales ordinarias.

Es por estos elementos que se requiere sintetizar la formalización de los procesos, partiendo desde el enfoque de representación, definido como un marco semántico para representar una amplia gama de los modelos, principalmente del dominio de la investigación científica y la gestión de operaciones.

Aunque muchas de las aplicaciones que el modelado estructurado plantea se circunscribe en la literatura de investigación tendiente a los modelos de optimización.

En este sentido, aclaran Huertas López y otros (2020), este enfoque tuvo gran dificultad para demostrar que los modelos de una amplia gama de dominios, algunos fuera de la investigación de operaciones o de las ciencias gerenciales en su conjunto, podrían ser representados usando un modelado estructurado, aunque no quiere decir que en nuestra realidad particular pueda estar condenada al fracaso.

Está la investigación de Contreras (2022), titulada “Importancia de los costos de la calidad y no calidad en las empresas de servicio y comercialización, como herramienta de gestión para la competitividad”, con auspicios de la Universidad de Carabobo; el objetivo de esta investigación fue analizar la importancia que tiene la medición sistemática de los costos de inversión en calidad y aquellos injustificados por fallas en los procesos de la empresa, con el fin de estimular en los directivos el interés por conocer su monto para que la gerencia tenga bases cuantitativas para la toma de decisiones, en lo que respecta a la contención de los costos de operación y evalúe mes a mes su impacto. Una decisión eficaz, debe reducir directamente los costos de no calidad en el proceso. Se realiza una revisión bibliográfica de los temas seleccionados y se exponen los más representativos factores que influyen en los mayores costos injustificados considerados de no calidad. Como conclusión relevante, la multiplicidad de procesos, procedimientos y normas de las empresas de servicio-comercial, haciendo muy importante que la organización tenga establecidos métodos para la cuantificación de las fallas, errores y repeticiones, y así contar con bases objetivas para la toma de decisiones sobre la contención de dichos costos.

El aporte de este estudio a la presente investigación se enmarca en la innovación en la gestión de calidad como herramienta de aprendizaje y orientación hacia la competitividad y excelencia empresarial, en el marco de la estructura de costos de operación para la supervivencia de la empresa y el logro de sus objetivos sociales, abordando el problema de los costos de calidad y no calidad, con el fin de crear herramientas gerenciales de utilidad práctica para las empresas.

En una palabra, la gestión de la calidad, expresa Contreras (2022), en el mundo moderno de hoy hay la necesidad de que una organización pueda permanecer en el mercado. Por ello los sistemas de gestión de la calidad basados en las normas ISO 9000, que reflejan el consenso internacional en este tema, han cobrado una gran popularidad, y muchas organizaciones han

decidido tomar el camino de implantarlo. Venezuela, no está ajena a este proceso. La desaparición de los mercados tradicionales ha forzado al país desde inicios del siglo pasado a tratar de introducir sus productos y servicios en el mercado internacional, lo que últimamente ha convertido en imperativo para muchas empresas, la implementación de sistemas de gestión de la calidad que aseguren la preferencia del consumidor y el mantenimiento de una actividad rentable y competitiva en el tiempo. En este aspecto la empresa estudiada adolece y eso se aprecia en su bajo rendimiento de gestión.

Estos dos trabajos de investigación crean una experiencia práctica y teórica valiosa para afrontar la presente investigación, ya que muestra que las debilidades en el ámbito empresarial están en no considerar la teoría en el área administrativa y contable, como un criterio estratégico confiable desde donde se puede mejorar e impulsar la misión y visión de las empresas.

Bases teóricas

A juicio de Chiavenato (2011), las bases teóricas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. Esta sección puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables que serán analizadas. Para elaborar las bases teóricas de la investigación se sugiere considerar los siguientes aspectos: Ubicación del problema en un enfoque teórico determinado; Relación entre la teoría y el objeto de estudio; Posición de distintos autores sobre el problema u objeto de investigación; y Adopción de una postura por parte del investigador, la cual debe ser justificada.

La calidad de gestión, a juicio de Chiavenato (2011), ha evolucionado considerablemente a lo largo de los últimos veinte años.

De esta manera existen diversos conceptos, propuestos por los autores más importantes en calidad, descritos por Robbins (2012), entre los que

destacan W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Kaosuro Ishikawa, Philip B. Crosby, Armand V. Feigenbaum, que a la fecha siguen vigentes formando parte de la teoría de la gestión de las organizaciones, a continuación, se describen algunos.

El autor Edwards Deming, explica Robbins (2012), criticó las formas tradicionales de administrar y evaluar a los trabajadores, por lo que propuso ideas más humanistas y fundamentadas en el conocimiento de la variación natural que en todo proceso existe. Las principales aportaciones de Deming, son: catorce principios para transformar la gestión en la organización y el ciclo Deming, cuyas etapas son: planificar: establecer objetivos y procesos para obtener resultados; hacer: implementar los procesos; verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados; actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Los principios de Deming, expone Robbins (Ob.cit.), señalan cómo se debe administrar una organización para asegurar su éxito por medio de la calidad, sirven para evaluar o autoevaluar la actuación de la dirección de cualquier organización.

Estos principios son: crear constancia de objetivos, adoptar la nueva filosofía, eliminar la dependencia de la inspección en masa, acabar con la práctica de conceder un contrato sólo por su precio, mejorar constantemente el sistema de producción y servicio, instituir la formación y reformación, instituir el liderazgo, erradicar el miedo, derribar las barreras entre las áreas del personal, eliminar lemas, exhortaciones y objetivos, eliminar cuotas numéricas, eliminar barreras para dignificar la fabricación, instituir un programa de educación y reentrenamiento, actuar para lograr la transformación.

En otro aspecto, según James (2014), Joseph M. Juran, escribió sobre calidad, comenzado con un folleto llamado métodos estadísticos aplicados a problemas de manufactura. Conceptualizó el principio de Pareto, enfatizó la

responsabilidad de la administración para mejorar el cumplimiento de las necesidades de los clientes. Entre sus principales aportaciones destaca la trilogía de la calidad, que es un esquema de administración funcional cruzada, compuesta de tres procesos administrativos: planear, mejorar y alcanzar niveles de desempeño sin precedentes.

Juran, asegura James (Ob.cit.), enfatiza en que la calidad se da cuando un producto o servicio es adecuado para su uso; así la calidad consiste en la ausencia de deficiencias en aquellas características que satisfacen al cliente, es decir, que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio. El enfoque de Juran, es hacia la mejora de la calidad.

Otro teórico del área es Kaosuro Ishikawa, para quien, según James (Ob.cit., p.45), jugó un papel relevante en el movimiento por la calidad en Japón debido a sus actividades de promoción y su aporte en ideas de innovadoras para la calidad. Ishikawa estaba más orientado a las personas que a las estadísticas, promovió una mayor participación de todos los empleados.

Al igual que otros autores, creía que la calidad comienza por el cliente, y entender sus necesidades es la base para mejorar; las quejas deben manejarse en forma activa, como oportunidades para reajustar la calidad. Sus principales aportaciones son: los círculos de calidad en Japón, o grupos de personas de una misma área de trabajo que se dedican a generar mejoras, el empleo de las siete básicas herramientas de la calidad en la que destaca, el diagrama de causa-efecto, también denominado diagrama de Ishikawa, y la mención del control total de calidad, como nueva filosofía de administración, ya que logra una organización superior con una mejor posición competitiva en el mercado. El principal objetivo de Ishikawa fue involucrar a todos en el desarrollo de la calidad y no solamente a la dirección.

En cuanto a la propuesta de Philip B. Crosby, referida por Robbins (Ob.cit.), se centran en los problemas de motivación y expectativas. Algunas

de sus aportaciones más importantes son: catorce pasos, en donde explica paso a paso la manera en que una organización podía iniciar y continuar su movimiento por la calidad, determinó la frase hacerlo bien a la primera vez, trae como consecuencia una reducción de costos importantes, aplica el concepto de prevención para lograr cero defectos.

Crosby, afirma Robbins (Ob.cit.), define calidad como la conformidad con las necesidades o cumplimiento de los requisitos. Esta definición se enmarca hacia la producción, se relaciona mucho con la inspección de los procesos. De acuerdo con su lema, la calidad es libre, Crosby establece el efecto de la no conformidad y enfoca la atención en temas de prevención.

Otro representante de estas escuelas de la calidad de gestión es Armand V. Feigenbaum, para quien la calidad, describe Robbins (ob.cit.), es un modo de vida corporativa, un modo de administrar una organización; la calidad del producto y servicio puede definirse como, la resultante total de las características de los mismos, en cuanto a mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento, por medio de las cuales el producto o servicio en uso satisfacer las expectativas del cliente.

En concreto, la calidad ayuda a disminuir los costos de operación de las organizaciones al definir métodos para eliminar los *retrabajos* que ocasionan las equivocaciones y por medio del establecimiento de una mejora continua en los procesos, de esta manera se genera un aumento en la productividad. La calidad, consiste en las actividades de mejora continua que involucra a cada uno de los integrantes de la organización.

En cuanto al término gestión de la calidad, Robbins (Ob.cit.), lo relaciona con planeación, control, aseguramiento y mejoramiento, particularmente a partir de los años 80's y hasta la actualidad, teniendo como referencia al llamado milagro industrial japonés del cual el mundo occidental apenas comienza a entender los factores de su éxito.

En Venezuela, esto ha venido tomando interés investigativo desde comienzo de los 90's del siglo XX; aunque con un ritmo lento y con altibajos,

si se comparamos con el de los países del primer mundo. La gestión de la calidad, destaca Robbins (ob.cit.), es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y, por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización.

James (ob.cit.), afirma que la gestión de la calidad, es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa, es decir, acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo.

La gestión de la calidad entonces, se puede considerar como el modo de dirección de una empresa, centrado en la calidad y basado en la participación de todos los miembros que apunta a la satisfacción del cliente y al beneficio de todos los integrantes de la sociedad.

En concreto, la gestión de la calidad, según Stoner (Stoner, 2015)(1996), se constituye como un conjunto de actividades de la función empresarial que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y las implementa por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad. "...La gestión de la calidad opera a todo lo largo del sistema de la calidad" (p.67).

Para Robbins (Ob.cit.), hay cuatro eras en la evolución de la gestión de la calidad: la primera era llamada inspección, se mantuvo un enfoque a los productos, inicia en los talleres del siglo XIX y principios del siglo XX; la segunda era conocida como control, el enfoque fue a los procesos, el control es tratar con los datos obtenidos del proceso utilizando para la fabricación de productos o servicios.

El control de la calidad era rígido y mecánico, no preventivo y se limita a funciones productivas, no implicando al resto de la organización. Como eventos clave: no existe la prevención, la detección de errores con base a

métodos estadísticos, ni la mejora de eficiencia respecto a la inspección. Y la tercera era, llamada aseguramiento de la calidad, marcó un enfoque a los sistemas, el aseguramiento de calidad es un sistema que pone el énfasis en los productos, desde su diseño hasta el momento del envío al cliente y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permitan la obtención de productos conforme a unas especificaciones.

Y como aspecto final de esta revisión teórica, están las Normas ISO, aparecidas a partir de 1987, del siglo XX, aunque su creación se originó después de la segunda guerra mundial, cuando la calidad empezó a tomar mayor importancia en el mundo, fue entonces cuando diversas empresas comenzaron a implementarla, interpretando tal término de manera diferente.

Esta normatividad llamada ISO, término científico que se refiere a igual, sus siglas se definen como *International Organization for Standardization*, Organización Internacional para la Estandarización, creada con esta palabra en Londres en 1946, con integrantes de los organismos de normas nacionales de diversos países, que desarrollaron una serie de normas de calidad escritas con conceptos y principios mundialmente aceptados, tomando como base una norma estándar británica (BS) que fue diseñada para el comercio. Las ISO, son un órgano consultivo de la Organización de las Naciones Unidas, una red de los institutos de normas nacionales de 157 países, sobre la base de un miembro por el país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema.

Bases legales

En Venezuela, el sistema de calidad es regulado por la “Ley del Sistema Venezolano para la Calidad” (2002), la cual tiene como objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de calidad consagra la “Constitución de la República Bolivariana de Venezuela” (1999), donde se da el mandato de

determinar las bases políticas y diseñar el marco legal que regule dicho sistema.

La percepción de la calidad se activa desde el artículo 117, de la CRBV (1999), donde se dice: “Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos”.

Sobre este artículo 117, la “Ley del Sistema Venezolano para la Calidad”, recalca, en su artículo 1°, que su tarea es “...desarrollar los principios orientadores que en materia de calidad consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, determinar sus bases políticas, y diseñar el marco legal que regule el Sistema Venezolano para la Calidad. Asimismo, establecer los mecanismos necesarios que permitan garantizar los derechos de las personas a disponer, de bienes y servicios de calidad en el país, a través de los subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación, Reglamentaciones Técnicas y Ensayos”.

El mandato de Ley lo que intenta decir es que el Estado venezolano, es el responsable de diseñar el marco legal que regule el Sistema venezolano para la Calidad, donde está involucrado no solamente los dueños de empresas, sino todos y todas, desde el ámbito de los procesos de gestión de la calidad, por lo tanto, el Estado es el responsable de diseñar el marco legal que regule el “conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan en Venezuela en el ámbito de la calidad”; pero así mismo, ese Estado, establece los mecanismos necesarios que permitan garantizar los derechos de las personas a disponer de bienes y servicios de calidad en el

país, a través de los subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación y Reglamentaciones Técnicas y Ensayos.

Es un asunto de corresponsabilidad en la cual el Estado es el agente rector pero los ciudadanos y ciudadanas que presten algún servicio o produzcan algunos bienes, tienen de coadyuvar en cumplir las normativas y en ir más allá de los estándares establecidos en el marco legal, he allí donde las Normas ISO, vienen a complementar el tratamiento normativo en el área de calidad y gestión de calidad.

A todas estas, los objetivos que plantea la legislación en el tema de la calidad son: crear el Consejo Venezolano para la Calidad que asesore al Ejecutivo Nacional en la elaboración de políticas y directrices en materia de calidad; establecer las disposiciones rectoras del Sistema Venezolano para la Calidad, con miras a sentar las bases para que todos sus integrantes desarrollen sus actividades en pro de la competitividad nacional e internacional de la industria, el comercio, la producción de bienes y la prestación servicios, así como de la satisfacción de consumidores y usuarios; generar criterios de alcance a los lineamientos de los subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación y Reglamentaciones Técnicas y Ensayos, a los efectos de asegurar las actividades que éstos realizan y el óptimo funcionamiento del Sistema para la Gestión de la Calidad en el país; estimular la calidad y la competitividad del Estado y de las empresas en cuanto a los servicios y los bienes que éstos proveen; promover y asegurar la participación de todos los interesados en el funcionamiento del Sistema Venezolano de Calidad, como mecanismo para el continuo mejoramiento; regular y controlar las actividades del Sistema Venezolano para la Calidad, que se realizan en el campo obligatorio referidas a la salud, seguridad, ambiente y prácticas que puedan inducir a error al consumidor o usuario y que por su naturaleza son de competencias del Poder Público Nacional; establecer, coordinar y promover las actividades del Sistema Venezolano para la Calidad, que se realizan en el ámbito voluntario; y fomentar la cooperación en materia de normas,

reglamentaciones técnicas y procedimientos de evaluación de la conformidad con miras a facilitar el acceso a los mercados nacionales e internacionales y fortalecer los lazos de confianza entre las partes involucradas.

Sistema de variables

Las variables son las ideas o términos básicos que varían en significado durante el proceso de investigación, sin alterar su valor nominal característico. En acepción de Hernández Sampieri (2018), una variable es operacionalizada con el fin de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento.

Resalta Hernández Sampieri (2018), dicho proceso tiene su importancia en la posibilidad que un investigador poco experimentado pueda tener la seguridad de no perderse o cometer errores que son frecuentes en un proceso investigativo, cuando no existe relación entre la variable y la forma en que se decidió medirla. La precisión para definir los términos tiene la ventaja de comunicar con exactitud los resultados.

Para mayor especificidad, la variable, o variables, se presentan con las siguientes características: puede medirse, tiene como atributo que puede darse o no en ciertos sujetos o fenómenos en estudio, así como también con mayor o menor grado de presencialidad en los mismos y por tanto con susceptibilidad de medición; se define por admitir rangos de variación; se constituye en un conjunto de valores que constituyen una clasificación; se traduce a nivel conceptual (abstracto) y a nivel operativo (concreto), es decir que sea observable y medible; y deriva de la unidad de análisis y están contenidas en el objetivo general del estudio. (Ver Tabla N°1.- Operacionalización de variables).

Tabla 1 Operacionalización de variables

Objetivo General	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems
Valorar el plan de acción, enmarcado en la gestión de la calidad, dirigido a Traje's Boutique, C.A., Guanare, estado Portuguesa.	Calidad	“...conformidad con las necesidades o cumplimiento de los requisitos para alcanzar las metas en una organización...” (Robbins, 2002, p.35).	Abordar el trabajo de planificación, dirección y control, con niveles altos de eficacia y eficiencia, ajustados a los estándares internacionales de calidad.	Administración	-Planificación -Dirección	
	Gestión	“...se constituye como un conjunto de actividades de la función empresarial que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y las implementa por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad (Stoner, 2015, p.67)	Acción coordinada de planificación, dirección y control, para el logro de los objetivos de la organización.	Gerencial	-Inspección -Control	

Fuente: Elaboración propia, 2023.

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

Postura ontoepistemológica

Un paradigma es el resultado de los usos, y costumbres, de creencias establecidas de verdades a medias; un paradigma es ley, hasta que es desbancado por otro nuevo. Según Barrera (2001), al cambiar el paradigma todo volvía a cero, pero los paradigmas son más complejos ya que no actúan aislados sino interactúan a sí mismo con los demás.

El paradigma vigente, a todas estas, llega a determinar nuestra percepción de la realidad, no existe una percepción neutra, objetiva, verdadera, de los fenómenos, sino que la percepción se ve teñida, enmarcada, tamizada por el paradigma en turno que nos controla y dirige.

Entre los diferentes tipos de paradigmas está el paradigma positivista, también denominado paradigma cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, es el paradigma dominante en algunas comunidades científica, puesto que en éste el sujeto y el objeto son independientes. En la concepción dialéctica del conocimiento el sujeto y el objeto interactúan de manera dialéctica, es decir, se modifican mutuamente y, por tanto, son inseparables.

Es por ello, que para esta investigación, llevada a cabo en la empresa Traje's Boutique, C.A., Guanare, estado Portuguesa, se asumió desde el paradigma positivista, debido a que lo que se quiere es verificar, evaluar y comprobar la existencia del problema planteado al inicio de la investigación, bajo la recolección de información directamente de la organización.

Tipo de investigación

El presente estudio se abordó desde la investigación descriptiva de campo, enmarcado dentro de la modalidad Trabajo de Aplicación, el cual tiene como principio, según Azócar y Fleitas (2011), la identificación de una necesidad en una instancia administrativa, su solución, aplicación de la solución y medición, por la vía de un cuestionario policotómico, del impacto que tuvo la solución sobre los sujetos investigados.

Diseño de la investigación

En toda investigación es necesario, que los hechos a estudiar, reúnan las condiciones de confiabilidad, objetividad y validez interna, por lo cual, se requiere delimitar los procedimientos de orden metodológico, por ello, el diseño de la investigación será de campo no experimental bajo la modalidad de trabajo de aplicación, ya que se toma en cuenta el papel que ejerce el investigador sobre los factores o características que son objeto de estudio.

La idea central es que el investigador no es solamente un cronista de la realidad social sino un agente de cambio. La acción es parte integral de la investigación, son como los dos lados de una misma moneda. Implica la participación conjunta de las personas que van a ser beneficiarias de la investigación y de aquellos quienes van a hacer el diseño, la recolección y la interpretación de los datos para encontrar soluciones a las necesidades y requerimientos.

Cabe destacar, que la modalidad de trabajo de aplicación según Azocar y Fleitas (2011), parte de una pregunta en el rigor evaluativo, porque eso es lo que se aspira alcanzar como fin último: evaluar. Ahora bien, su razón de ser metódica es modalidad, dado que permite una variedad de diseños de investigación para alcanzar sus objetivos. En el plano de complejidad de la investigación, pertenece al cuarto nivel, el integrativo (los otros niveles, del 1

al 3, son: perceptual, aprehensivo y comprensivo); un nivel en donde se evalúa, valora o modifica un determinado estudio.

De lo antes mencionado, Arias (2012), considera que en este tipo de investigación no existe un núcleo de principios epistemológicos y metodológicos establecidos con anterioridad, todo emerge de la dinámica social y de la interacción en el contexto.

Para él, el conocimiento de la realidad del objeto es en sí mismo, un proceso de transformación a través de la superación de los conflictos y contradicciones del investigador, del grupo participativo y del problema u objeto de estudio. Entonces el conocimiento de la realidad no se descubre ni se posee: es el resultado de la transformación objetiva y subjetiva que lo produce dentro del mismo proceso de investigación-acción-participante.

Población y muestra

Población

La población, definida por Tamayo (2014), se entiende como un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes. Dicho de otra forma, es todo aquel grupo de elementos de observación, de estudios que poseen características similares. En el presente caso la población la conforman cinco (5) sujetos que cumplen funciones de atención y gerencia en la unidad objeto de estudio.

Muestra

La muestra, definida por Arias (2012), como la esencia de un subgrupo de la población; un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definidos en sus características al que llamamos población.

Tomando en consideración que la población es pequeña no se aplicó tratamiento muestral tal como lo señala Tamayo (2014), cuando la población es pequeña no se aplica tratamiento muestral.

La población objeto de estudio está conformada por cinco (5) empleados encargados del área administrativa y gerencial, de empresa la empresa Traje's Boutique, C.A.

Técnicas e Instrumentos de la Investigación

Una buena técnica y un buen instrumento determinan en gran medida la calidad de la información, siendo ésta la base para las etapas subsiguientes y para los resultados.

Desde el inicio de la investigación se hace necesario decidir sobre el enfoque a utilizar, lo que determina las características de todo el estudio; para la elección y desarrollo de las la técnica e instrumento se debe tomar en cuenta todos los momentos anteriores de la investigación.

Una técnica, según Arias (2012), es el conjunto de procedimientos prácticos, en vista al logro de un resultado, o a varios resultados concretos, valiéndose de herramientas o instrumentos y utilizando el método inductivo y analógico, en cualquier campo del saber o del accionar humano.

La técnica para la recolección de datos tiene como objetivo la obtención de un resultado determinado. Esto supone que, en situaciones similares, una misma conducta o un mismo procedimiento producirán el mismo efecto.

Por lo tanto, se trata del ordenamiento de una forma de actuar o de un conjunto de acciones. Usualmente, la técnica requiere del uso de herramientas y conocimientos muy variados, que pueden ser tanto físicos como intelectuales.

La técnica llevada a cabo para la recolección de datos es la encuesta, la cual, según Arias (2012), se trata por tanto de requerir información acerca

de los problemas de estudios, para luego mediante un análisis cuantitativo, sacar las conclusiones que correspondan a los datos escogidos.

Es por ello que el instrumento que se aplicó un cuestionario, en la modalidad de escala Likert consiste en una serie de preguntas contenidas en un formulario que el entrevistado debe responder por escrito. A efecto de la investigación, el diseño del cuestionario, bajo una estructura tipo Likert, se caracteriza por tener con cinco alternativas (5) de respuestas, tomando en consideración los objetivos planteados en la investigación, así como también, la operacionalización de la variable.

Validez y Confiabilidad

La validez según Tamayo (2012), es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. La confiabilidad se refiere a la estabilidad de las mediciones efectuadas, es la correlación de errores de medición.

De allí determinamos que la validación del instrumento, en este caso es un cuestionario, fue llevado a cabo por tres (3) expertos, dos en contenido y uno en la percepción metodológica. Es importante señalar que la confiabilidad recibe la influencia de los errores aleatorios; es decir, cualquier factor que produzca discrepancia entre las puntuaciones al aplicar repetidas veces el instrumento de medición.

En esta investigación la confiabilidad se calculó mediante el coeficiente del Alpha Cronbach, según Tamayo (2014), es un procedimiento que requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1 y su ventaja se ubica, en que se aplica la medición y se calcula el coeficiente. Donde “a”, es el Coeficiente de confiabilidad, “n”, el número de ítems que contiene el instrumento, “St²”, la Varianza total de la prueba; “ $\sum Si^2$ ”, la sumatoria de la varianza individual de los ítems. La

aplicación de la formula ha de dar con un resultado que arroje si el instrumento de recolección de información es altamente confiable o no lo es.

Descripción del procedimiento de recolección de información

Como se mencionado anteriormente, el instrumento de recolección de información fue un cuestionario, el cual es un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el sujeto investigado llena por sí mismo.

En la investigación se aplicó un cuestionario para medir el impacto de la propuesta de tipo cerrado, ofreciendo al investigado una serie de alternativas para que éste seleccione de acuerdo a su repuesta. Es importante señalar que se utilizó las siguientes opciones de respuestas: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

El análisis e interpretación de los datos obtenidos a través del cuestionario, se llevó a cabo aplicando las técnicas propias de la estadística descriptiva, especialmente la distribución de frecuencia, que según Tamayo (2014), consiste en un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías, agregándole las frecuencias de las compañías respectivas que no son más que el porcentaje en cada categoría, sobre el número total de casos, multiplicado por cien.

Aunado a ello, esta interpretación de los datos obtenidos permitió conocer cuan altamente confiable fue el instrumento de recolección de información; lo que se deseó conocer fue, si propuesta aplicada, aportó el conocimiento adecuado, para mejorar el rendimiento y operatividad de la empresa objeto de estudio.

CAPITULO IV

PLAN ESTRATÉGICO, ENMARCADO EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD, DIRIGIDO A LA EMPRESA TRAJE'S BOUTIQUE, C.A., GUANARE, ESTADO PORTUGUESA

Presentación

La empresa Traje's Boutique, C.A., Guanare, estado Portuguesa, ubicada en Guanarito, estado Portuguesa, requiere el diseño de un plan estratégico que permita la apropiada administración de los procesos que, por una parte, permita cumplir las actividades del día a día y, además, proporcione un esquema e información de lo que hace y a dónde va a llegar la organización.

La planificación estratégica ofrece, de esta manera, claridad sobre lo que se quiere lograr y cómo se va a conseguir. El plan estratégico del presente trabajo está dirigido al mejoramiento de la gestión de calidad ya que sobre la base de una mejor calidad pueden obtenerse menores costos. El mejoramiento de la calidad y la reducción del costo son objetivos totalmente compatibles. Más aún, sobre la base de una mayor calidad pueden obtenerse mejores niveles de productividad y en consecuencia menores costos.

De allí que se puede considerar la calidad como un indicador de productividad de la empresa, entendiéndose como la optimización de la relación integral de la gente, la tecnología y el capital.

En este mismo sentido, la productividad mejora cuando una menor cantidad de insumos genera la misma producción, o cuando la producción se incrementa con la misma cantidad de insumos.

Cabe resaltar que la productividad evidencia que existe una deficiencia en la planeación de la calidad y, por consiguiente, un proceso de operación deficiente. En tal sentido, la presente investigación está dirigida a diseñar un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de calidad en la fabricación de un producto de consumo masivo, enmarcado en la visión estratégica de la empresa, basado en la filosofía de gestión y en el diagnóstico y análisis de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, para formular las estrategias, establecer los objetivos anuales y diseñar las tácticas.

A todas estas, se generan indicadores claves que muestran el avance del plan y permiten medirlo en todas las etapas y, finalmente, se determinan las actividades que permiten reducir las discrepancias que surjan entre lo planeado y lo alcanzado.

De esta manera se puede conocer cuán eficaz es el modelo de planificación estratégica para el mejoramiento de la gestión de calidad; de allí que, el modelo desarrollado es propuesto a una empresa con el fin de proporcionar a la organización mayor visibilidad del cumplimiento de sus objetivos, conocer la eficiencia y eficacia de la gestión de calidad e identificar las oportunidades de mejora.

Diagnóstico estratégico

Es importante comprender que el problema radica en que se hace necesario generar una nueva cultura gerencia desde donde hacer de lo administrativo y contable, un contenido vistoso, de interés y que permita al trabajador, desde ese conocimiento, impulsar acciones transformadoras en su entorno organizacional.

Para ello se hace necesario hacer un diagnóstico estratégico de los criterios relacionados con la calidad administrativa y contable, que influye de manera directa en los criterios de orientación sobre los elementos que hacen posible una planificación con alto estándares de calidad total.

Se parte de una estructura tradicional administrativa que resalta el uso rígido de normas, hacia nuevas maneras y formas de entender el manejo del negocio de comercialización, avanzando en la visión liberadora y en la concepción de dinámico de los procesos administrativo y contable, que permita la obtención de una ganancia acorde con las necesidades y los costos en que incurre una empresa.

Para abordar este diagnóstico se utiliza una matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), la cual permitirá identificar las estrategias, pedagógicas, necesarias que activen un proceso de enseñanza del sistema cartesiano en un rango de acción creativo y vinculante con elementos de la realidad.

El desarrollo del modelo se establece en las siguientes fases: Listado de las fortalezas, debilidades, amenazas, oportunidades. Evaluación de los factores internos y externos, considerando los niveles de ponderación y clasificación. La selección de las combinatorias: Fortalezas-Oportunidades (FO), Debilidades-Amenazas (DA), DebilidadesOportunidades (DO) y Fortalezas-Amenazas (FA).

En este sentido, el diagnóstico realizado que permitió el análisis FODA constó de dos partes: una interna y otra externa. La parte interna tuvo que ver con las fortalezas y las debilidades del proceso administrativo y contable, tal cual se viene desarrollando: análisis de recursos (capital, recursos humanos, sistemas de información, activos fijos, activos no tangibles), análisis de actividades (recursos didácticos, recursos estratégicos, creatividad), análisis de riesgo (con relación a los recursos y a las actividades orientadas a estándares de calidad), análisis de entorno (la contribución consolidada de las diferentes actividades del proceso administrativo y contable).

La parte externa se centró en las oportunidades que ofrece el entorno seleccionado. Las oportunidades para minimizar o anular esas amenazas, circunstancias sobre las cuales se tuvo poco o ningún control directo. Las amenazas se consideraron en aquellas áreas donde el proceso administrativo

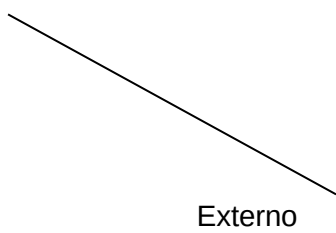
y contable, encuentra dificultad para alcanzar altos niveles de ejecución, como lo fueron: análisis del entorno (sinergias), grupos de interés (competencia, comunidad, entre otros), el entorno visto en forma más amplia (aspectos demográficos, políticos, legislativos, entre otros.)

La operacionalización del modelo, determinó la necesidad de emplear la técnica de la encuesta, tipo cuestionario y una entrevista, para corroborar los factores que determinan la sustentabilidad del programa con el fin de priorizarlos y éstos puedan ser evaluados con posterioridad.

Para el proceso de aplicación se empleo la técnica del *Focus Group*, el cual es un grupo focal, conocido como sesiones de grupo, es una de las formas de los estudios cualitativos en el que se reúne a un grupo de personas para indagar acerca de actitudes y reacciones frente al concepto o idea, de formar en n nuevos esquemas de interacción del grupo en una dinámica donde los sujetos investigados formen parte activa de la solución de sus debilidades.

En este sentido, la matriz FODA, quedó estructurada de la siguiente manera (ver Tabla N°2):

Tabla 2.- Matriz FODA

Interno  Externo	Fortalezas -Recurso humano calificado; -Dominio del temario sistema cartesiano; y -Criterios de calidad y excelencia.	Debilidades -Motivación -Integralidad -Exclusión
Oportunidades -Visión sistémica de la organización -Comprensión del marco legal vigente; y	FO1:Consolidación del criterio de calidad total en la organización; FO2:Actividades de orientación y capacitación de acciones que mejoren la calidad en el proceso	DO1:Implementar redes abiertas para impulsar el conocimiento del sistema de calidad en la organización; DO2:Visualizar el sistema de calidad como un conocimieto integral para

-Establecimiento de criterios de calidad total, al servicio de las organizaciones comerciales.	administrativo y contable de la organización; y FO3:Concientizar al trabajador en los correspondiente a los valores de la organización y la necesidad de crear un ambiente adecuado de empatía entre el potencial cliente y la empresa.	la solución de problemas puntuales; y DO3:Generar actividades complementarias al proceso administrativo y contable para una comprensión mayor de sus elementos.
Amenazas -Limitaciones del marco legal vigente para orientar el criterio de ganancias; -Decreto de aumento salarial sin consideración del criterio inflacionario del país; y -Limitaciones para el uso de complementos de calidad ante el incremento que representa estos en los costos fijos de la organización.	FA1:Actualización a los indicadores internacionales de calidad total; FA2:Consolidación de los criterios de calidad total en la organización; y FA3:Fortalecimiento del software libre para complemento del proceso administrativo y contable.	DA1:Vincular el contenido del sistema de calidad, con aspectos cotidianos en la empresa; DA2:Valorar el contenido del sistema de calidad total como un complemento para el mejor uso del proceso administrativo y contable; y DA3:Transformar el marco organizacional, en razón de la calidad total.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Se asume las estrategias FO, como orientadoras de la propuesta del plan de acción que le brinde motivación, integración e inclusión, a los estudiantes en la comprensión del sistema cartesiano. Estas estrategias son:

FO1:Consolidación del criterio de calidad total en la organización.

FO2:Actividades de orientación y capacitación de acciones que mejoren la calidad en el proceso administrativo y contable de la organización.

FO3:Concientizar al trabajador en los correspondiente a los valores de la organización y la necesidad de crear un ambiente adecuado de empatía entre el potencial cliente y la empresa.

Donde, decanando la esencia de cada estrategia, serían: FO1, calidad total; FO2, Actividades de orientación y capacitación; y FO3, Valores de la organización y la crear valores.

Objetivo general de la propuesta

Formular una visión de la gestión de la calidad de la empresa desde las estrategias y objetivos anuales, propios de la organización y que establecen las tácticas para el logro de las metas de la organización.

Objetivos operativos del contenido de la propuesta

- Diagnóstico de la gestión de la calidad de la empresa y su incidencia en la productividad.
- Definición de las estrategias para establecer los objetivos anuales, en materia de gestión de calidad, en concordancia con el pensamiento estratégico de la empresa.
- Establecimiento de un diseño de las tácticas para el logro de las metas de la organización.

Objetivos específicos de la propuesta

- Consolidar el criterio de la gestión de la calidad total en la organización.
- Orientar y capacitación de acciones que mejoren la calidad en el proceso administrativo y contable de la organización.
- Concientizar al trabajador en los correspondientes a los valores de la organización y la necesidad de crear un ambiente adecuado de empatía entre el potencial cliente y la empresa.

Fundamentación

En un aspecto puntual, la visión de la empresa Traje's Boutique, C.A., Guanare, estado Portuguesa, es mostrar mayor eficiencia, integridad y confiabilidad, a la vanguardia de la responsabilidad social y ambiental.

En cuanto a los valores, la integridad y transparencia, se promueve los más altos estándares de ética de negocios e integridad empresarial y humana, lo cual asegura la transparencia en todas las operaciones brindando información adecuada y fiel a nuestro accionar.

La gerencia moderna está muy comprometida como algunos señalan a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible.

Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas.

Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada, porque ella involucra

como se sabe satisfacer plenamente las necesidades del cliente y cumplir las expectativas del cliente y algunas más.

Lo cierto, que el Sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.

Ante esta realidad la de Gestión de la Calidad a fin de que los participantes conozcan y sepan aplicar eficazmente los conocimientos, herramientas que se requiere para que se garantice resultados favorables en los proceso productivos que den paso a productos, servicios que le permitan además de ser competitivos el poner en práctica las herramientas nacionales e internacionales que la calidad ha venido desarrollando.

Se toma muy en cuenta, que ante el desenvolvimiento, operatividad eficaz de las empresas en mercados cada vez más competitivos, debido a la globalización y a las exigencias crecientes de los clientes, la gestión de la calidad, se ha convertido en un pilar esencial de cualquier nueva estrategia empresarial. A largo plazo, sólo las empresas que sean capaces de solucionar el aparente dilema entre la alta calidad de sus productos y la reducción de costes tendrán éxito, independientemente del sector y el tamaño de la empresa. Esto explica la importancia de las técnicas, los modelos y los principios de la gestión de la calidad en la empresa.

Al analizar la realidad nacional, tomando muy en cuenta las barreras que se afrontan, así como el comportamiento de las organizaciones, especialmente en relación con la gestión de la calidad, en donde, deja mucho que decir su ausencia de aplicabilidad, además de la carencia cultura de la calidad, de sistemas de gestión de ella, así como el desconocimiento de los fundamentos y herramientas que le favorezcan.

Se hace énfasis, en la relevancia, alcance que actualmente representa la Normalización nacional e internacional. Como también la manera de como se ha dado el Origen y evolución de la familia de normas de la Serie IRAM-

ISO 9000. Planificación y Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad IRAM-ISO Principios de Gestión de la Calidad IRAM-ISO 9001. Definiciones principales. Norma IRAM-ISO 9001, Norma IRAM-ISO 9004. Directrices para la mejora del desempeño. Desde luego, se consideran otras normas de la Serie de normas IRAM-ISO 9000, así como en otras normativas 2000 y 2001.

Se proporciona también, todos los fundamentos herramientas que permitan evaluar cuáles deben ser los requisitos generales de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la cultura organizacional de la empresa, sus características y necesidades, Se hace énfasis en cuáles deben ser los Procesos de la Dirección eficiente. Procesos de asignación de recursos. Procesos de realización de producto. Procesos de medición, análisis y mejora.

Se toma en cuenta además, la relevancia de reingeniería de procesos, que es una técnica en virtud de la cual, se analiza en profundidad el funcionamiento de uno o varios procesos dentro de una empresa con el fin de rediseñarlos por completo y mejorar radicalmente

Por último, no hay que olvidar, que la implantación de la Gestión de la Calidad Total depende de un pleno compromiso e involucramiento de la alta gerencia de la organización, lo cual se traduce principalmente en: darle siempre al consumidor lo que él desea, hacer todo bien desde la primera vez y al menor costo posible, establecimiento de una visión y una misión clara de la organización, desarrollo de estrategias, políticas y tácticas, desarrollo y ejecución de los planes de trabajo, según los retos de la empresa, fomento de un ambiente ameno, de justicia, honestidad, confianza, colaboración, camaradería, para facilitar la absorción del mensaje de la Calidad Total, involucramiento de todo el personal, creación y fomento del trabajo en equipo, capacitación, entrenamiento y mejoramiento continuo, profesional y personal, de todo el recurso humano, evaluación del desempeño de operaciones y establecimiento de reconocimientos y premios por éxitos obtenidos, creación de una organización para impulsar la cultura de un ambiente de mejoras

continuas, de innovación, respondiendo a tiempo a los retos, establecimiento de líneas de información y comunicación a todo nivel (ver Tabla N°3).

Tabla 3.- **PLAN DE ACCIÓN A DESARROLLAR**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACCIONES	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	TEMPORALIDAD	RECURSOS NECESARIOS	RESPONSABLES
☐ Consolidar el criterio de calidad total en la organización;	-Reunión de trabajo -Explicación de las actividades a realizar -Formación de grupos de trabajos -Desarrollo de las actividades -Intercambio de ideas - Conclusiones	-Toma de notas - Lluvia de ideas - Feedback - Taller	2 horas	• Humano • Tecnológico	☒ Personal administrativo de la empresa; ☒ Investigadores y ☒ Experto Invitado
☐ Orientar y capacitación de acciones que mejoren la calidad en el proceso administrativo y contable de la organización.	- Indicadores de Gestión de calidad; - Categoría de los Indicadores de calidad; - Herramientas para desarrollar los indicadores de gestión de calidad;	-Lluvia de ideas -Feedback -Toma de notas -Taller de capacitación	2horas	• Humano • Tecnológico	☒ Personal administrativo de la empresa; ☒ Investigadores y ☒ Experto Invitado
☐ Concientizar al trabajador en los correspondientes a los valores de la organización y la necesidad de crear un ambiente adecuado de empatía entre el potencial cliente y la empresa.	-Propósitos de los indicadores de gestión de calidad; y - Diseño de un sistema de control de calidad.	-Lluvia de ideas -Feedback -Toma de notas -Mesa de Trabajo cooperativo	2horas	• Humano • Tecnológico	☒ Personal administrativo de la empresa; ☒ Investigadores y ☒ Experto Invitado

CONCLUSION

Los lineamientos estratégicos de la gestión para la calidad, son un elemento fundamental y necesario en lo que respecta a la formulación de una planificación gerencial avanzada. Se puede decir que la aplicación de las acciones marcadas en los dos objetivos estratégicos de articular actividades que vayan de la mano con la capacitación y orientación sobre los indicadores de gestión de cobranza; y capacitar al personal de personal de la empresa Traje's Boutique, C.A., Guanare, estado Portuguesa, para que adquieran las técnicas y destrezas que le permitan desarrollar indicadores de gestión en su organización.

CAPITULO V

APLICACIÓN Y ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA PROPUESTA

Relatoría de la ejecución de la propuesta

Se aplicó la propuesta primero consolidando el criterio de calidad total en la organización, esto a través de una reunión de trabajo, de la explicación de las actividades a realizar, en un proceso de formación de grupos de trabajos que permitiera el desarrollo de las actividades e intercambio de ideas.

Luego, se inició un proceso de orientación y capacitación de acciones que mejoren la calidad en el proceso administrativo y contable de la organización, a través de indicadores de Gestión de calidad, definición de la categoría de los Indicadores de calidad, y consolidación de las herramientas para desarrollar los indicadores de gestión de calidad.

A todas estas, se termina por concientizar al trabajador en los correspondientes a los valores de la organización y la necesidad de crear un ambiente adecuado de empatía entre el potencial cliente y la empresa, destacando los propósitos de los indicadores de gestión de calidad; y diseñando un sistema de control de calidad adecuado a la realidad de la organización objeto de estudio.

En esencia, se abordaron actividades para establecer los requisitos y los objetivos para calidad y para la aplicación a los elementos de un Sistema de Calidad. La planificación de la calidad consta de los siguientes pasos: Establecer el proyecto, Identificar los clientes, Identificar los requisitos del cliente, Desarrollar el producto, Desarrollar el proceso, y Desarrollar los controles y enviar a operaciones.

El Control de la Calidad, lleva a cabo un conjunto de operaciones para mantener la estabilidad y evitar cambios adversos. Para mantener la estabilidad, se mide el desempeño actual y estos se comparan con las metas establecidas para tomar acciones en las diferencias que se

encuentren. La Mejora de la Calidad constituye al grupo de actividades que llevan a la organización hacia un cambio benéfico, es decir, lograr mayores niveles de desempeño. Mejor Calidad es una forma de cambio benéfico. Para que un Sistema de Gestión de la Calidad falle, solamente bastará con que uno de estos cinco elementos lo haga, o que se realice una mala gestión sobre ellos. No es posible tener un Sistema de Gestión de la Calidad sin que uno de los cinco elementos citados anteriormente esté presente.

Análisis del impacto de la propuesta

Aplicada la propuesta, se consultó a los sujetos investigados, develando un consenso total a la opción TOTALMENTE DE ACUERDO, con la cual concluyen que el Plan Estratégico, enmarcado en la gestión de la calidad a la empresa Traje's Boutique, C.A., Guanare, estado Portuguesa, activó una revisión total a la planificación interna organizacional, propuso nuevos criterios de planificación a la organización, coadyuvó al diagnóstico de las fortalezas y debilidades de la organización.

En un plano racional y gerencial, los sujetos investigados expresan que la planificación con elementos de gestión de la calidad, dio mejoras consistentes a la supervisión y dirección, asumiendo nuevos roles de liderazgo, creando mecanismos de vínculo mayor entre cada proceso de la organización.

La dirección de la organización tuvo en el plan estratégico de gestión de la calidad, una herramienta idónea para mejorar la productividad que incluyó referentes internacionales para el control de los procesos en la organización, abordando, desde una perspectiva más integral y cooperativa, los criterios de excelencia, preservando el trabajo en equipo y de estrategias de calidad que mejoraran la imagen de la organización en sus clientes y en el público en general.

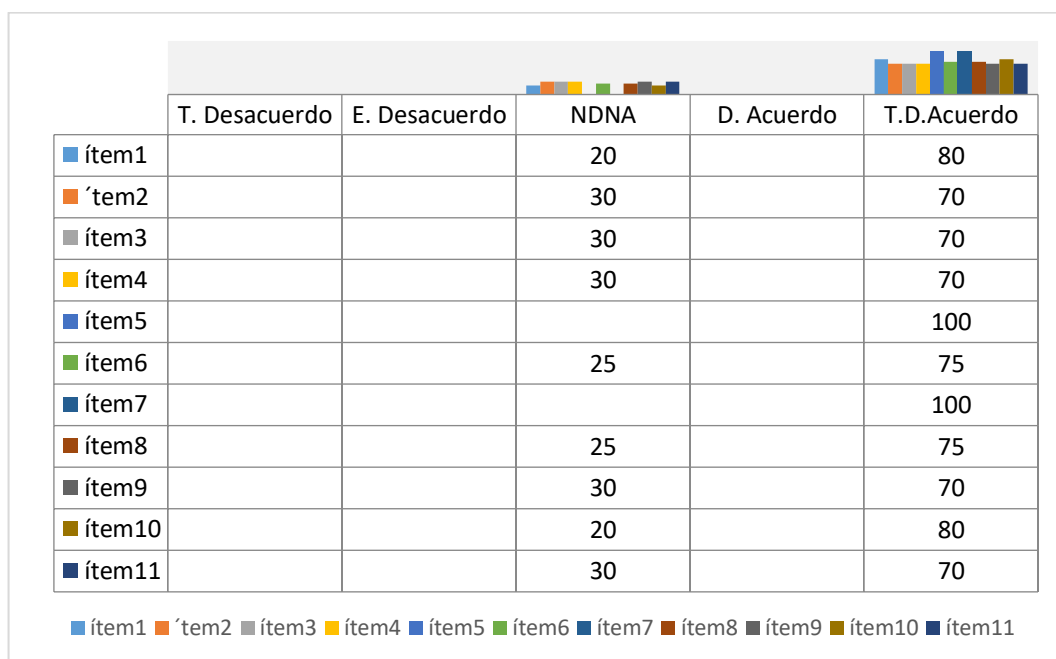
La postura de los sujetos investigados estuvo repartida entre Ni de acuerdo ni en Desacuerdo, un 25 a 30%, el no estar de Acuerdo, un 10%, y la postura mayoritaria, o tendencia de los sujetos investigados, entre 70 a 100%, mostrando consenso hacia lo que la propuesta teórica de Melinkoff (2008), llamó la gestión de la calidad como parte de la gestión empresarial, financiera y de recursos humanos, la cual incluye la gestión ambiental, considerándose parte de un sistema integrado. Su objetivo es realizar acciones para aplicar la política y alcanzar los objetivos de la organización relacionados con la calidad, con una estrategia capaz de convertir la misión, la visión y los valores en políticas, así como lograr los objetivos y acciones eficaces para la mejora continua.

Para aplicar la política de calidad y alcanzar los objetivos de la organización relacionados con la calidad, los sujetos investigados plantean como acciones: establecer una política de calidad adecuada al propósito y contexto de la organización y que apoye su dirección estratégica; recoger el compromiso de la mejora continua de los procesos; servir de guía de buenas prácticas para la empresa; identificar los patrones de lo que se hace o no en la entidad y confirmar que son realmente importantes para ser formalizados; redactar la política de calidad como una declaración documentada y públicamente disponible, indicando el compromiso y las intenciones de la organización para asegurar la satisfacción del cliente; verificar el contexto de la organización y los procesos determinados para definir la claridad con relación a lo que la política de calidad quiere alcanzar; asegurar que todos los funcionarios tengan conocimiento sobre la política de calidad y que los requisitos contenidos en ella sean comprendidos, implantados y mantenidos; realizar un monitoreo permanente del sistema de gestión de calidad y llevar a cabo acciones que ayuden a mejorar los procesos, los resultados y la satisfacción de los clientes; y establecer una agenda o calendario de trabajo que defina todas las tareas y acciones a realizarse, quiénes las deben hacer, con qué frecuencia y su nivel de importancia.

A grandes rasgos, para lograr los objetivos y acciones eficaces para la mejora continua, es importante establecer una política de calidad adecuada, comunicarla a todos los miembros de la organización, realizar un monitoreo permanente del sistema de gestión de calidad y llevar a cabo acciones que ayuden a mejorar los procesos y la satisfacción de los clientes.

A partir de la decisión de implementar un sistema de gestión de la calidad (SGA) para la organización se debe planificar las etapas del proyecto. Una de las más laboriosa es la referida a la documentación de la organización, ya que si no se ha mantenido un trabajo sistemático en la su conformación, resulta fatigoso identificar en cada proceso las carencias mínimas para cumplir con los requisitos de la NC-ISO 9001:2008 (ver Gráfico N°1).

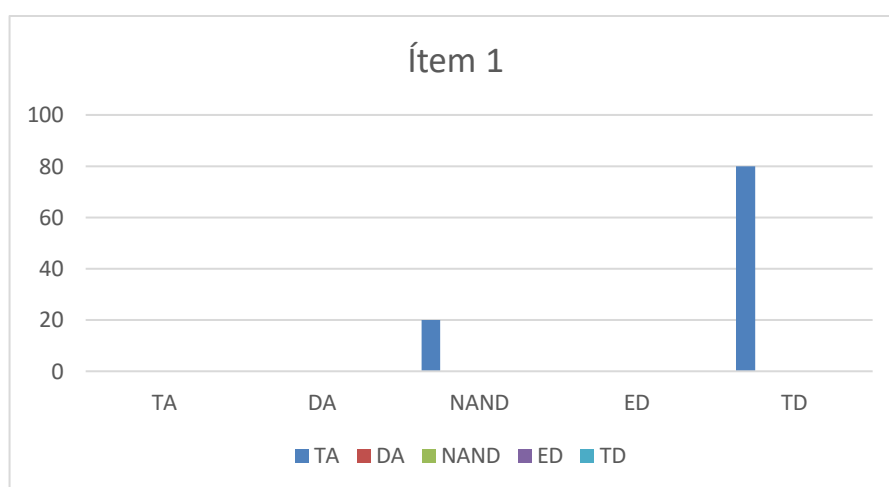
Gráfica 1.- Tabulación de los Resultados



Sin embargo, hace falta discriminar los resultados uno a uno para comprender el contexto real y objetivo de la postura de los sujetos investigados. En ese sentido se tiene:

Ítems	Sujetos investigados	TD	%	ED	%	NAND	%	DA	%	TA	%
1	5	-	-	-	-	1	20	-	-	4	80

Gráfica 2.- Respuesta ítem 1.



Fuente: Fernández, 2023.

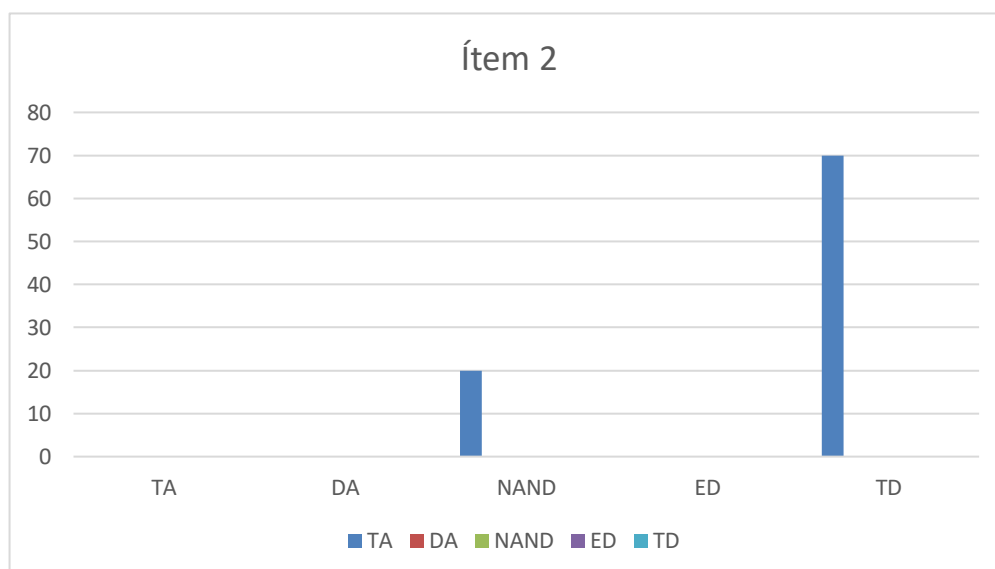
El ítem 1, los sujetos investigados, en un 80%, están Totalmente de Acuerdo para quienes la aplicación del Plan Estratégico, enmarcado en la gestión de la calidad a la empresa Traje's Boutique, C.A., logró una revisión total a la planificación interna organizacional. Es como resalta Chiavenato (2003), Un Plan Estratégico enmarcado en la gestión de la calidad es una herramienta muy útil para mejorar la planificación interna organizacional de una empresa. A través de la implementación de un plan de acción contable, se pueden identificar las necesidades y requerimientos del personal, y definir objetivos y estrategias para mejorar la gestión contable y financiera.

La identificación de fortalezas y debilidades del diseño de un Plan Estratégico enmarcado en la gestión de la calidad, permite la identificación de las fortalezas y debilidades de la empresa en cuanto a su gestión contable y financiera. Esto puede llevar a una revisión total de la planificación interna organizacional, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos contables y financieros.

Se implementaron las herramientas y técnicas contables que implica el diseño de un Plan Estratégico enmarcado en la gestión de la calidad puede incluir la implementación de herramientas y técnicas contables para mejorar la gestión financiera de la empresa. Esto puede llevar a una revisión total de la planificación interna organizacional, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos contables y financieros.

Gráfica 3.- Respuesta al ítem 2.

Ítems	Sujetos investigados	TD	%	ED	%	NAND	%	DA	%	TA	%
2	5	-	-	-	-	2	30	-	-	3	70



Fuente: Fernández, 2023.

El ítem 2, están los sujetos investigados Totalmente de Acuerdo con el plan Estratégico de gestión de la calidad que se propuso bajo el criterio de una planificación a la organización, la cual tiene un valor positivo según teoriza James (2014), infiriendo que la gestión de la calidad es un enfoque estratégico que busca mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos organizacionales, desde la planificación hasta la entrega de productos y servicios.

La implementación, a todas estas, de un sistema de gestión de calidad puede ser de gran importancia para una organización, ya que permite identificar

las necesidades de los clientes y definir los procesos adecuados para una eficiente producción y prestación de servicios.

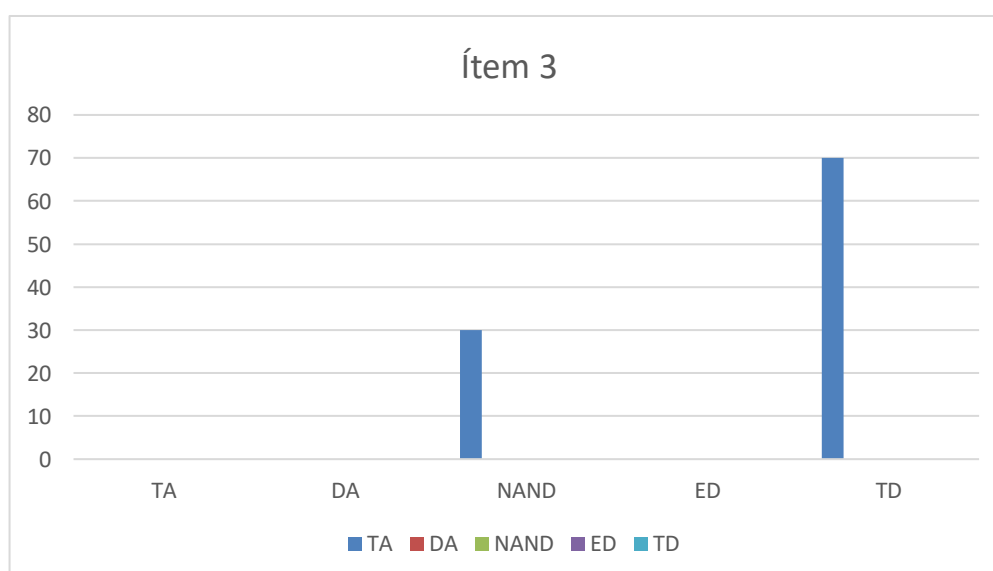
Además, la gestión de la calidad puede contribuir a una revisión total de la planificación interna organizacional, ya que implica la identificación de fortalezas y debilidades, la definición de objetivos y estrategias, y la implementación de herramientas y técnicas contables.

Algunos de los beneficios de la gestión de la calidad en una organización incluyen la mejora de la organización de la compañía, el monitoreo eficiente sobre la calidad de los procesos, el fomento del aprendizaje organizacional y la generación de ahorros.

La gestión de la calidad, a todas estas, se comporta como un enfoque estratégico que puede ser de gran importancia para una organización, ya que permite mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos organizacionales y contribuir a una revisión total de la planificación interna organizacional.

Gráfica 4. Respuesta ítem 3.

Ítems	Sujetos investigados	TD	%	ED	%	NAND	%	DA	%	TA	%
3	5	-	-	-	-	2	30	-	-	3	70



Fuente: Fernández, 2023.

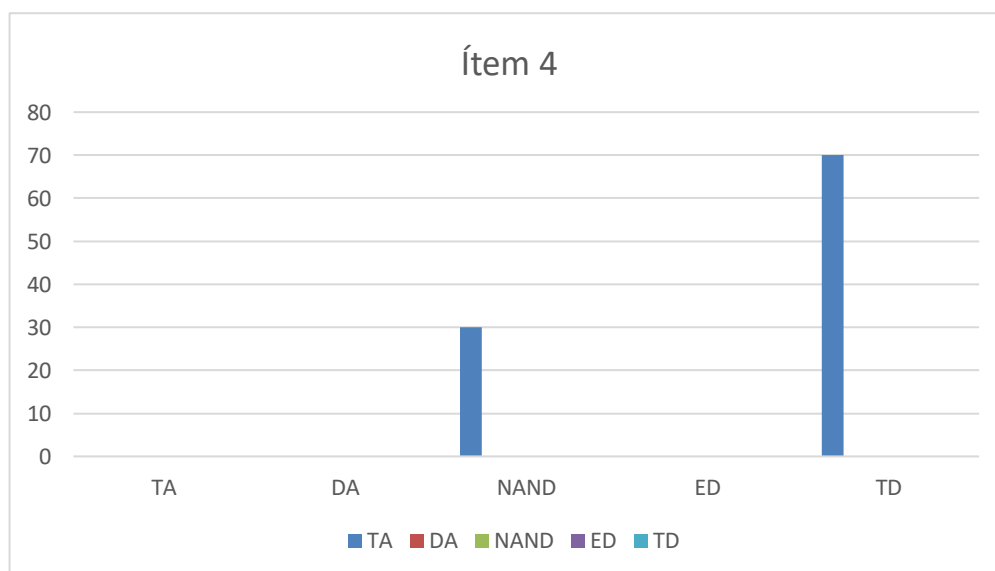
El ítem 3, en un 70% alcanza el consenso en la afirmación que asume que el plan Estratégico de gestión de la calidad, vino a coadyuvar al diagnóstico de las fortalezas y debilidades de la organización. Como argumenta Robbins (2002), el Plan Estratégico puede ser una buena herramienta para conocer el diagnóstico de las fortalezas y debilidades de la organización.

A través del análisis de la situación actual de la organización, se pueden identificar las fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas externas que afectan a la organización. El análisis FODA es una herramienta comúnmente utilizada en la planificación estratégica para identificar estas variables. A partir de este análisis, se pueden definir objetivos y estrategias para mejorar la gestión de la organización y lograr el éxito a largo plazo.

El Plan Estratégico, sentencia Robbins (2002), proporciona un marco para la estrategia general de la empresa, buscando el éxito. El Plan Estratégico puede ser una herramienta muy útil para conocer el diagnóstico de las fortalezas y debilidades de la organización, y definir objetivos y estrategias para mejorar la gestión de la organización.

Gráfica 5.- Respuesta del ítem 4.-

Ítems	Sujetos investigados	TD	%	ED	%	NAND	%	DA	%	TA	%
4	5	-	-	-	-	2	30	-	-	3	70



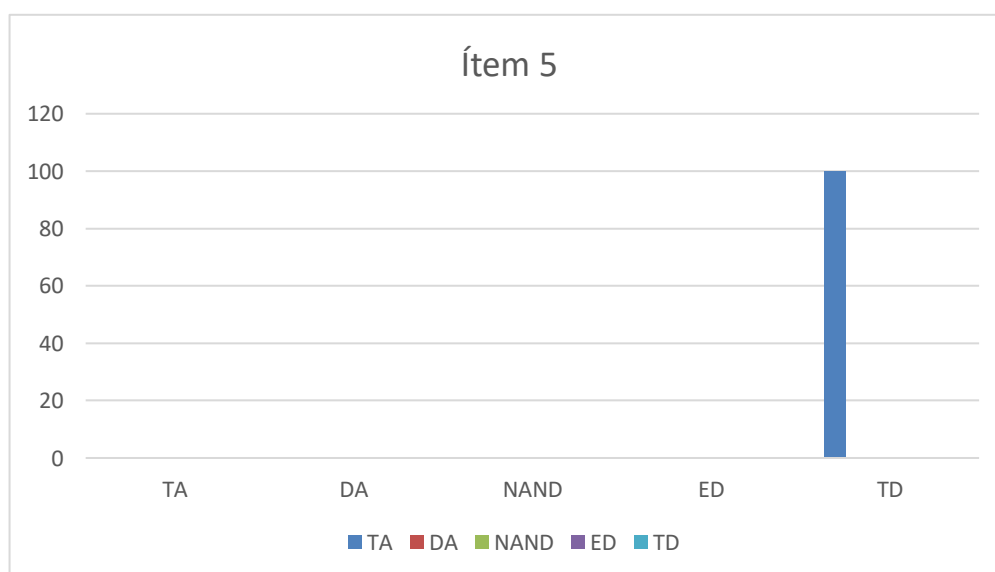
Fuente: Fernández, 2023.

El ítem 4, hace alusión a la aplicación de la propuesta que proyectó a un plano racional y gerencial, la planificación de la empresa objeto de estudio. Es lo que denomina Robbins (2002), el Plan Estratégico puede ser una buena herramienta para conocer el diagnóstico de las fortalezas y debilidades de la organización. A través del análisis de la situación actual de la organización, se pueden identificar las fortalezas y debilidades internas, así como las oportunidades y amenazas externas que afectan a la organización.

El análisis FODA, es una herramienta comúnmente utilizada en la planificación estratégica para identificar estas variables. A partir de este análisis, se pueden definir objetivos y estrategias para mejorar la gestión de la organización y lograr el éxito a largo plazo. El Plan Estratégico proporciona un marco para la estrategia general de la empresa, buscando el éxito. En resumen, el Plan Estratégico puede ser una herramienta muy útil para conocer el diagnóstico de las fortalezas y debilidades de la organización, y definir objetivos y estrategias para mejorar la gestión de la organización.

Gráfica 6.- Respuesta del ítem 6.

Ítems	Sujetos investigados	TD	%	ED	%	NAND	%	DA	%	TA	%
5	5	-	-	-	-	-	-	-	-	5	100



Fuente: Fernández, 2023.

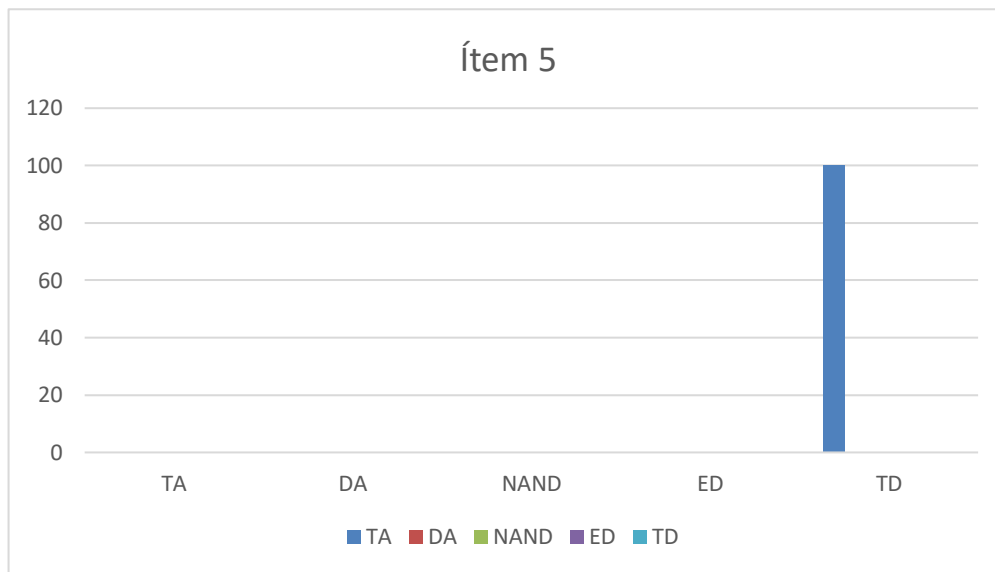
El ítem 5, logra el consenso en cuanto a que en un plan estratégico de gestión de la calidad, la supervisión y dirección, se asumen en nuevos roles de liderazgo; el plan estratégico de gestión de la calidad, hizo posible visibilizar el trabajo gerencial y crear mecanismos de vínculo mayor entre cada proceso de la organización.

Es lo que Robbins (2002), denomina gestión de la calidad puede ser una herramienta muy útil para la supervisión y dirección de una organización, ya que permite identificar las fortalezas y debilidades de la empresa en cuanto a su gestión de calidad y definir objetivos y estrategias para mejorarla; a través de la implementación de un Plan Estratégico de gestión de la calidad, se pueden identificar las necesidades de los clientes y definir los procesos adecuados para una eficiente producción y prestación de servicios.

El ítem 6, tiene el consenso en un 75%, de que en la dirección de la organización tuvo en el plan estratégico de gestión de la calidad, una herramienta idónea para mejorar la productividad.

Esto se sustenta en lo expresado por Davis (2003), en cuanto a que el Plan Estratégico de gestión de la calidad es una herramienta idónea para mejorar la productividad de una empresa, ya que permite identificar las fortalezas y debilidades de la organización en cuanto a su gestión de calidad y definir objetivos y estrategias para mejorarla. Además, la implementación de herramientas y técnicas de calidad puede llevar a una revisión total de la planificación interna organizacional, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos.

Ítems	Sujetos investigados	TD	%	ED	%	NAND	%	DA	%	TA	%
6	5	-	-	-	-	-	-	-	-	5	100



El ítem 5 tiene consenso en un 100% de aceptación donde el papel del Plan Estratégico de gestión de la calidad, se convierte en una herramienta idónea para mejorar la productividad de una empresa, ya que permite identificar las fortalezas y debilidades de la organización en cuanto a su gestión de calidad y definir objetivos y estrategias para mejorarla.

Se identifican las fortalezas y debilidades bajo un criterio de gestión de la calidad permite identificar las fortalezas y debilidades de la empresa en cuanto a su gestión de calidad. Esto puede llevar a una revisión total de la planificación interna organizacional, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos.

El 7 y 8, muestra la importancia de una plan estratégico de gestión de la calidad, incluyó referentes internacionales para el control de los procesos en la organización; resaltando lo que.

Y la postura 9, 10 y 11, en la cual hay conciencia siendo un estratégico de gestión de la calidad, se abordó desde una perspectiva más integral y cooperativa por parte de todos los miembros de la organización; se genera en la perspectiva de la calidad, criterios de excelencia, preservando el trabajo en equipo; y el investigador que le tocaba atender que delinear estrategias de calidad que mejoraran la imagen de la organización en sus clientes y en el público en general, repercute en la consolidación de la empresa y en su proyección en el tiempo.

CAPITULO V

Conclusión y Recomendaciones

Conclusión

La investigación logró valorar el plan estratégico, enmarcado en la Gestión de la Calidad, dirigido a la empresa Traje's Boutique, C.A., Guanare, estado Portuguesa, municipio Guanarito, estado Portuguesa, con el resultado que en un 100%, los sujetos investigados coinciden en que la propuesta permitió mejorar y fortalecer los valores de la empresa en el contexto de la calidad total.

Se diagnosticó el proceso de gestión de la calidad, dirigido a la empresa Traje's Boutique, C.A., Guanare, estado Portuguesa, analizando la necesidad de un plan estratégico, el cual se diseñó y aplicó, enmarcado en la gestión de la calidad, evaluando el plan estratégico y estableciendo la Política y los Objetivos de Calidad que tome en cuenta el objeto social de la organización, modelando los procedimientos y teniendo en cuenta los requisitos de la NC-ISO 9001.

El análisis del estado actual del sistema de gestión de la calidad en la organización objeto de estudio, se realiza dando cumplimiento al a los elementos de entrada como: La satisfacción del cliente, La conformidad con los requisitos del producto, las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas; en cuanto a los proveedores, para la realización del mismo, se tomó en cuenta la tendencia general del sistema de gestión de la calidad, visto como parte de un proceso que busca lograr estabilidad en sus resultados, dado en el comportamiento de las evaluaciones realizadas al nuevo sistema en proceso de implementación.

La satisfacción del cliente de los servicios cumple con los indicadores que se establecen para en la organización, no se tienen quejas registradas y No conformidades mayores en el servicio, ha mejorado desde el año anterior, se evidencia un aumento en el número de los clientes que solicitan los servicios.

Se ha mejorado en la solución de las No Conformidades lo que se evidencia en que se han logrado que se cierren en la fecha acordada, pero todavía no es satisfactorio estos resultados en lo referido a efectividad de las acciones tomadas.

Se mantiene la tendencia de no tomar acciones preventivas, lo que debe tenerse en cuenta en las auditorías y controles que se realicen a los procesos y servicios al alcance del sistema de gestión de la calidad, lo que pudiera mejorar con acciones preventivas, para eliminar las causas de posibles No conformidades.

Recomendaciones

1. Conseguir que la gestión sea buena no es tan complicado. Con un poco de conocimiento, dedicación y ayuda especializada, la mayoría de las empresas terminan con un balance positivo. Lo difícil es saber cómo conseguir que la gestión sea realmente eficaz y que ayude al éxito organizacional;
2. La formación es clave en el camino del éxito. Una gestión organizacional excelente tiene como base una buena formación. Para una eficaz gestión necesitas dominar todas las materias relacionadas con tu empresa, conocer a fondo tu negocio, saber cuáles son las estrategias más eficaces, dominar el uso de las mejores herramientas y potenciar tu habilidad de liderazgo, entre otras muchas. Realiza un análisis DAFO personal y averigua cuáles son tus fortalezas y cuáles tus limitaciones, para saber por dónde puedes comenzar en tu formación;

3. Diseñar un plan de gestión eficaz de manera periódica. Es necesario que la unidad objeto de estudio, conciba administrar y organizar el negocio de manera efectiva, planificando cómo contrarrestar los errores;
4. Es importante identificar los riesgos. Que el riesgo siempre exista y que el fracaso forme parte del éxito, no significa que no se deban establecer las medidas necesarias para evitarlo o minimizar sus consecuencias. Identifica tus posibles riesgos, analiza las consecuencias y establece un plan de acción, por si no pudieras evitarlo o para reducir sus efectos negativos.
5. Es necesario conocer a los clientes. Conocer a fondo a tu público, a tu mercado meta, es esencial para una buena gestión y para el éxito de tu negocio. Identifica quiénes son tus clientes potenciales, analiza sus gustos, necesidades y sus hábitos de consumo, para diseñar y poner en práctica nuevas estrategias de marketing personalizadas y mejorar las relaciones con ellos.
6. Se hace imprescindible fortalecer el equipo de trabajo. Tan importante como la gestión de clientes es la gestión de personal. De los profesionales que trabajan en tu empresa depende, en un alto porcentaje, que tu negocio funcione correctamente. Retener el talento debe ser uno de los principales objetivos en este aspecto. Conoce a tu equipo, motívalos y conviértete en un auténtico líder;
7. Es básico necesario para gestionar el cambio, propiciar la modernización de la imagen de tu empresa, para adaptarte a los nuevos tiempos y organizar con facilidad otros aspectos de la empresa. Innovar es sinónimo de crecimiento, de competitividad y de rentabilidad y productividad.

Referencias Bibliográficas

- Azócar, R. (2011). Metodología del Trabajo Aplicación. Barinas, UNELLEZ.
- Balestrini, M. (2005). Como hacer un Proyecto de Investigación. Caracas, Ediciones de la Fundación de la UNSR.
- Barfield, Rayburn y Kinney (2005). Contabilidad de Costos tradiciones e Innovaciones. México, Ediciones Interamericana.
- Chiavenato (2002). Gerencia de Recursos Humanos. México, Ediciones McGraw-Hill.
- Chiavenato (2003). La Administración y los Procesos Gerenciales. México, Ediciones McGraw-Hill.
- Código de Comercio Venezolano. Gaceta Oficial de La Republica de Venezuela N° 475 Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Caracas, Gaceta Oficial número 36.860.
- Davis, K. (2003). Administración de Recursos Humanos. México, 8va edición. Editorial McGraw-Hill.
- James, P. T. (2014). Gestión de la Calidad Total. Un texto Introductorio. Prentice Hall, España.
- García, G. (2005). Contabilidad de Costos. Documento, Universidad Católica Andrés Bello.
- González, J. (2002). Manual de Presupuestos. Madrid, 6ta edición. Editorial Wolters Kluwer S.A.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación. México, Editorial Mc Graw Hill.
- Kuhn, T (2001). Citado por Juan Manuel Jaramillo. Colombia Editorial Universidad del Valle.
- Melinkoff, R. (2008). Planeación Administrativo y Gerencial. México, Editorial McGraw-Hill.

- Murcia. H. (1990). Paradigmas de la Investigación científica. Caracas, editorial Clemente.
- Ley Orgánica del Sistema venezolano para la Calidad (2002). Caracas, Gaceta Oficial Extraordinaria número 37.555.
- Polimeni, R. (2000). Manual de Contabilidad de Costos, volumen II. México, Mc Graw-Hill Interamericana.
- Rayburn, G. (1999). Contabilidad Y Finanzas. México, International Thomson Editores, S.A.
- Robbins, S. (2002). Comportamiento Organizacional. México, Editorial McGraw-Hill.
- Sampieri, R. (1996). Metodología de la Investigación. México, McGraw-Hill. Interamericana.
- Sinisterra, T. (2005). Sistemas de costos. Documento traducido, Mérida, Universidad de Los Andes.
- Stoner, J. (1996). Los Procesos Administrativos. México, 2da edición. Editorial Prentice Hall.

ANEXOS

Anexo. -1.-Instrumento de recolección de información

CUESTIONARIO

Objetivo: Valorar el plan estratégico, enmarcado en la Gestión de la Calidad, dirigido a la empresa Traje's Boutique, C.A., Guanare, estado Portuguesa.

Opciones de respuesta				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
T.A	A	I	D	T.D

Ítem	Afirmaciones	T.A	A	I	D	T.D
1	Aplicado el Plan Estratégico, enmarcado en la gestión de la calidad a la empresa Traje's Boutique, C.A., se activó una revisión total a la planificación interna organizacional...	X				
2	El plan Estratégico de gestión de la calidad, propuso nuevos criterios de planificación a la organización...	X				
3	El plan Estratégico de gestión de la calidad, coadyuvó al diagnóstico de las fortalezas y debilidades de la organización...	X				
4	La aplicación de la propuesta proyectó, a un plano racional y gerencial, la planificación de la empresa objeto de estudio...	X				
5	Aplicado el plan estratégico de gestión de la calidad, la supervisión y dirección asumió nuevos roles de liderazgo...	X				
6	El plan estratégico de gestión de la calidad, hizo posible visibilizar el trabajo gerencial y crear mecanismos de vínculo mayor entre cada proceso de la organización...	X				
7	La dirección de la organización tuvo en el plan estratégico de gestión de la calidad, una herramienta idónea para mejorar la productividad...	X				
8	El plan estratégico de gestión de la calidad, incluyó referentes internacionales para el control de los procesos en la organización...	X				

9	La inspección, a través del plan estratégico de gestión de la calidad, se abordó desde una perspectiva más integral y cooperativa por parte de todos los miembros de la organización...	X				
10	El control se empezó a realizar, aplicado el plan estratégico de gestión de la calidad, desde criterios de excelencia, preservando el trabajo en equipo...	X				
11	El control alcanzó delinear estrategias de calidad que mejoraran la imagen de la organización en sus clientes y en el público en general...	X				

Anexo. - 2.-Instrumento de validación de recolección de información.

VALIDACIÓN

Nombre y Apellido del evaluador _____

C.I. _____ Título que posee: _____ Cargo que desempeña _____

—

Instrumento Para el Experto

A: Dejar B: Modificar C: Eliminar D: Incluir otra afirmación

Nº Ítem	Experto			
	A	B	C	D
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				

Observaciones:

Fecha: _____
Experto

Firma del

Hoja de validación del instrumento

Apellidos y Nombres: AZÓCAR AÑEZ, RAMÓN EDUARDO

C.I.v.: 9.407.147

Título de Pre-Grado: Politólogo

Título de Post-Grado: Doctor en ciencias de la educación

Fecha: 08 de septiembre del 2023 Firma:

Marque con una (x) debajo de las características que cumplan cada ítem.

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Calidad de Redacción			Ubicación		
	A	R	I	A	R	I	A	R	I	A	R	I
1	X			X			X			X		
2	X			X			X			X		
3	X			X			X			X		
4	X			X			X			X		
5	X			X			X			X		
6	X			X			X			X		
7	X			X			X			X		
8	X			X			X			X		
9	X			X			X			X		
10	X			X			X			X		
11	X			X			X			X		

A: Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.

Observaciones: _____

Aprobado X Revisado con observaciones Inadecuado.

Hoja de validación del instrumento

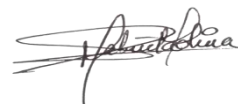
Apellidos y Nombres: María Gabriela Molina

C.I.V.: 16.208.414

Título de Pre-Grado: Magister en Medios Tecnológicos.

Firma:

Fecha: 10 de Septiembre del 2023



Marque con una (x) debajo de las características que cumplan cada ítem.

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Calidad de Redacción			Ubicación		
	A	R	I	A	R	I	A	R	I	A	R	I
1	X			X			X			X		
2	X			X			X			X		
3	X			X			X			X		
4	X			X			X			X		
5	X			X			X			X		
6	X			X			X			X		
7	X			X			X			X		
8	X			X			X			X		
9	X			X			X			X		
10	X			X			X			X		
11	X			X			X			X		

A: Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.

Observaciones: _____

Aprobado X Revisado con observaciones ____ Inadecuado. _____

Hoja de validación del instrumento

Apellidos y Nombres: Aleida López

C.I.V.: 9.405353

Título de Pre-Grado: Magister en Administración mención: Gcia General. Doctora en Ambiente y Desarrollo

Firma:

Fecha: 13 de Septiembre del 2023.



Marque con una (x) debajo de las características que cumplan cada ítem.

Ítems	Coherencia			Pertinencia			Calidad de Redacción			Ubicación		
	A	R	I	A	R	I	A	R	I	A	R	I
1	X			X			X			X		
2	X			X			X			X		
3	X			X			X			X		
4	X			X			X			X		
5	X			X			X			X		
6	X			X			X			X		
7	X			X			X			X		
8	X			X			X			X		
9	X			X			X			X		
10	X			X			X			X		
11	X			X			X			X		

A: Aprobado; R: Revisado con observaciones; e I: Inadecuado.

Observaciones: _____

Aprobado X Revisado con observaciones _____ Inadecuado. _____

Anexo3.-Cálculo de Alfa de Cronbach.

Ítems sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Total
1	1	1	2	1	1	1	3	3	2	2	2	19
2	1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	20
3	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	18
4	2	3	2	2	4	3	2	2	3	1	2	26
5	2	4	2	3	2	2	2	3	2	1	2	25
6	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	19
7	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	21
8	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	18
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	35
10	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	30
Media del ítem	1,5	2,3	1,9	2,1	2,5	2,1	2,2	2,4	2,4	1,9	1,8	23,1
desviación típica Sn-1	0,69	0,95	0,74	0,57	0,85	0,74	0,92	0,52	0,52	0,99	0,79	5,78
varianza de cada ítem S ²	0,5	0,9	0,5	0,3	0,7	0,5	0,8	0,3	0,3	1	0,6	33,43

6,52

Valor de alfa 1,10

Valor de la varianza por ítem y del instrumento 0,80

Ceficiente alfa de Cronbach 0,89

Anexo 4. Memoria Fotográfica



