



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
COORDINACION DE EXTENSION Y POSTGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA  
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO**



[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

**SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS  
DEL MERCADO AUTOMOTRIZ EN LA REGIÓN ANDINA.**

**Autor.**

Lcda. María C. Perdomo S.

**Tutor:**

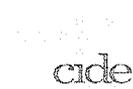
Dra. Walevska López

**Trujillo, Mayo 2014**

Atribución - No Comercial - Compartir Igual 3.0 Venezuela  
(CC BY - NC - SA 3.0 VE )



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
COORDINACION DE EXTENSION Y POSTGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA  
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO



**SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS  
DEL MERCADO AUTOMOTRIZ EN LA REGIÓN ANDINA.**

(Trabajo presentado como requisito para optar al Título de Magíster en  
Administración Mención Gerencia)

www.bdigital.ula.ve

**Autor.**

Lcda. María C. Perdomo S.

**Tutor:**

Dra. Walevska López

**Trujillo, Mayo 2014**



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
COORDINACION DE EXTENSION Y POSTGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA  
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO



**ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Dra. Walevska López venezolano(a), portador de la C.I. 10.104.896 hago constar por medio de la presente, que acepto ser tutor del trabajo especial de grado, presentado por la ciudadana: Lcda. María Perdomo, venezolana, portadora de la cédula de identidad N° 15.709.857 intitulado: **SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS DEL MERCADO AUTOMOTRIZ EN LA REGIÓN ANDINA.**

En la ciudad de Trujillo, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 2013.

---

**Dra. Walevska López**  
Tutora



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
COORDINACION DE EXTENSION Y POSTGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA  
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutor del Trabajo de grado presentado por la Lcda. María Perdomo, intitulado: **SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS DEL MERCADO AUTOMOTRIZ EN LA REGIÓN ANDINA**, para optar al título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GERENCIA**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a consideración, presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Trujillo, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 2013.

---

**Dra. Walevska López**  
Tutora

## DEDICATORIA

Al ser divino omnipotente, Dios Todopoderoso, luz que ilumina con amor y sabiduría el sendero de mi vida y quién en medio de su presencia divina incrementa cada día mi fe, sin él no soy nada ni nadie, gracias Dios mío por escuchar todas mis plegarias, haciéndome sentir segura en cada instante de mi vida y en cada paso que doy.

A mi madre Zoraida Santiago, por siempre tener tu apoyo incondicional para realizar este trabajo. Mil gracias! Te amo

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

**María**

## AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso por permitirme, una vez, cumplir una meta en mi vida.

A la Universidad de los Andes, por permitirme entrar a sus aulas dedicada a fortalecer la ética de futuros profesionales hacia la excelencia, por ser ejemplo de enaltecimiento intelectual con el trabajo de profesionales destacados por su mística y profesionalismo.

A la Dra. Waleska López, sus orientaciones y consejos guiados hacia las más acertadas decisiones sirvieron de marco en cada logro de la responsabilidad adquirida, demostrando la premisa que todo profesional debe tener "la amplitud de sus exigencias a la par de sus conocimientos."

A los profesores, su receptividad, colaboración, explicaciones e inmediata disposición de ayuda y contribución, fue eje fundamental para lograr este éxito.

A mi mamá Zoraida Santiago, la mejor de todas... Te amo!

A todas aquellas personas que me dieron su apoyo para hacer posible con eficiencia y dinamismo la culminación del cumplimiento de los requerimientos exigidos.

**María**

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE GENERAL.....	vii
INDICE DE CUADROS.....	ix
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE GRAFICOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del problema.....	3
Formulación del problema.....	14
Objetivos de la investigación.....	15
Objetivo general.....	15
Objetivos específicos.....	15
Justificación de la investigación.....	15
Delimitación de la investigación.....	17
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes.....	18
Bases teóricas.....	23
Sistema de aseguramiento de la calidad.....	25
Normas ISO 9000.....	32
Dimensión: Principios del sistema de aseguramiento de la calidad....	35
Enfoque en el cliente.....	38
Liderazgo.....	38
Participación.....	39
Enfoque en procesos.....	39
Procesos de gestión.....	40
Toma de decisiones.....	42
Beneficios.....	42
Dimensión: Elementos claves.....	44
Elección de la normativa.....	44
Asesoramiento experto.....	46
Control del proyecto.....	46
Estructura organizativa.....	46
Formación.....	46
Fijación de objetivos.....	47

Dimensión: Características.....	48
Control de calidad.....	48
Rendición de cuentas.....	49
Mejoramiento.....	50
Definición de términos operacionales.....	51
Sistema de variables.....	52

### **CAPITULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

Tipo de investigación.....	56
Diseño de investigación.....	56
Población y muestra.....	57
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	58
Validez del instrumento.....	59
Confiabilidad.....	60
Procesamiento y análisis de datos.....	61
Procedimiento de la investigación.....	63

### **CAPITULO IV**

#### **ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Dimensión: Principios del sistema de aseguramiento de la calidad...	64
Dimensión: Elementos claves del aseguramiento de la calidad.....	67
Dimensión: Características del sistema de aseguramiento de la calidad.....	69

<b>CONCLUSIONES</b> .....	72
---------------------------	----

<b>RECOMENDACIONES</b> .....	74
------------------------------	----

<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	76
---------------------------	----

<b>ANEXOS</b> .....	80
---------------------	----

## INDICE DE CUADROS, TABLAS Y GRAFICOS

	Pág.
<b>Cuadro 1</b> .....	
Mapa de variables.....	53
<b>Cuadro 2</b> .....	
Población.....	58
<b>Cuadro 3</b> .....	
Baremo de interpretación.....	62
<b>Tabla 1</b> .....	
Dimensión: Principios.....	64
<b>Gráfico 1</b> .....	
Dimensión: Principios.....	65
<b>Tabla 2</b> .....	
Dimensión: Elementos claves.....	67
<b>Gráfico 2</b> .....	
Dimensión: Elementos claves.....	67
<b>Tabla 3</b> .....	
Dimensión: Características.....	69
<b>Gráfico 3</b> .....	
Dimensión: Características.....	69



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
COORDINACION DE EXTENSION Y POSTGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA  
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO



**SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS  
DEL MERCADO AUTOMOTRIZ EN LA REGIÓN ANDINA.**

**Autor:** Lcda. María Cristina Perdomo S.

**Tutor(a):** Dra. Walevska López

**Fecha:** Diciembre de 2013

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo determinar el sistema de aseguramiento de la calidad aplicado por las empresas del mercado automotriz en la Región Andina. La investigación se enmarcó bajo una corriente epistemológica empirista, debido a que el investigador forma parte del contexto de la investigación lo que facilita el contacto que permite elaborar la situación diagnóstica, además se empleó un nivel de pensamiento deductivo ya que, se apropia de referentes teóricos-prácticos sobre la gestión de calidad, principios, elementos y características; e inductivo, ya que se observan y se estudian un conjunto de premisas propias de la teoría. En esta investigación, enmarcada en la modalidad descriptiva, apoyada en una investigación no experimental de campo, debido a que en la investigación se recolectan datos de forma directa y no se manipulan las variables; con un diseño de investigación transaccional descriptivo en donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único de acuerdo a la técnica a utilizar. Se seleccionaron como muestra a 15 sujetos de tres concesionarios automotrices representantes de la marca Chevrolet en los Estados: Táchira, Mérida y Trujillo. El levantamiento de la información requerida se realizó mediante la aplicación de un cuestionario de 32 ítems. La validez se obtuvo con el juicio de expertos y la confiabilidad con el análisis de fiabilidad del programa estadístico SPSS resultando 0,98 que indica que el instrumento es confiable. Los resultados permiten decir que existe desconocimiento en cuanto al cumplimiento de las necesidades de los clientes para que mejoren continuamente sus procesos logrando disminuir los retrabajos, reprocesos, desperdicios con el objeto de alcanzar la satisfacción de sus clientes a través de productos y servicios que cumplan los estándares establecidos.

Descriptor: gestión, calidad, sistema, aseguramiento, empresas.

## INTRODUCCION

La búsqueda y el afán de perfección ha sido una de las búsquedas constantes del hombre a través de la historia, y la calidad una de sus manifestaciones. Sus orígenes se remontan al hombre primitivo, donde todo lo hacía lo usaba él mismo. La formación de las primeras comunidades estables basaba sus relaciones comerciales en el trueque, lo que hace necesario la necesidad de establecer especificaciones, es aquí donde aparecen los comerciantes y los inspectores.

Con la aparición de la revolución industrial a mediados del siglo XVIII en Europa, cuyo origen estuvo en el desarrollo simultaneo de maquinaria mecanizada y fuentes no tradicionales de energía, nacieron las fábricas que pronto mejoraron el rendimiento de los artesanos que pasan a ser trabajadores de las empresas y es cuando Taylor enuncia la Gestión Científica del Trabajo y Adam Smith quien fue uno de los primeros en publicar las diferencias entre el sistema artesanal y el sistema fabril.

La globalización de los mercados a nivel mundial y los cambios continuos de las necesidades de los clientes impactan a las organizaciones ya que genera un mercado altamente competitivo. Hoy en días las organizaciones invierten cada vez más en tecnología, herramientas gerenciales, recurso humano e infraestructura, con el objetivo principal de asegurarse un puesto en el mercado, mantener su cartera de clientes y buscar nuevas oportunidades de negocios.

Las organizaciones se esfuerzan cada vez más en mantener una comunicación eficaz tanto con sus clientes internos y externos, para lo cual desarrollan sistemas documentales que les permitan reflejar las actividades que están altamente relacionadas a asegurar la conformidad del producto o servicio, apoyando sus operaciones haciéndolas más eficaces y más eficientes. Ello implica un alto compromiso, participación de la alta gerencia y del personal base que es el que sustenta las actividades diarias, por lo que se

debe desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad, que le permita administrar eficientemente los procesos de la operación para generar bienes y servicios que logren satisfacer a los clientes a través de un sistema documentado que demuestre evidentemente que se cumplen con los requisitos del cliente.

La calidad a lo largo de los años, pasa de la simple idea de realizar una revisión de la calidad, al tratar de generar calidad desde los orígenes, con ello se busca asegurar la calidad en el proceso de producción evitando así dar lugar a generar productos defectuosos. Con la gestión de la calidad se siguen ampliando sus objetivos a todos los departamentos de la empresa, involucrando a todo el recurso humano el cual está liderado por la alta gerencia y aplicándose desde la planificación y diseño de productos y servicios, lo que conlleva a una filosofía de la forma de gestionar una empresa, con ello, la calidad deja de representar un coste y se convierte en un modo de gestión que permite la reducción de costes y el aumento de beneficios.

Por lo tanto, el objetivo general de esta investigación es determinar el sistema de aseguramiento de la calidad aplicado por las empresas del mercado automotriz en la Región Andina.

Este estudio se estructura en cinco capítulos que se detallan a continuación: Capítulo I, comprende el problema, la formulación del problema, objetivos, justificación y delimitación; Capítulo II Marco Teórico en el que se destacan los antecedentes, bases teóricas, variables, operacionalización de las variables y mapa de variables; Capítulo III Marco Metodológico donde se define el tipo de investigación, diseño, población, muestra, validez, confiabilidad y técnicas e instrumentos de recolección de datos, Capítulo IV Presentación, análisis de los resultados, Capítulo V conclusiones y recomendaciones. Finalmente se presenta la Bibliografía.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El concepto de calidad para Gabaldón (2008), puede ser considerado plenamente incorporado al acervo empresarial. La calidad, tiene muchas definiciones, un enfoque es considerarla como cualquier cosa que el cliente define como tal; también puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. Parece por tanto, que el concepto de calidad se impone como actitud para el uso, es decir, la capacidad para satisfacer necesidades distinguiendo que las mismas pueden ser expresadas o simplemente sobrentendidas.

Siguiendo estas líneas, en un entorno altamente competitivo y con un mercado exigente, según Cuatrecasas (2010), las empresas persiguen una certificación que testifique que los sistemas de calidad que se han implantado se ajusten a unas determinadas normas, dicha certificación debe entenderse no como una meta final, sino como un inicio o punto de partida que permita cada día mejorar la calidad y conseguir como objetivo o última meta de la empresa, la excelencia. Es así que la calidad no es un proceso que se acaba cuando se alcanza un determinado nivel, sino que continuamente requiere una mejora y superación, pensando a medio y largo plazo con el objeto de evolucionar constantemente.

Por esta razón, al hablar de calidad es necesario hablar del sistema de aseguramiento de la calidad que es considerado como el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisface los requisitos dados para la calidad, los cuales deben estar sustentados en la satisfacción de las expectativas de los clientes. El aseguramiento de calidad dentro de la empresa es básicamente un sistema documental de trabajo, en el cual se

establecen reglas claras, fijas y objetivas, sobre todos los aspectos ligados al proceso operativo, es decir, desde el diseño, planeación, producción, presentación, distribución, servicio posventa y las técnicas estadísticas de control del proceso y, desde luego, la capacitación del personal.

Ello significa, vigilar que a lo largo de todo el proceso operativo se cumplan las instrucciones de trabajo, se respeten las especificaciones técnicas del servicio. Un sistema de aseguramiento de calidad se complementa con otros métodos y filosofías de calidad; en virtud de que los factores que abarca, permiten establecer un soporte documental para evaluar el desempeño de la empresa a partir de registros de calidad, mismos que sirven para obtener datos confiables y objetivos para mantener un control real y efectivo sobre el proceso operativo.

Bajo estas perspectivas, el aseguramiento de la calidad es una metodología que está siendo aceptada por innumerables empresas y que ha mostrado sus bondades en las diferentes ramas industriales y de servicios. Ahora bien, como toda organización económica, las empresas automotrices no escapan de su visualización sistémica. También denominadas distribuidoras de automóviles o "Concesionarios", según el caso, las empresas del ramo automotriz en principio se dedican no solo a la venta de vehículos, sino también a la comercialización de repuestos y accesorios originales así como a prestar un servicio posterior a la venta.

Del mismo modo la adquisición de los vehículos y repuestos lo hacen directamente a la planta ensambladora, dicha transacción es posible luego de ser celebrado el contrato de concesión el cual le brinda el privilegio de reventa exclusiva de productos a su favor, en virtud del cual el concesionario, para asegurar su lucro, debe resignar parte de su autonomía jurídica, subordinando e integrando su actividad económica a los recaudos que con carácter uniforme para la red le requiere la concedente.

Con relación a lo anterior, el contrato de concesión comercial es aquella convención por la cual un comerciante denominado concesionario coloca su

empresa de distribución al servicio de un comerciante o industrial denominado concedente, para asegurar exclusivamente, sobre un territorio determinado, por un tiempo limitado y bajo la vigilancia del concedente, la distribución de productos de los que se le ha concedido el monopolio de reventa.

Se destaca entonces, que la venta de vehículos y repuestos, así como la prestación de servicio, son operaciones comerciales que pueden ejecutarse de contado o a crédito y para ello, el concesionario debe tener dentro de su estructura, además de los departamentos relacionados con su actividad principal, el área responsable de darle seguimiento a la cobranza luego del otorgamiento del crédito y por las que se le genera un derecho al concesionario. Como el común de las organizaciones, las concesionarias automotrices, necesitan de una estructura o patrón formal de agrupación de sus personas y sus trabajos.

En este orden de ideas, es importante la existencia de un organigrama o ilustración de la estructura de la empresa y los procesos que son las actividades que le dan vida al esquema de organización. En este caso, las áreas que conforman las empresas automotrices o concesionarias son las siguientes: a) Área administrativa b) Áreas operativas. El área administrativa comprende desde la junta directiva, hasta los analistas relacionados con el trabajo administrativo de cada una de las áreas operativas. Las áreas operativas están relacionadas con las actividades principales que caracterizan el objeto social de las concesionarias, ejemplo: ventas de vehículos, repuestos y accesorios, así como la prestación del servicio mecánico.

Cabe destacar, que en el año 2006, la industria automotriz se benefició de un ambiente próspero gracias al aumento significativo de la demanda de vehículos. En el lapso comprendido entre enero y septiembre del 2006, se registró el volumen más alto de ventas en los cuarenta años de la historia automotriz venezolana. Así, en este lapso se vendieron 231.862 unidades,

representado un incremento del 50,77% con respecto al año 2005. Esa diferencia se puede apreciar en el gráfico 1. (Ver gráfico en el anexo N°1)

En este sentido, Luis Enrique Cárdenas Presidente de la Cámara Automotriz Venezolana (CAVENEZ), no estimaba para los años venideros una baja en las ventas de automóviles puesto que los ingresos petroleros seguirían siendo altos. Sin embargo, acotó que el mercado automotriz a veces suele ser fluctuante, con altas y bajas muy pronunciadas.

Por otra parte, los aspectos que han influido en el incremento de la demanda de automóviles han sido los siguientes: incremento del poder adquisitivo del venezolano, y la disminución de las tasas de interés bancarias (ubicadas en un promedio del 15%, para estos años). Otras de las razones que han contribuido al incremento de la demanda de automóviles, ha sido que el sector inmobiliario, el bancario y el accionario no han sido opciones suficientemente atractivas. Así, la compra de un vehículo era una opción de inversión dada su fácil accesibilidad, más aún si se trataba de los modelos incluidos dentro del programa "Venezuela móvil" (aún cuando el consumidor haya tenido que formar parte de largas listas de espera para poder obtener su automóvil).

Desde este punto de vista, cabe acotar que los retrasos en el ensamblaje o producción de vehículos a comienzos del año 2006 y de los años 2007 y 2008, fueron ocasionados por el cambio de autoridades y normas que regulan a la industria automotriz. Esto trajo como consecuencia que en estos años hubiese un déficit promedio en la producción meta de 4.000 unidades al mes. (Revista Electrónica Visión Gerencial, 2012).

Debe también mencionarse que las ensambladoras debieron comenzar a ampliar su capacidad instalada ya que no podían dar respuesta a la demanda, desperdiciando la oportunidad de una mayor expansión. El panorama que se esperaba para los años subsiguientes, tomando en consideración el comportamiento del mercado desde el año 2003 y sin olvidar lo sucedido en el año 2002 por los acontecimientos políticos, sociales y

económicos que afectaron negativamente a esta industria, se explica de la siguiente manera: el crecimiento del año 2004 con respecto al año 2003 fue de 110%, el del año 2005 con respecto al año 2004 fue de 70% y hasta el mes de septiembre del año 2005 con respecto al mismo período del año 2004 fue de 70%. Se pronosticaba que para los años siguientes se experimentaría un crecimiento moderado. (Ver gráfico en el anexo N°1)

Aun cuando el gráfico demuestra que el comportamiento del mercado fue ascendente, se puede percibir que dicho crecimiento fue más que proporcional para el período 2003-2004, puesto que allí fue donde se obtuvo un progreso del 110%. En los años siguientes (2004-2005-2006), el crecimiento fue un poco más discreto. Para el año 2007, por ejemplo, se presentaba un panorama beneficioso en el mercado automotriz, puesto que se estaba en presencia de altos índices de liquidez en el mercado, bajas tasas de interés y facilidades de financiamiento, provocando un aumento exponencial de la demanda.

Ante este escenario, las ensambladoras invierten en la ampliación de la capacidad instalada, además de la contratación de personas en turnos regulares y extras. No obstante, no se satisfizo la demanda del mercado, lo que trajo como consecuencia la importación de vehículos, llegando a representar esta actividad el 60% de las ventas. Año en el que, con los dólares de CADIVI se importaron todo tipo de carros lujosos. (Ver gráfico en el anexo N°1)

El periodo bolivariano muestra un perfil bimodal en la venta de autos nuevos. La primera onda va del año 1999 al 2003 y la segunda, de mayor amplitud, del 2003 al 2011, afectando, aparentemente, el lado descendente de esta segunda onda la renovación, la incorporación de nuevos propietarios y la inversión de resguardo de la inflación de amplios sectores de los nuevos miembros de las capas medias con ahorro y capacidad de compra. (Ramírez, 2012).

Sin embargo, la política automotriz dictada por el MILCO, se tradujo en una disminución importante de las importaciones y por consiguiente de las ventas mensuales, que fueron en promedio 22.600 vehículos en 2008 y de sólo 11.400 en 2009. Si bien el año 2007 fue récord histórico de ventas de vehículos en Venezuela, el crecimiento en los últimos cuatro años fue cada vez menor hasta llegar a la estruendosa caída al cierre de 2008.

Hasta el último trimestre de 2007, los pronósticos auguraban un año 2008 con un comportamiento similar al del año anterior, hasta que en octubre de 2007 fue presentada una nueva Política Automotriz que impone una serie de restricciones y contempla el otorgamiento de licencias de importación, poniéndose así el freno a una oferta cada vez mayor de modelos traídos del exterior, tanto por importadoras como por las mismas ensambladoras que abrieron su gama a nuevos segmentos del mercado.

Se destaca el hecho de que los voceros del gobierno argumentaron que con la nueva Política Automotriz se pretende impulsar la producción nacional, pero el engorroso procedimiento para la obtención de las divisas que permitieran importar tanto CKD como materias primas para la fabricación de autopartes en el país, así como los repetidos conflictos sindicales hicieron inviables los planes de las ensambladoras para aumentar la producción nacional de vehículos.

Ahora bien, el año 2008 cerró con 271.252 vehículos comercializados, una disminución de 44.8% respecto al año 2007, la segunda peor caída para el mercado venezolano en los últimos 10 años. Para el año 2009 hasta la actualidad, el sector automotriz no tiene una visión clara de lo que pueda ocurrir en los próximos meses. Las licencias de importación que debieron ser otorgadas al final de año aun no tienen fecha de entrega, y algunas ensambladoras abrieron el año 2013 con conflictos provocados por los sindicatos. Si se observan con detenimiento los números puede apreciarse un salto positivo en 2004 respecto a 2003, el porcentaje de crecimiento del mercado fue disminuyendo año a año, hasta llegar a la

situación actual.

Visto así, los consumidores esperan en largas listas la entrega de un vehículo y aumenta el riesgo de que los concesionarios comiencen a cerrar locales, debido a la escasez de productos, lo que significa despidos de empleados y reducción de la oferta de servicios. También las importadoras que en años anteriores estructuraron o presentaron proyectos de ensamblaje en el país esperan por una comunicación oficial para encender los motores.

Con respecto a la venta de repuestos, el panorama que se ha presentado a partir del año 2007 hasta hoy no ha sido muy alentador. Aun cuando la venta de automóviles ha tenido un comportamiento positivo, esto responde al alto número de unidades importadas, por tanto también, la procedencia de sus piezas. La fabricación de repuestos para vehículos ensamblados en el país se ha visto afectada al no contar con la cantidad de divisas suficientes para la adquisición de la materia prima necesaria para tal fin. En el caso de los talleres mecánicos, la demanda que presenta la labor prestada por los técnicos automotrices ha mostrado un incremento, motivado a los altos volúmenes de ventas de vehículos. (Silguero, 2012).

No obstante, en las empresas del ramo automotriz, en épocas en las que el panorama económico favorece la demanda de vehículos, son las ventas de automóviles las que reportan los ingresos más elevados y por ende es la actividad que aporta un mayor porcentaje de utilidad al negocio. Sin embargo, los dirigentes de los concesionarios deben estar conscientes que las políticas monetarias aplicadas en el país y que indirectamente favorecen a la industria, no serán perpetuas.

Por ello, las actividades de venta de repuestos y los ingresos obtenidos por el servicio mecánico deberían ser los pilares sobre los que repose la permanencia de los concesionarios y por ende su éxito en el mercado. Aunado a esto, debe garantizarse la buena ejecución de sus actividades y el correcto diseño de los procesos, con lo cual se hace necesaria la existencia de los sistemas de calidad.

Sin embargo, con respecto a la situación actual en las empresas del sector automotriz los directivos no han asumido el compromiso definitivo para impulsar las prácticas de calidad en toda la organización ya que, la misión de las empresas es decidir qué es lo que se pretende alcanzar en términos cualitativos y cuantitativos. La visión a corto, mediano y largo plazo debe mantenerse con el fin de encausar las energías y potencialidades de la empresa hacia sus objetivos particulares.

Igualmente, las empresas no realizan un balance de fortalezas y debilidades en términos de sus recursos, no existe tampoco una consulta permanente a asesores expertos que los orienten para planear, desarrollar, implantar, mantener y determinar las acciones correctivas y preventivas necesarias dentro del sistema de aseguramiento de la calidad. Estas empresas no involucran en su totalidad a los miembros de la organización con el fin de fomentar la integración de grupos de trabajo, que se responsabilicen de documentar el sistema de aseguramiento de la calidad y, por ende, los propósitos de la empresa y el compromiso adquirido hacia la gestión de la calidad no es comunicada efectivamente al cliente.

Es importante mencionar, que las diferentes definiciones o formas de entender la calidad han dado lugar a teorías o modelos de calidad que han servido como marco de referencia a diversos estudios. Es conveniente señalar que estos modelos han sido el producto de una evolución continua de la calidad a lo largo del tiempo, en la cual se pueden distinguir cuatro etapas: inspección, control del producto, control del proceso y gestión de la calidad total.

Por lo tanto, la presente investigación se centrará en el sistema de aseguramiento de la calidad a la vez que se incorporarán principios, elementos clave y características cada vez más acordes con el contexto de competitividad actual. Dentro de esos principios, la evaluación desde el control del producto hasta el proceso es el primer paso hacia una calidad controlada (control de calidad). Para Cuatrecasas (2010), la calidad de los

productos ya no se controlan al final del proceso sino que se controlan a lo largo de la producción para evitar los defectos o el incumplimiento de las especificaciones de los productos (uniformidad y conformidad de productos y procesos), de tal manera que la calidad pasa a ser una característica del producto (énfasis en el diseño de productos).

Visto así, el sistema de aseguramiento de la calidad, no es sólo competencia del departamento de calidad sino de la producción, la elección de la normativa, control del proyecto, el asesoramiento, los objetivos propuestos, la formación investigación, partiendo de la estructura organizativa específicamente en compras y marketing (compromiso de los trabajadores), precisando incluso la implicación de los proveedores (ibídem).

En este sentido, el aseguramiento de la calidad pudiera ser ideal para implementar en las empresas automotrices, el cual es un sistema documentado de gestión que sirve en todo momento de referente, y permite un adecuado registro y trazabilidad de los documentos necesarios, realizando una profunda revisión de todos los productos. También integra los requisitos que reflejan las necesidades de quienes utilizan el producto o servicio. Se trata de una evaluación permanente de los factores que afectan la calidad.

El aseguramiento de la calidad es el conjunto de actividades planificadas y sistemáticas aplicadas a un sistema de calidad de tal manera que los requerimientos de calidad de un producto o servicio sean satisfechos. Entre las actividades se tienen: medición sistemática, comparación con estándares, contraste con el control de calidad centrada a la salida del proceso. ([http://es.wikipedia.org/wiki/aseguramiento de la calidad](http://es.wikipedia.org/wiki/aseguramiento_de_la_calidad)).

Es importante mencionar que el sistema de aseguramiento de la calidad adoptado por las empresas del sector automotriz consiste en el cumplimiento de normas específicas que acumulan en conjunto de requisitos y directrices destinados a dirigir la gestión y aseguramiento de la calidad. Sin embargo, una vez implantadas en la empresa éstas normas debieran garantizar a los clientes o a cualquier otro agente externo a la organización que ésta realiza

todos sus procesos, productos o servicios conformes a unas especificaciones que debiera llevarse de forma planificada y controlada evitando la realización de cualquier actividad en el seno de la empresa de manera defectuosa asegurando de esta manera la satisfacción del cliente.

Por lo tanto, es un enfoque de prevención para evitar la producción de errores, resultando un avance importante respecto a enfoques anteriores de gestión orientados a la detección, como son la inspección y el control de calidad.

La Corporación General Motors (GMC) incorpora un sistema para optimizar la calidad tanto de sus productos como la atención al cliente que ofrece cada concesionario Chevrolet a nivel mundial. La idea es, estar más cercanos a la voz del cliente para alcanzar resultados óptimos de acuerdo a lo que el consumidor solicita. Dicho sistema posee estándares de calidad que aplica GM, bajo la dirección de un manual globalizado aplicado en cada concesionario, con adaptación de acuerdo a la situación de cada país. Este sistema surge en Sudáfrica, luego hace un recorrido por la sede europea, luego en EEUU y llega a Latinoamérica en Ecuador, Colombia y Venezuela que son los países pilotos impulsores de dicho sistema y que hacen la implementación actual de este programa.

Desde hace 6 años los concesionarios Chevrolet del país han manejado, de acuerdo a la normativa General Motors Venezolana GMV, el sistema de Aseguramiento de la Calidad que son un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza que un producto o servicio satisfaga los requisitos para la calidad, los cuales deben estar sustentados en la satisfacción de las expectativas del cliente.

Este sistema dentro de la empresa es básicamente un trabajo documental, donde se establecen reglas claras, fijas y objetivas, sobre todo en lo que se refiere al proceso operativo, es decir, planeación, producción, presentación, distribución, servicio posventa y las técnicas estadísticas de control del proceso, lo que conlleva por supuesto, a la capacitación del personal. Ello

significa, que la empresa debe ser vigilante del cumplimiento de todo el proceso, que se cumplan a cabalidad las instrucciones de trabajo y se respeten las especificaciones técnicas del servicio.

Sin embargo, los concesionarios objeto de estudio en esta investigación, siendo este sistema el método aceptado por la mayoría de las empresas del mundo, hoy en día no cumplen en un 100% con los requerimientos de la implementación, debido a una serie de factores como son: en muchos casos, la alta dirección no está clara en la definición de la política de calidad, es decir, no se hace del conocimiento de todo el personal de la empresa cuáles son los objetivos a cumplir y la importancia que para la organización tienen los clientes.

Por otra parte, las funciones de mando que debe establecer la gerencia, las cuales tienen como finalidad de que en cada nivel de la empresa, los trabajadores apliquen la política de calidad que ha sido determinada, en muchos casos no se cumplen a cabalidad. Pareciera que la dirección de la empresa no termina de asumir el compromiso definitivo para impulsar las prácticas de calidad en la organización, decidir qué es lo que se pretende alcanzar en términos cualitativos y cuantitativos, mantener una visión a corto, mediano y largo plazo para el logro de los objetivos.

De igual manera, no se hace un balance de las debilidades y fortalezas de la empresa en términos de sus recursos para aprovechar sus potencialidades. Los miembros de la organización no terminan involucrándose en la política de calidad y no fomentan la integración de grupos de trabajo que sería la manera de lograr la responsabilidad de todos en documentar el sistema de aseguramiento de la calidad, de tal manera de mantener una evaluación permanente en los aspectos relacionados con la calidad, determinando así las acciones correctivas y preventivas necesarias.

Para la obtención de buenos resultados se hace indispensable que todas las funciones, departamentos o áreas de la empresa estén interrelacionadas de tal manera que deban contribuir a la obtención de productos o servicios de

calidad, por otro lado se debe garantizar que todos los procesos que se realizan en la empresa se desarrollan de manera uniforme y estén planificados y controlados conforme a unas especificaciones con el fin de evitar la producción de bienes y servicios defectuosos.

De este modo, se puede alcanzar el nivel de calidad deseado a la primera, sin necesidad de reprocesar componentes después de trabajar en ellos, lo que asegura el ahorro del correspondiente coste y del tiempo perdido. En este sentido, la uniformidad y conformidad de productos y procesos que existe en este enfoque, va a suponer asegurar frente a terceros que los productos o servicios de empresa estén libres de defectos o errores (Cuatracasas, 2010).

De este modo, es importante que se consiga que los trabajadores alcancen un nivel de compromiso superior para obtener un trabajo pulcro, el cual es imposible de lograr sin la motivación de los recursos humanos y las acciones de la dirección para conseguirla. En atención a la situación planteada, se ha considerado pertinente ejecutar una investigación dirigida a dar respuestas a las siguientes interrogantes:

### **Formulación del problema**

¿Cómo es el sistema de aseguramiento de la calidad en empresas del mercado automotriz de la Región Andina?

### **Sistematización del problema**

¿Cuáles son los principios que caracterizan el sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la Región Andina?

¿Cuáles son los elementos clave para implementar el sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la Región Andina?

¿Cuáles las características del sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la Región Andina?

### **Objetivo general**

Determinar el sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la Región Andina.

### **Objetivos específicos**

Conocer los principios que caracterizan el sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la Región Andina.

Identificar los elementos clave para implementar el sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la Región Andina.

Describir las características del sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la Región Andina.

### **Justificación**

#### **Teórica**

La investigación tiene como finalidad buscar mediante la aplicación de la gestión del aseguramiento de la calidad una visión global orientada hacia los aspectos humanos y hacia la mejora de la dirección en las organizaciones. La evolución de este enfoque, ha sido determinada por las exigencias a las que tiene que enfrentarse las empresas en los mercados actuales, con el propósito de alcanzar y mantener una posición competitiva.

En este mismo sentido, la importancia atribuida a la gestión de la calidad viene explicada porque ésta puede incrementar la excelencia empresarial y capacitar a todas las organizaciones para satisfacer las necesidades de sus clientes, haciéndolas competitivas. Los beneficios de su aplicación resultan indiscutibles y de diversa índole, por ejemplo, la gestión del aseguramiento de la calidad proporciona a la empresa una serie de ventajas y beneficios que se pueden agrupar en tres categorías: mayor rentabilidad y competitividad, mayor efectividad organizativa y mayor satisfacción del cliente.

Según Cuatrecasas (2010), una adecuada implantación de sistemas orientados a la calidad en primer lugar, constituye una potencial fuente de ventajas competitivas tanto en costes como en diferenciación, al permitir mejorar la satisfacción del cliente y proporcionar una fuente de innovación organizativa que permite utilizar todos los recursos de la empresa en forma más productiva, contar con el compromiso activo de la dirección empresarial.

En segundo lugar, resulta necesario garantizar la sostenibilidad de las ventajas competitivas a lo largo del tiempo. En este aspecto la gestión de la calidad crea una excelente oportunidad para desarrollar dentro de la empresa capacidades específicas para generar resultados con una mayor destreza en la explotación conjunta de recursos, tanto tangible como intangibles, a partir de series de rutinas organizativas.

Todo lo anterior lleva a la obtención de un mayor desempeño organizativo o resultados empresariales como consecuencia de la puesta en servicio de las competencias distintivas adquiridas por la organización. El propósito es relacionar conceptos y aspectos teóricos para contrastar la forma cómo un modelo teórico se presenta en una realidad.

### **Metodológica**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación válidas como el instrumento, para conocer los principios que caracterizan el sistema de aseguramiento de la calidad, identificar los elementos para su implementación y describir las características que definen el estudio del sistema de aseguramiento de la calidad de las empresas del mercado automotriz de la Región Andina.

### **Práctica**

En la perspectiva práctica se justifica porque los resultados servirán de guía para reforzar las fortalezas y corregir las debilidades de las empresas en

estudio, proponiendo posibles soluciones a los problemas que se hayan podido presentar por fallas en la implementación del sistema.

### **Delimitación del problema**

El presente trabajo está enmarcado en las líneas de investigación de la maestría en administración mención gerencia, enfocado en investigar el desarrollo de la gestión de la calidad de servicios en las empresas del mercado automotriz de la Región Andina, a través de la implementación del enfoque de aseguramiento de la calidad, donde se tiene como contexto de investigación los concesionarios Chevrolet de los estados Mérida, Táchira y Trujillo, en un período comprendido entre Julio a Diciembre de 2013.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

El marco teórico es definido por Hurtado (2010), como “un desarrollo teórico, conceptual, referencial... que da soporte a la investigación” además refiere que “Desarrollar un marco teórico implica que el investigador escoja una teoría que sustente su investigación a partir de la cual se definen los eventos de estudio (p. 58).

El marco teórico o conceptual muestra los basamentos de los diferentes conceptos que van a orientar el sentido de la investigación, es decir, conforma el conjunto de proposiciones teóricas interrelacionadas, que asientan y explican aspectos significativos del tema, y lo ubican dentro de una área específica del conocimiento. Es importante hacer hincapié en que el propósito del marco teórico es permitir que la investigación cuente con una serie de conceptos de manera análoga, permitiendo integrar al problema de estudio en un contexto donde el mismo adquiera sentido.

Es muy significativo que los antecedentes a los que se hacen referencia, guarden relación directa o indirecta con el tema de estudio, la finalidad es la entrega que otros investigadores han dedicado a desarrollar estudios relacionados con el tema. Requiere especial atención, lo que ha motivado a diversos investigadores a desarrollar su estudio, entre los que se destacan las investigaciones que serán mencionadas y brindarán los cimientos de la presente investigación.

#### **Antecedentes:**

El gran interés por el estudio de los sistemas de calidad ha dado origen al desarrollo de diversos trabajos de investigación, algunos de ellos se considerarán como antecedentes al presente trabajo, pues confirman que la investigación propuesta es realizable, entre estos se citan los siguientes:

Castellano (2011), realizó un estudio titulado: Implementación y certificación de sistemas de gestión de calidad de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 como requisito para optar al título de Magister en Administración de Empresas de la Universidad Rafael Beloso Chacín. Cuyo objetivo fue Diseñar la Implementación y certificación de sistemas de gestión de calidad de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. La investigación fue de tipo descriptiva con diseño de campo transaccional no experimental. La población estuvo conformada por 27 sujetos, siendo la muestra la misma población. Para recolectar la información se diseñó un instrumento tipo escala Likert contentivo de 48 ítems, la validez se obtuvo con el juicio de expertos y la confiabilidad con el análisis de fiabilidad del programa estadístico SPSS resultando 0,85 que significa que es confiable. Los resultados permitieron decir que la implementación y certificación de sistemas de gestión de calidad de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008 es un instrumento de planificación, seguimiento y control, que permite transmitir a la organización el objetivo que persigue, sus alcances entre otros, siendo el principal beneficio, el poder desplegar el compromiso de la alta dirección de evidenciar las oportunidades de mejorar y gestionar las acciones requeridas, para así cerrar las brechas detectadas.

Los aportes de la investigación al presente estudio lo constituyen la referencia teórica de la implementación del sistema de gestión de la calidad basada en las normas ISO 9001:2008.

Jerez (2011), realizó una investigación titulada "Gestión del Sistema de Calidad en empresas manufactureras", para optar al título de Magister en administración de empresas de la Universidad Rafael Beloso Chacín siendo el objetivo general: Determinar el sistema de calidad en empresas manufactureras del municipio Cabimas del estado Zulia. La investigación fue de tipo descriptiva con diseño no experimental de campo y transaccional. La población estuvo constituida por 30 operarias de 3 empresas manufactureras.

Con respecto a la validez se obtuvo con el juicio de expertos y la confiabilidad con el análisis de fiabilidad del programa estadístico SPSS obteniendo como resultado 0,80 que indica que el instrumento es confiable. La información se recolecto con un cuestionario de 28 ítems. Los resultados indican que no existe un sistema de calidad en las empresas manufactureras que les permitan un proceso reflexivo tendiente a generar autonomía y capacidad de decisión para actuar de manera integradora y consensuada de acuerdo con las finalidades y la búsqueda del mejoramiento de la calidad institucional.

Los aportes del presente estudio para la investigación lo constituyen la importancia que tiene la calidad en los procesos con la finalidad de reducir costos y obtener óptimos resultados en su ejecución así como el análisis para hacer el seguimiento de los procesos, buscar y proporcionar la información necesaria para la evaluación del desempeño y tomar decisiones eficazmente.

En relación con la investigación presentada por López (2010) titulada "Plan de Gestión de la Calidad para las pequeñas empresas", presentada como requisito para optar al título de Magister en Administración de empresas en la Universidad Simón Rodríguez. El objetivo de dicho trabajo fue diseñar un plan de gestión de la calidad para las pequeñas empresas. La investigación se apoyó en un diseño de campo la cual fue de tipo proyectiva, la población la conformaron 10 sujetos siendo la muestra la misma población. La recolección de la información se realizó con un instrumento de 36 ítems, la validez se obtuvo con el juicio de expertos y la confiabilidad con el análisis de fiabilidad del programa estadístico SPSS, resultando 0,92. La información se recopiló de documentos que se mantienen en la gerencia de auditoría y a través de entrevistas, cuya finalidad era identificar los elementos de calidad y riesgo que se encuentran presentes en dicha área. Los resultados permitieron conocer que cuentan con elementos de calidad en las líneas de servicio, así como se determinó, la falta de manuales de gestión de calidad. Se espera que la implementación de los planes de calidad incremente la eficiencia y la

eficacia del plan operativo anual de las pequeñas empresas. Con este trabajo se logró elaborar el plan de gestión de calidad cuya finalidad es hacer más eficientes los procesos.

El aporte a la presente investigación, es el establecimiento de bases para la elaboración de futuros planes de calidad, sirviendo de referencia teórica a la variable sistema de aseguramiento de la calidad dentro de las dimensiones de principios, elementos y características, lo cual constituye un aval para la parte científica de la presente investigación.

González (2010), realizó una investigación titulada “La Calidad como estrategia para el Proceso de Atención y Servicio al Cliente”, que se presenta como requisito para optar al título de Magister en Gerencia de Proyectos en la Universidad Rafael Beloso Chacín. El objetivo general fue proponer un plan de calidad para el proceso de atención y servicio al cliente de las panaderías del municipio Cabimas. El tipo de investigación fue un proyecto factible y el diseño de campo, no experimental, transaccional. Como técnica para la recolección de datos se utilizó la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 55 ítems, la validez se obtuvo con el juicio de expertos y la confiabilidad con el análisis de fiabilidad del programa estadístico SPSS resultando 0,88 que significa que es confiable. Los resultados permitieron dar respuesta a cada uno de los elementos necesarios para el establecimiento de la propuesta, el cual recoge los requisitos que establece las normas ISO 10005:2005, estableciendo de manera específica cada elemento que garantizará, luego de la puesta en marcha, el correcto y efectivo desempeño de los procesos de atención y servicio al cliente.

Este antecedente se constituye como una referencia para la presente investigación, al servir de soporte teórico a la variable sistema de aseguramiento de la calidad. Así como el manejo de las normas ISO que se constituyen en elementos primordiales de la calidad.

Martínez (2011) realizó un estudio titulado “Sistema de Gestión de Calidad y Normas ISO 90001:2008 para la Gerencia de la Empresa Tecno Sistemas”,

como requisito para optar al título de Magister en la Universidad Simón Rodríguez. El mismo tiene como objetivo general proponer la implementación de un sistema de gestión de la calidad, bajo los requisitos de las Normas ISO 90001:2008 para la Gerencia de la Empresa Tecno Sistemas. Para ello se utilizó una investigación descriptiva con diseño de campo no experimental, sin alterar las variables. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 25 ítems, la población fue de 10 sujetos sin realizar procesos muestrales, la validez se obtuvo con el juicio de expertos y la confiabilidad con el análisis de fiabilidad del programa estadístico SPSS resultando 0,90 que significa que es trabajo que permitió concluir la identificación de los procesos, los procedimientos básicos entre los cuales estuvieron: control de documentos, de registro de productos, auditoría y acciones tanto correctivas como preventivas. Dichas acciones quedaron establecidas en el diseño de la propuesta realizada.

Este último antecedente contribuirá a la redacción de las teorías relacionadas con esta variable, confrontando los resultados de las mismas con los de estos antecedentes; aportando referencias significativas a esta investigación, apoyando las teorías estudiadas en las variables de la presente investigación y otorgando una contemporaneidad que presentan la relevancia de la presente investigación.

En los trabajos de investigación señalados anteriormente, se pudo observar que los autores abordan de una u otra manera lo que es la gestión de la calidad en las organizaciones, y en forma global concluyen que para tener calidad lo principal es tomar en cuenta a los clientes y que la calidad es lo que marcará la diferencia en que unas empresas sean o no más competitivas, lo cual constituye antecedentes importantes, dado que en la presente investigación se busca precisamente determinar el sistema de aseguramiento de la calidad en empresas automotrices.

## **BASES TEÓRICAS**

### **Teoría general de los sistemas**

La teoría general de los sistemas (TGS) fue propuesta en 1950 por Ludwig von Bertalanffy aparece como una meta teoría, es decir, en sentido figurado una teoría de teorías que partiendo del muy abstracto concepto de sistema busca reglas de valor general, aplicables a cualquier sistema y en cualquier nivel de realidad. Dicha teoría surgió debido a la necesidad de abordar científicamente la comprensión de los sistemas concretos que forman la realidad, generalmente complejos y únicos. (Fundación Wikipedia, INC. 2012).

Para Chiavenato (2005), la TGS se fundamenta en tres premisas básicas a saber: a) Los sistemas existen dentro de sistemas, los cuales son sistemas abiertos y sus funciones dependen de su estructura. b) Por ser sistemas abiertos, se caracterizan por un proceso de intercambio infinito en su ambiente, que son los otros sistemas y c) Las funciones de un sistema dependen de su estructura, es decir, la influencia que ejerce su estructura sobre las funciones que lleva a cabo un sistema, definiendo la estructura como la relación entre las partes que conforman las organizaciones, partes como gerencia, departamentos, áreas, etc., que están interrelacionadas y que obedecen a ciertas normas que las ordena y las nutre.

Después de analizar las premisas en que se fundamenta la TGS, es importante resalta la comparación entre sistemas abiertos y cerrados, clasificación que se lleva a cabo tomando en cuenta la naturaleza de cada uno. Los sistemas cerrados son aquellos que no reciben ningún tipo de influencia ambiental, mientras que los sistemas abiertos presentan relaciones de intercambio con el ambiente por medio de múltiples entradas y salidas. Es importante señalar que el sistema abierto es perfectamente aplicable a la organización empresarial (Chiavenato, 2005).

Los sistemas abiertos son esenciales para la organización empresarial porque permite la interacción con el medio que lo rodea, además permite realizar tareas en corto tiempo brindando así un servicio de calidad y una mejor respuesta a las demandas de los clientes. El modelo de sistema abierto pretende que los clientes sean partícipes de la formación y creación de las organizaciones recopilando diferentes punto de vista para ser usados en la elaboración de los diferentes productos que permitan a dicha organización competir y fungir como una empresa calificada para prestar servicios de calidad.

Los sistemas funcionan como un todo: esa totalidad e integridad es la que proporciona la característica sistémica, se representa por bloques en donde cada uno de ellos representa una parte o subsistema y es responsable de la realización de alguna tarea análoga con los objetivos globales del sistema, algunas tareas pueden desarrollarse en paralelo y otras solo en forma secuencial. Para cumplir con el trabajo apropiado, el sistema necesita de: entradas o insumos que es todo lo que el sistema incorpora del medio ambiente externo; salidas es todo lo que el sistema aporta al medio ambiente; operaciones donde las entradas son procesadas y convertidas en salidas y, la retroalimentación o retorno de parte de las salidas que influyen en el funcionamiento. (Chiavenato, 2005).

Un elemento importante es tomar en cuenta el funcionamiento del sistema, como los términos eficiencia y eficacia son útiles en el lenguaje sistémico. La eficiencia es considerada como el cociente de salida sobre la entrada o unidad de salida por unidad de entrada. Por ejemplo, tomando dos sistemas que presenten resultados similares, pero uno de ellos requiere menos recursos de entrada, éste será más eficiente. Si por el contrario esos mismos dos sistemas utilizan la misma cantidad de insumos, pero uno de ellos produce mejores resultados, entonces será más eficaz. Por otro lado, la eficacia es la relación entre el objetivo del sistema y las salidas, es decir el logro de los objetivos lleva a ser más eficaz el sistema. (Ibídem p. 52)

Los sistemas pueden clasificarse de varias formas, tomando en cuenta su constitución se clasifican en: Físicos o concretos, son los compuestos por elementos palpables o fijos tales como equipos, instalaciones, otros., y los abstractos que son los sistemas integrados por aspectos intangibles como programas, reglamentos, otros. Los sistemas también pueden clasificarse en cerrados o abiertos, según la relación con el medio ambiente; los primeros son los sistemas cuyas entradas y salidas hacia el medio ambiente son pocas y conocidas, mientras los abiertos tienen infinidad de entradas y salidas hacia el medio ambiente externo no siempre bien conocidas.

Es importante mencionar que el aseguramiento de la calidad en las empresas automotrices se ubica en la clasificación de los sistemas como físicos o concretos centrando su atención en el proceso de producción y en controlar todos los factores que influyen en la realización del ciclo del producto, con el fin de que los trabajadores puedan laborar ajustándose a normas, procedimientos y reglas, establecidas en el manual de calidad.

Para Cuatrecasas (2010), los niveles de calidad pueden ser evaluados mediante controles estadísticos de procesos que proporciona la medida del nivel de calidad de dichos procesos, pero no garantiza que mejora ese nivel de calidad y, menos aún que se alcance un determinado objetivo, es por ello que el autor refiere que es el sistema productivo, su diseño, implantación y ejecución lo que asegura el nivel de calidad. La metodología para la mejora de los procesos deberá proporcionar junto a un sistema de medición las herramientas necesarias para el avance de los procesos al fin de alcanzar objetivos de calidad elevados.

### **SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

Adoptado cada vez más por un mayor número de empresas, consiste en el cumplimiento de una serie de normas específicas, que recogen un conjunto de requerimientos y directrices a seguir destinadas a dirigir la actividad relacionada a la gestión y aseguramiento de la calidad. Dichas normas, una

vez implantadas en la empresa, van a garantizar a los clientes o a cualquier otro agente externo a la organización, que la empresa realiza todos sus procesos, productos o servicios conforme a unas especificaciones, de forma controlada y planificada, de tal manera que se evita la realización de cualquier actividad en el seno de la organización o resultado de la misma de manera defectuosa, asegurando de esta manera la satisfacción del cliente.

Por lo tanto, es un enfoque de prevención, para evitar la producción de errores, lo que resulta un avance muy importante respecto a enfoques anteriores de gestión orientados a la detección, como son la inspección y la gestión de calidad (Magnisson et al, 2006). Los aspectos económicos de calidad toman importancia fundamental debido al desarrollo del comercio internacional y a una creciente competencia de los productos. Las empresas comenzaron a medir adecuadamente sus costes de calidad y los problemas derivados de rechazos por parte de los clientes. La dirección de la empresa se vio necesitada de un sistema que diera confianza sobre el cumplimiento de los requisitos de calidad de los bienes y servicios producidos, y de los productos adquiridos a proveedores, dando lugar así a los sistemas de aseguramiento de la calidad.

Las normas UNE-EN-ISO 9000-1 afirman que:

El aseguramiento de la calidad es el “conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implantadas dentro del sistema de la calidad y demostrables si es necesario para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio cumplirá los requisitos sobre la calidad”. Así mismo define el sistema de calidad como “estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de la calidad”.  
(pag.127)

Tomando en cuenta estas definiciones, el sistema de aseguramiento de la calidad es en realidad un sistema documentado de gestión que sirva en todo momento de referente, y permita un adecuado registro y trazabilidad o descripción de los documentos necesarios; también integrará los requisitos

que reflejan las necesidades de quienes utilizarán el producto o servicio. Se trata de una evaluación permanente de los factores que afectan la calidad.

Otra definición de aseguramiento de la calidad es la referida por Cuatrecasas (2010), donde reseña que consiste en la implantación de un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para proporcionar a los clientes la confianza de que un producto o servicio satisface determinados requisitos de calidad. Con este propósito, las técnicas y prácticas de gestión de la calidad bajo este enfoque hacen hincapié con aspectos relacionados con la eficiencia de los procesos.

Así, resulta imprescindible para su implantación cualquier aspecto relacionado con la documentación del sistema, porque la misma va a garantizar el cumplimiento de los principios del sistema de aseguramiento de la calidad (enfoque en el cliente, liderazgo, participación, enfoque en procesos, procesos de gestión, toma de decisiones y beneficios). De allí que, el manual de calidad constituye el eje central sobre el cual se articula el sistema de calidad, y en él se establecen la política de calidad para toda la empresa y una breve descripción de cuáles son las prácticas y procesos generales a aplicar, para asegurar el cumplimiento de los niveles de calidad preestablecidos en la política de calidad.

Es importante procurar que no se produzca una excesiva burocratización del sistema, cosa que puede suceder cuando se implantan las normas ISO 9000, porque entonces está se convierte en una limitación importante del enfoque que no conduce a lograr mejoras de los productos. (Badia y Bellido, 1999).

El área de aseguramiento de la calidad de los productos sostiene la entrega de productos y servicios de alta calidad, proveyendo al staff y a los administradores de todos los niveles de visibilidad y el feedback sobre el proceso y los productos de trabajos asociados a través del ciclo de vida del proyecto. Las prácticas del área de proceso de aseguramiento de la calidad de los productos y proceso aseguran que los procesos planeados son

implementados mientras que las prácticas del área de proceso de verificación aseguran que los requerimientos específicos son satisfechos.

Estas dos áreas en ocasiones dirigen los mismos productos de trabajo pero de diferentes perspectivas. Los proyectos deberían tratar de minimizar la duplicación de esfuerzo. La objetividad en la evaluación de los productos y procesos de aseguramiento de calidad es crítica para el éxito del proceso. Un grupo de aseguramiento de calidad que es independiente al proyecto provee esta objetividad o puede embeberse dentro del proceso. Si el aseguramiento de calidad es embebido dentro del proceso, varios ítems se deben tratar para asegurar objetividad. Cada persona que realiza actividades de aseguramiento de calidad se debe entrenar en aseguramiento de calidad. Los que realizan las actividades de aseguramiento de calidad para un producto de trabajo, deben estar implicados directamente en desarrollar o mantenimiento del producto de trabajo. Un canal de comunicación con la gerencia debe existir para escalar los problemas de no conformidad encontrados.

El aseguramiento de calidad debe comenzar en las fases tempranas de un proyecto para establecer planes, procesos, estándares, y los procedimientos que agregarán valor al proyecto y satisfarán los requisitos del proyecto y de las políticas de organización. Las personas que realizan aseguramiento de calidad participan en establecer los planes, los procesos, los estándares, y los procedimientos para asegurarse de que cumplen las necesidades del proyecto y de que serán usados para realizar evaluaciones de aseguramiento de calidad.

Además, se designa los procesos específicos y productos de trabajos asociados que serán evaluados durante el proyecto. Esta designación se puede basar en el muestreo o en los criterios objetivos que son consistentes con las políticas organizacionales, los requisitos y las necesidades. Cuando se identifican los ítems de no conformidad, primero se tratan dentro del proyecto y se resuelven allí si es posible. Cualquier ítem de no conformidad

que no se pueda resolver dentro del proyecto se extiende a un nivel apropiado de la gerencia para la resolución.

Esta se aplica sobre todo a las evaluaciones de productos y de servicios, pero también se aplica a las evaluaciones de las actividades y productos de trabajos que no son del proyecto tales como actividades del entrenamiento. Para estos productos de trabajos y actividades, el término "proyecto" debe ser interpretado apropiadamente.

Por último, el aseguramiento de la calidad es un enfoque de gestión orientado al control y la mejora de la eficiencia de todos los procesos productivos que se desarrollan en la empresa, por tanto, las técnicas más comúnmente aceptadas tienen como objetivo eliminar toda posibilidad de cometer errores que den lugar a defectos, sin preocuparse por alcanzar un nivel que pueda medirse y reducirse al máximo, como en la metodología seis sigma. De lo que se trata, simplemente, es eliminar la posibilidad de cometer errores y el objetivo si hubiéramos de cuantificarlo, respondería a la denominación de "Programas Cero Defectos" (Cuatrecasas ob.cit).

Según Pande (2007) la evolución de la calidad se puede resumir de la siguiente manera: año treinta aparece Shewhart como el padre de la calidad, público el tratado estadístico de aplicación de la gestión de la calidad. En pleno desarrollo de la segunda guerra mundial (1939-1945) surge el desarrollo del Control Estadístico de la Calidad (SPC) así como el interés general por todos los temas relacionados con la calidad, podría llegar a especularse que la segunda guerra mundial la ganaron el control de la calidad y la utilización de la estadística moderna. Para esta época, en Japón predominaba el pensamiento tayloriano el cual exigía que los obreros siguieran determinadas especificaciones que eran fijadas por los especialistas y donde el control de calidad, dependía exclusivamente de la inspección.

Cuatrecasas (2010), señala que Deming, Juran (año 40-50) y Armand V. Feigenbaum comienzan a desarrollar el "Control de la Calidad Total" donde incluye una gestión de la calidad más extensa, abarcando todas las áreas de

la empresa y cuya finalidad es la satisfacción del cliente. Ya para los años sesenta, se introduce la implantación de las técnicas de mantenibilidad y fiabilidad e Ishikawa puso en marcha los círculos de calidad. En los setenta Crosby lanza el concepto "cero defectos" y formula el programa de 14 puntos para la gestión de la calidad, es en esta misma época cuando surgen los grupos o movimientos de consumidores para la protección a los fabricantes y vendedores y, Taquehi desarrolla el método Diseño Estadístico de Experimento (DEE).

En los años ochenta al dos mil, aparece la implicación del estado y la iniciativa social en la gestión de la calidad en un fuerte contexto de competencia industrial con las empresas japonesas. En el año ochenta y ocho y en respuesta a los avances se crea el Premio Europeo a la Calidad sobre lo que se denomina el modelo de Excelencia de la Gestión.

En estos años ochenta, nace la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) y con ella las Normas ISO 9000, aportando al mundo un concepto revolucionario de la calidad basado en un modelo de gestión diseñado para asegurar la satisfacción de las expectativas del cliente. Nace igualmente lo que luego se denomina aseguramiento de la calidad, proceso que supone garantizar que las cosas se hacen bien a la primera. La versión actual de las Normas ISO 9000 data del 2008 y han sido publicada con el título "La gestión para el éxito sostenible" un enfoque desde la gestión de la calidad que incluye, como aspecto resaltante una herramienta de autoevaluación con dos objetivos: la evaluación estratégica destinada a la dirección general y la evaluación de las operaciones. Dichas normas encierran la definitiva confirmación de la importancia de la gestión orientada a los procesos de la mejora continua (Cuatrecasas, 2010).

A mediados del siglo XX y comienzos del siglo XXI cobra fuerza un nuevo concepto de gestión empresarial, donde se sugiere que el aumento y la mejora de la productividad en cualquier empresa debe lograrse como consecuencia de un compromiso dirigido en primer lugar por la alta gerencia,

de manera de establecer un programa de avance en la calidad de los bienes y los servicios producidos, y en segundo lugar que involucre al universo entero de la organización: trabajadores de producción, directivos, proveedores, clientes, entre otros.

Existen elementos fundamentales que sustentan esta nueva visión, como son: el control estadístico y el análisis de sistemas. El primero fue desarrollado por Walter Shewart en la década de los años 30; y en cuanto al análisis de sistemas, este adquiere relevancia al término de la segunda guerra mundial, ligado a la solución de problemas de defensa, comercio e industria. En la actualidad estos dos elementos se han convertido en herramientas importantes para múltiples actividades y disciplinas, por lo que resulta interesante señalar que, si bien tanto los fundamentos como el desarrollo de las ideas originales sobre calidad total son un producto de occidente, su implantación y su florecimiento ha tenido hasta la fecha, como marco principal algunos países de Oriente, siendo Japón el principal representante como potencia económica de primera magnitud y el ejemplo típico del éxito del nuevo estilo de gestión. (Mora, 2011)

Por su parte, los países industrializados de occidente esperaron hasta los años 70, cuando los bajos rendimientos de sus organizaciones se vuelven críticos, para escuchar acerca de las investigaciones e inician procesos tendientes a transformar el estilo tradicional de gestión que venían implementando hasta entonces en el sector.

Un sistema de gestión incluye la calidad a todos los niveles y en todo momento, además involucra todo el personal de la organización. Quiere decir esto, que hacer las cosas bien a la primera no es ya una meta lejana, sino el objetivo de cada día. Tal y como lo señala Camisón et al (2007), en la década de los setenta se finalizó la hegemonía de la verificación y el control de calidad en los procesos industriales, al mismo tiempo se iba conformando la práctica del autocontrol como preámbulo de un nuevo orden de valores, que

suponían la implicación de todo el personal de la empresa en todos y cada uno de los objetivos de calidad a desarrollar.

### **Normas ISO 9000**

Existen distintas vías, modelos o marcos de referencia que se utilizan para la aplicación de los sistemas de gestión de calidad bajo el enfoque de aseguramiento, pero la más utilizada es la implantación de una serie de orientaciones proporcionadas por las normas ISO 9000, aunque se pueden seguir otras normativas, como por ejemplo de carácter sectorial, o cualquier otro modelo específico desarrollado en esta línea, bien sea por la propia organización o por una empresa de asesoramiento. Dichas normas, aportan al mundo un nuevo concepto de calidad basado en un modelo de gestión diseñado para asegurar la satisfacción de las expectativas del cliente. Con él nace lo que luego se ha denominado el aseguramiento de la calidad que en las grandes empresas, esa figura responsable de tal aseguramiento, supone que es garantía que en los procesos a llevar a cabo se hacen las cosas bien a la primera. (<http://www.iso.ch.2009>)

La familia de las normas ISO 9000 del año 2000 está constituida por cuatro documentos básicos: Al ISO 9000 que incluye sistema de gestión de calidad conceptos y vocabulario. La ISO 9001, sistema de gestión de la calidad y requisitos, la ISO 9004 sistema de gestión quía para llevar a cabo la mejora y la ISO 90011 quía para auditar sistemas de gestión de la calidad. Con las normas ISO 9001, el sistema de gestión de la calidad cubre todas las actividades de la organización y esto viene a proporcionar a los clientes la seguridad de que todos los procesos de la organización hayan sido considerados.

En las normas ISO 9001/2000 se introduce el término de “mejora continua” para estimular la eficacia de la organización, incrementado de esta manera su ventaja competitiva en los mercados y respondiendo con gran acierto a las necesidades y expectativas de sus clientes. Se pretende también

que dichas normas tengan una aplicación global, es decir, sean aplicadas a todos los sectores, a todo tipo de productos y en todas las organizaciones, de fácil aplicación, con orientación hacia la mejora continua y satisfacción al cliente, etc. Con ello se persigue ofrecer herramientas con las cuales se organizan las actividades de la empresa para alcanzar beneficios y extenderlos a las demás organizaciones

Existe una última versión de las normas ISO 9000 que data del 2008, la cual ha sido publicada con el título "La gestión para el éxito sostenible", un enfoque desde la gestión de la calidad que como aspecto resaltante incluye una herramienta de autoevaluación con dos objetivos: la evaluación estratégica destinada a la Dirección General y la evaluación de las Operaciones. (Cuatrecasas, 2010). Dichas normas guardan gran paralelismo con el ciclo Deming, que entre otros, implica que el modelo ISO permite desarrollar todo tipo de actividad, con una estructura válida para diseñar e implantar cualquier sistema de gestión, alcanzando así la integración de distintos sistemas.

Así pues, en la literatura, pero sobre todo en la práctica, es frecuente identificar el enfoque de aseguramiento de la calidad con la aplicación de las normas ISO 9000. Es importante señalar, que existen múltiples razones para que una organización tome la decisión de implantar dicha norma, ello debido primordialmente al reconocimiento y prestigio internacional que han adquirido y, al que cada vez mayor número de empresas eligen a las mismas como modelo para implantar un sistema de aseguramiento de la calidad. Por lo tanto, es necesario comentar algunas características destacadas en la literatura sobre estas normas que están siendo utilizadas de modo masivo como marco de referencia en la implantación del sistema de aseguramiento de la calidad.

Las críticas a la concepción tradicional tayloriana de las organizaciones se da en todos los niveles, así, para quienes impulsan los cambios en función de la calidad, la priorización de los dividendos a corto plazo debe sustituirse por

la planeación a futuro pensando siempre en permanecer en el negocio. Esto debería lograrse mediante una política permanente de mejora de la calidad de los bienes y servicios producidos por la organización.

Para Cuatrecasas (2010), la calidad puede definirse como “el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (pág. 227). La calidad supone que el producto o servicio deberá cumplir con las funciones y especificaciones para los que ha sido diseñado y que deberá ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo. La competitividad exigirá, además, que todo se logre con rapidez y al mismo coste, siendo así que estos dos factores serán, con toda seguridad, requerimientos que pretenderá el consumidor del producto o servicio.

### **Calidad**

El concepto de calidad ha dado lugar a una larga serie de definiciones, muy diversas y significativas. Los grandes gurús de la gestión de la calidad hacen referencia expresa a diferentes significados como “Adecuación al uso y ausencia de defectos (J. M. Juran); Cumplimiento de las especificaciones (P.B. Crosby) o algunos tan originales como la denominada “función de pérdida” de Taquehi, expresada como la “mínima pérdida” que el uso de un producto o servicio causa a la sociedad. (Gabaldón, 2008).

Camisón, Cruz y Gonzales (2007), señalan que a la hora de definir el término calidad, es importante tener en cuenta algunos conceptos tales como: la satisfacción plena de los clientes, la cual implica no tan solo a los consumidores habituales de un bien, sino que se consideran todos aquellos empleados, operarios, directivos, proveedores, accionistas, propietarios etc., que aparezcan involucrados en la calidad, la cual debe representar un coste social mínimo para la sociedad, es decir, deben reducir los costes derivados de los desperfectos creados al consumidor.

Según Cuatrecasas (2010), el concepto de calidad ha evolucionado lo largo de los años, donde se ha logrado ampliar objetivos y se ha variado la orientación, es decir, que su papel ha adquirido una importancia creciente al ir evolucionando desde el mero control o inspección, a convertirse en uno de los pilares de la estrategia global de la empresa. En sus inicios, la implementación de la calidad en las organizaciones resultaría costosa porque consistía en rechazar todos los productos defectuosos lo que representaba un primer coste y luego, si era posible, recuperar dichos productos significaba otro coste adicional.

Para concluir este apartado, es importante comentar dos perspectivas desde las cuales debe ser enfocada la calidad, la perspectiva externa y la interna bajo las cuales se puede agrupar las diferentes definiciones de calidad comentadas, ambas son complementarias; la primera consiste en considerar la calidad como algo que proporciona valor al cliente, en la medida en que el producto o servicio satisfaga sus expectativas, así como supone una buena gestión de las relaciones de la empresa con sus clientes, proveedores y comunidad en general y, la segunda se centra en las características técnicas del producto, comenzando por su adecuación al uso previsto para continuar sumando características de funcionalidad y fiabilidad habitualmente relacionadas con los materiales y el diseño técnico, y características estéticas, habitualmente relacionadas con el diseño constructivo y la presentación del producto.

Cabe destacar que el análisis del aseguramiento de la calidad, es primordial para abordar las dimensiones: Principios del sistema de aseguramiento de la calidad; Elementos del sistema de aseguramiento de la calidad; y Características del sistema de aseguramiento de la calidad.

### **PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

Uno de los conceptos fundamentales del aseguramiento de la calidad consiste en prevenir fallas e ineficiencias en los procesos, que puedan afectar

la calidad de los productos o servicios entregados a los clientes. Profundizando un poco más estos conceptos, debemos considerar que la gestión de calidad incorpora siete principios fundamentales que deben utilizar los directivos de las organizaciones que busquen la plena satisfacción de sus clientes y por ende la supervivencia de su empresa.

Según Cuatrecasas (2010), uno de los objetivos que persigue el enfoque de aseguramiento de la calidad es el de evitar errores, el cual está basado en la prevención, partiendo de la idea que resulta menos costoso poner medios para impedir los errores que permitir que éstos se produzcan y actuar a posteriori. Sobre todo, lo más importante es asegurar que los errores se produzcan en forma repetitiva. Esta reflexión de carácter económico y la perspectiva de la acción de prevención como una inversión y no como un coste, ha despertado el interés de los directivos que bajo este enfoque van a adoptar una posición activa ante los problemas derivados de la falta de calidad. (Chiavenato, 2006).

Otro de los conceptos que apoya este enfoque es el control total de la calidad. La visión metódica de la gestión de la calidad que aporta este enfoque supone la necesidad de una coordinación entre las distintas unidades organizativas. El control total de la calidad implica que todas las funciones, departamentos o áreas de la empresa estén interrelacionadas, de tal manera que todas deben contribuir a la obtención de productos o servicios de calidad.

Por lo tanto, el compromiso de la calidad supera al departamento de producción abarcando a toda la empresa, y por tanto el control de la misma deberá abarcar desde el diseño del producto hasta su entrega al cliente. Por otro lado, la definición de la calidad entendida como conformidad con las especificaciones adoptado bajo un enfoque de aseguramiento, certifica que todos los procesos que se realicen en la empresa se desarrollan de manera uniforme y están planificadas y controladas conforme a unas

especificaciones, con el fin de evitar la producción de bienes y servicios defectuosos.

En este sentido, la uniformidad y conformidad de productos y procesos que existe bajo este enfoque, va a suponer frente a terceros que los productos o servicios de la organización estén libres de defectos o errores. Además de prevenir los defectos, lo más importante es asegurar y mejorar la fiabilidad de los productos, es decir, que estos funcionen de un modo especificado durante un periodo de tiempo y en unas condiciones preestablecidas. Es por ello, que el enfoque de aseguramiento de la calidad pone énfasis en el diseño de los productos, como forma de garantizar el deseado funcionamiento a lo largo de su vida útil.

Es importante destacar que en el área de servicios en las empresas automotrices el sistema de aseguramiento de la calidad debe ser una herramienta para alcanzar, mantener y mejorar la calidad. No solo se trata de conseguir que un producto o servicio se ajuste a los requisitos establecidos, lo que se pudiese considerar como una medida temporal o coyuntural, sino que el sistema ha de ser permanente, pues esto es lo único que permitirá mantener y mejorar la calidad en todos los productos o servicios.

Y por último, es importante señalar que el enfoque de aseguramiento de la calidad presta atención a los recursos humanos dentro de la organización, ya que el objetivo primordial es conseguir motivar al personal de manera que se pueda alcanzar el compromiso de los trabajadores. La incursión de este objetivo surge como consecuencia del movimiento cero defectos (Cuatrecasas, 2010), que propone una filosofía de compromiso donde el único estándar aceptable es un trabajo perfecto, el cual es imposible de obtener sin la motivación de los trabajadores y las acciones de la dirección para obtenerla. Estos principios son:

### **Enfoque en el cliente.**

Badía y Bellido (1999), consideran que las organizaciones dependen de sus clientes y por ello deben identificar las necesidades y deseos presentes y futuras de sus clientes, para no sólo satisfacerlos sino superar sus expectativas. Los beneficios de este enfoque son: El aumento de la rentabilidad y penetración de mercado, mayor efectividad en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente, aumento de la lealtad de los clientes.

La aplicación de este principio conduce a:

- La investigación y comprensión de las necesidades del cliente,
- La comunicación de las necesidades y expectativas del cliente a lo largo de toda la organización,
- La vinculación de los objetivos de la organización con la satisfacción de los clientes,
- La medición de la satisfacción del cliente y la acción sobre los resultados,
- Un enfoque balanceado entre la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas como empleados, dueños, proveedores, financiadores, etc.

### **Liderazgo**

Los líderes para Gabaldón (2008), establecen que la dirección de la organización crea y mantiene un ambiente interno, donde las personas se involucran activamente en el logro de los objetivos de la organización. Los beneficios de este principio son los siguientes: Los empleados comprenden las metas de la organización y están motivados en su obtención; las actividades se evalúan, alinean e implementan en un sentido unificado; y se reduce la falta de comunicación entre los distintos niveles de la compañía.

La aplicación del liderazgo conduce a:

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas,

- Establecer una clara visión de futuro de la organización,
- Establecer metas desafiantes,
- Crear valores compartidos y modelos comprometidos con la ética en todos los niveles,
- Establecer la confianza y eliminar el temor,
- Proveer a las personas los recursos, el entrenamiento y la autonomía requeridos, para actuar con idoneidad y responsabilidad,
- Delegar, inspirar, y reconocer las contribuciones de los empleados.

### **Participación**

Según Ruiz (2004) las personas son la esencia de una organización, y su involucramiento permite que sus habilidades sean utilizadas en beneficio de la misma. La aplicación de este principio produce personas motivadas, comprometidas e involucradas con la compañía, deseosas de participar y contribuir a la mejora continua, y la innovación y creatividad en el logro de los objetivos de la organización.

La aplicación de este principio conduce a:

- Personas que comprenden la importancia de su contribución y rol en la organización,
- Personas que aceptan hacerse cargo de los problemas y resolverlos,
- Empleados que evalúan su desempeño contra metas y objetivos personales,
- Personas que buscan permanentemente mejorar su competencia, conocimientos y experiencia, deseosos de compartirlos con los demás,
- Personas abiertas para discutir problemas y resultados.

### **Enfoque en los procesos.**

Para Gabaldón (2008), al gestionar las actividades y recursos como procesos, se logran resultados más efectivos. Se define como proceso a la combinación de recursos (humanos, materiales, información), conocidos

como insumos, en una serie de actividades repetitivas y sistemáticas para la obtención de un resultado (bienes, servicios, información), conocido como producto, que satisface los requerimientos de un cliente externo o interno.

Los beneficios de este enfoque son la disminución de costos y tiempo de ciclo a través de un uso efectivo de los recursos; mejores resultados, consistentes y predecibles; y la identificación efectiva de oportunidades de mejora. La aplicación de la gestión de procesos conduce a:

- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para la obtención del resultado deseado,
- Establecer claramente las responsabilidades para la gestión de las actividades claves,
- Analizar y medir la capacidad de las actividades claves,
- Identificar las interfaces dentro y entre las funciones de la organización,
- Enfocarse en los factores tales como recursos, métodos, y materiales que mejoren las actividades claves,
- Evaluar riesgos, consecuencias e impactos de las actividades, sobre los clientes, proveedores y otras partes interesadas.

### **Procesos de gestión**

Se puede considerar una empresa como un sistema abierto en constante y complejo intercambio con su ambiente externo, obtienen recursos del ambiente externo a través de sus entradas, transformando y procesando esos recursos internamente para luego devolverlos a ese medio externo. Finalmente para el logro de objetivos planteados, el sistema requiere de recursos (materiales y humanos) y con base a estos, así como en los elementos del ambiente y los subsistemas internos, se establece la llamada gestión, que no es otra cosa que la definición y puesta en práctica de la serie de planes de la organización.

Ruiz (2004) considera que el proceso de gestión es uno de los elementos más importantes a considerar cuando se trata de llevar a cabo un negocio ya que de la misma dependerá el éxito que posea el mismo. Cuando una empresa se inicia la estructura de la gestión debe basarse en cuáles serán las funciones principales que se deberán llevar a cabo. Para determinar esto es necesario que se cree una especie de lista que contenga todas las actividades que se realicen en dicha empresa junto con las funciones que se desarrollaran.

En este sentido, la gestión empresarial implica el establecimiento de las interrelaciones entre los principios de la organización acorde al número de los procesos funcionales, y se deben considerar algunos factores, como por ejemplo, el conocer cuál es el objetivo principal de la empresa, enumerar las actividades que se realizarán en la misma, asignar el personal idóneo para que lleve a cabo estas actividades, dividir las mismas entre las personas contratadas, e integrar dichas actividades correspondientes a cada punto. Es importante tener en cuenta que una empresa es un grupo social que a través de la administración y gestión de todos los elementos, produce diferentes bienes y servicios.

El proceso de gestión de las empresas representa en la organización todos los tipos de negocios y los pasos a seguir que se requieren para lograr que la empresa cuente con una buena organización, coordinación, dirección y control para poder evolucionar en el mercado al que esta apuntada la empresa. Precisamente por esto es que la gestión es de gran importancia para todas las compañías sin importar a qué se dediquen las mismas, además suele tener un gran impacto ya que comprende absolutamente todas las actividades que se llevan a cabo en una compañía y por todo esto, la relevancia que tiene la gestión de empresas es evidente.

De acuerdo a lo anterior, la identificación, comprensión y gestión de los procesos, interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos de la organización. Los beneficios de

este enfoque son: la integración y alineamiento de los procesos que mejor alcanzan los resultados deseados; el poner el esfuerzo en los procesos claves; y el proveer confianza a las partes interesadas sobre la consistencia, efectividad y eficiencia de la organización.

Este enfoque conduce a: comprender la interdependencia entre los procesos del sistema; estructurar enfoques que armonicen e integren los procesos; proveer una mejor comprensión de los roles y responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos y por tanto disminuir las barreras entre las distintas áreas; conocer las capacidades de la organización y establecer un uso racional y compartido de los recursos entre todos los sectores de la misma; establecer las metas y definir cómo deben operar las actividades específicas dentro del sistema y mejorar continuamente el sistema a través de la evaluación y medición permanente.

#### **Toma de decisiones.**

Para Chiavenato (2005) las decisiones efectivas deben basarse en el análisis de los datos y la información. Beneficios de este enfoque: las decisiones se basan en información real; aumenta la capacidad de prever y modificar opiniones y decisiones; y la organización desarrolla una mayor habilidad para demostrar la efectividad de decisiones pasadas.

La aplicación de este enfoque conduce a:

- La confiabilidad y exactitud de la información;
- La disponibilidad de la información entre quienes la necesitan;
- El análisis de la información usando métodos válidos;
- La toma de decisiones y acciones basadas en la experiencia y en hechos reales.

#### **Beneficios**

Para Bustamante (2008) la función de producción es la relación que existe entre el producto obtenido y la combinación de factores que se utilizan en su

obtención. La función de producción nos dice que la cantidad de producto Q que una empresa puede obtener es función de las cantidades de factores utilizadas; digamos capital (K), trabajo (L), tierra (T) e iniciativa empresarial (H), de modo que:

Los beneficios se definen como la diferencia entre los ingresos y los costes. Los ingresos son las cantidades que obtiene la empresa por la venta de sus bienes o servicios durante un periodo determinado. Los costes son los gastos ligados a la producción de los bienes o servicios vendidos durante el periodo considerado.

Una primera explicación de por qué las empresas realmente pretenden alcanzar este objetivo sería que la competencia les obliga a comportarse tratando de minimizar los costes, lo que implica maximizar la diferencia entre los ingresos y los costes. Los beneficios de este enfoque: aumentan la habilidad para crear valor para ambas partes; aumenta la flexibilidad y rápida respuesta a los cambios del mercado o las necesidades del cliente; se optimizan los costos y recursos.

La aplicación de este enfoque conduce a:

- El establecimiento de relaciones con los proveedores, que hacen un balance entre las ganancias a corto plazo y largo plazo;
- El intercambio de experiencia y recursos entre "socios";
- La identificación y selección de proveedores clave;
- La comunicación clara y abierta, compartiendo información y planes futuros;
- El establecimiento de actividades de mejora y desarrollo compartidas;
- La inspiración y reconocimiento de las mejoras y logros obtenidos por los proveedores.

## **ELEMENTOS CLAVE DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

Hasta hace algunos años, la adaptación de la metodología de trabajo a la implantación de un Sistema de Aseguramiento de Calidad, como pueden ser los gestionados según la familia de normas ISO 9000, quedaba restringido para las grandes empresas manufactureras, pero actualmente se ha producido un gran auge en la incorporación de estos métodos de trabajo en las empresas de servicio.

Para Cuatrecasas (2010) la necesidad de trabajar con un sistema de calidad concertada con los proveedores, ha suscitado que las empresas, se vean en la obligación de mejorar sus procesos de trabajo, incorporando los Sistemas de Calidad como ayuda para esta mejora, de forma que puedan demostrar fácilmente el cumplimiento de los requisitos solicitados por los clientes.

Por regla general, cuando una empresa se plantea la incorporación de un Sistema de Calidad pretende, desde un punto de vista interno, disminuir los defectos e incidencias durante cada etapa de fabricación, desde la recepción de materias primas hasta la expedición de producto acabado, así como planear estrategias a seguir en cada uno de los imprevistos, de forma que se mantenga al mínimo el factor de las sorpresas en la fabricación. Y, desde un punto de vista externo, asegurar al cliente su capacidad para cumplir lo acordado en términos de calidad.

Según Cuatrecasas (2010) conviene tener claros una serie de puntos clave para abordar un sistema de aseguramiento de la calidad, entre ellos se tienen:

### **Elección de la normativa adecuada**

La elección de la normativa adecuada permite la elaboración, difusión y aplicación de las normas, que pretenden ser reconocidas como soluciones a situaciones repetitivas o continuas que se desarrollan en cualquier actividad

humana. Esta tiene como objeto unificar criterios, mediante acuerdos voluntarios y entre consensos entre las partes implicadas (fabricantes, usuarios, consumidores, centros de investigación, asociaciones, colegios profesionales, administración pública y otros agentes sociales u otros).

De igual manera, las normas facilitan la adecuación de los productos a los usos a que van destinados, protege la salud laboral y del consumidor así como el medio ambiente, previendo los obstáculos al libre comercio y fomentando la cooperación tecnológica. Las normas de calidad definen el camino a seguir para establecer los estándares de productos y procesos, así como los requisitos para un sistema de aseguramiento de la calidad que aseguren que los niveles de calidad no van a ser inferiores a los establecidos y comunicados a los clientes.

Dicha normalización debe ser vista como un proceso de carácter participativo, que permita establecer un orden lógico del trabajo, una mejor comunicación entre las partes involucradas a través del uso de un lenguaje común y por ende un ordenamiento de la gestión. Desde que el hombre existe y nace como una necesidad de supervivencia, el idioma, el comercio, el vestido y la conducta social han acompañado al hombre en su evolución histórica hasta hoy en día. Ahora bien, dentro de la familia de normas ISO 9000 para el Aseguramiento de la Calidad, se utilizan la ISO 9001, 9002 o 9003, dependiendo del alcance del sistema. La más completa es la ISO 9001, que actualmente incluye 20 requisitos, que abarcan el diseño, la producción, la instalación y el servicio posventa.

Estas normas de calidad, más que un conjunto de normas aplicables, también ofrecen una visión sistemática de todos los componentes externos e internos de la organización, que deben ser atendidos de la mejor manera, para lograr los objetivos establecidos, impulsan o indican a seguir una serie de principios sobre la mejora continua en todos los aspectos referentes a la organización, ya que eso les da a las organizaciones la posibilidad de obtener una ventaja competitiva en el vasto mercado que existe en el mundo.

### **Asesoramiento experto.**

Es importante que alguien con suficiente experiencia y conocimiento sobre el tema, asesore en la interpretación y adaptación de la normativa a la empresa, puesto que resulta un trabajo arduo. Se debería contar con una consultoría con experiencia en el sector, que conozca los métodos de trabajo utilizados y trate de involucrarse en la mejora de la empresa hacia la calidad de productos y procesos. Sería necesario que el consultor escogido se encuentre accesible y con una proximidad al lugar de trabajo, lo que agilizará la resolución de problemas puntuales aparecidos durante el periodo de implantación.

### **Control del proyecto.**

Para realizar un correcto control del desarrollo del proyecto se hace imprescindible la creación de un plan de trabajo concretando de forma cronológica todas las actuaciones que se van a llevar a cabo, y con una revisión periódica para verificar el grado de cumplimiento, y reorganizar cuando sea necesario este plan de forma que se adapte al ritmo de implantación realizado.

### **Estructura organizativa**

Es fundamental comenzar el proceso de implantación con una estructura organizativa claramente definida, incluyendo las funciones de todo el personal de forma que se delimiten las responsabilidades y se involucre plenamente a toda la empresa, desde la dirección hasta el operario a pie de máquina, en el proyecto hacia la calidad.

### **Formación**

Para que las empresas posean un buen sistema de aseguramiento de la calidad la formación del personal debe estar determinada como una prioridad

y como una actividad permanente, dada la importancia de estos actores para el cumplimiento de la misión de la empresa y para la generación de adecuados resultados en los distintos procesos. El personal capacitado es, en gran medida la proyección e imagen de la empresa en el mercado ante la sociedad. Bajo estos preceptos, la empresa debe considerar la presentación de su desarrollo formativo propio para la generación del conocimiento que implique la apropiación de una cultura de calidad que supone el despliegue continuo de políticas, acciones, estrategias y recursos que, integrados en planes de desarrollo, promuevan el cumplimiento de una misión y de un ideal de excelencia orientado al desarrollo de competencias para asegurar la calidad de los productos a los clientes

Es imprescindible una formación básica de todo el personal, de manera que ayude a potenciar la participación y la comprensión del sistema. AIJU ha desarrollado una aplicación interactiva mediante tres CD ROM, en los que, de una forma ilustrativa y mediante ejemplos prácticos, enfocados a industrias del sector del plástico, se presentan todos los conceptos de calidad progresivamente, desde los más básicos hasta las herramientas y aplicaciones de técnicas estadísticas.

### **Fijación de objetivos**

Otro punto a tener en cuenta es la determinación de los objetivos de calidad. Según la experiencia de AIJU (Instituto Tecnológico de Producto Infantil y Ocio), habitualmente las empresas no tienen suficientemente cuantificados los costes directos e indirectos producidos por la “no calidad” en cualquier proceso de trabajo.

Por tanto, hay que centrarse en fijar los objetivos concretos en temas de calidad, de forma que sean medibles y que se nos sirva como indicador del grado de implantación y desarrollo del Sistema de Calidad. A partir de estos primeros indicadores con los que se obtendrá una visión de cómo se encuentra actualmente la empresa, se deberá plantear el alcance de otros

objetivos donde se marquen, por ejemplo, la reducción de los defectos (no conformidades, reclamaciones, etc.).

Una vez implantado el sistema de calidad y dependiendo de la política empresarial y de las exigencias de los mercados, la dirección puede optar a la certificación del mismo por parte de una entidad acreditada. Hay que considerar que la certificación debe ser una consecuencia de la correcta implantación de la normativa y no solamente un fin a conseguir en el menor tiempo posible y a cualquier precio. Es por esto que, cada vez más las empresas de transformados de plásticos se encuentran trabajando con Sistemas de Calidad simplemente como forma de organización y obtención de beneficios internamente, sin que el fin sea necesariamente una certificación.

## **CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

De la evolución de la calidad se pueden establecer algunas características tal y como lo señala Cuatrecasas (2010), control de calidad; rendición de cuentas y mejoramiento.

### **Control de calidad**

El control de calidad parte de la inspección que consiste en la verificación de todos los productos después de la fabricación y antes de ser distribuidos hacia los clientes, los productos que no cumplan con las debidas especificaciones deben ser rechazados, solo ingresaran al mercado aquellos en perfectas condiciones. La inspección empleada como único instrumento de calidad supone un coste elevado y genera un bajo nivel, lo que ocurría en la etapa en que éste era el único instrumento para obtener la calidad exigida.

El control del producto o de calidad: emplea técnicas basadas en el muestro de los productos salientes, la aplicación de los conceptos estadísticos para el control y verificación de los productos ya fabricados

supuso un avance considerable que permitió la reducción de la inspección y aunque los defectos siguen existiendo, de lo que se trata es de detectarlos antes de que lleguen a los consumidores.

Con respecto al control del proceso o aseguramiento de la calidad, el primer paso importante hacia el logro de una calidad auténticamente controlada y a un coste aceptable es la evolución desde el control del producto al control ejercido sobre el proceso. En esta etapa ya no solo se controla la calidad de los productos al final del proceso, sino que éste se verá sometido a un control a lo largo de la cadena de producción; para de esta manera evitar los defectos o el incumplimiento de las especificaciones de los productos, es decir de lo que se trata en esta etapa es controlar la calidad generada por el proceso para asegurar resultados positivos en la obtención de la misma. Los procesos de inspección y control se reducen considerablemente debido a que la calidad se planifica desde el diseño, disminuyendo de esta manera los defectos y fallas.

### **Rendición de cuentas**

La rendición de cuentas es el acto administrativo mediante el cual los responsables de la gestión de los fondos o cuentadantes informan, justifican y se responsabilizan de la aplicación de los recursos puestos a su disposición en un ejercicio económico. Las empresas están obligadas a rendir sus cuentas. Los órganos de control tienen asignadas las funciones del control sobre la actividad económico financiera de las administraciones, para garantizar que esta actividad se realiza de acuerdo con las normas y de forma eficiente. Entre estas funciones está controlar e impulsar que las empresas elaboren y rindan las cuentas anuales.

Según Castillo (2010) todo administrador de recursos debe cumplir con protocolos de buena administración y toda persona de las empresas privadas debe rendir cuentas. De allí que, la rendición de cuentas es un concepto amplio que contempla varias dimensiones y suele utilizarse de maneras

diferentes. Algunos la perciben como un mecanismo para que las personas e instituciones asuman responsabilidad por sus actos, mientras que otros consideran que este concepto se refiere a la aplicación y la implementación de normas y estándares en la práctica.

En un sentido democrático, la rendición de cuentas significa que una persona que ocupa un cargo en las empresas automotrices o que integra una debe responder por sus acciones. Esto tiene implicaciones en el plano político, administrativo y financiero.

### **Mejoramiento**

Para mejorar la calidad en las organizaciones en primer lugar es necesario comprender las necesidades de los clientes, es decir, se debe desarrollar la habilidad organizativa para lograr el control y el progreso en los procesos y productos dirigidos al cliente. Y la segunda consiste en la identificación de una estrategia que moviliza a toda la organización de tal forma de conseguir la optimización de todas las operaciones, el cambio cultural y las transformaciones internas necesarias para mantener o alcanzar una posición competitiva. (Magnisson, Kroslid y Begam, 2006)

Como el mejoramiento pone énfasis en la eficacia, en la satisfacción al cliente y la eficiencia, haciendo especial hincapié en los costes y en la productividad, se puede considerar como una perspectiva, que involucra estos elementos anteriores, señalada por Magnisson y otros (2006), que es la perspectiva global bajo la cual hay que concebir la calidad, porque pone énfasis tanto en alcanzar la eficiencia como la eficacia, es así, que se debe considerar la calidad como “excelencia” lo que la convierte en un objetivo que permite y exige el compromiso de todos los miembros de la organización, y en la medida en que ésta sea reconocida por el mercado, será fuente de ventaja competitiva, vía diferenciación. En los actuales momentos, se concibe la calidad como una poderosa arma competitiva, consideración que se hará a lo largo de este trabajo.

La mejora permanente del desempeño debe ser el primer objetivo de la organización. Los beneficios de este enfoque son: la superación en el desempeño debido a la incorporación permanente de mejoras en las capacidades de la compañía; alineamiento de las actividades de mejora en todos los niveles como objetivo estratégico de la organización; y flexibilidad para reaccionar rápidamente ante la presencia de oportunidades.

Según Fontalvo (2006). Este enfoque conduce a:

- Proveer a las personas el entrenamiento en las herramientas de la mejora continua;
- Mejorar permanentemente procesos, servicios y productos, como un objetivo de cada integrante de la organización;
- Metas para guiar la mejora continua;
- Reconocer las mejoras y las contribuciones del personal.

#### Definición de términos operacionales

**Sistema:** es un todo organizado y complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes que forman un todo complejo o unitario. Es un conjunto de objetos unidos por alguna forma de interacción o interdependencia. Los límites o fronteras entre el sistema y su ambiente admiten cierta arbitrariedad. (Chiavenato, 1992)

**Aseguramiento:** es el conjunto de actividades planificadas y sistemáticas aplicadas en un Sistema de Calidad para que los requisitos de calidad de un producto o servicio sean satisfechos. (Cuatrecasas, 2010)

**Calidad:** la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor. Dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los clientes, podremos decir si éste es bueno o malo. (Cuatrecasas, 2010)

**Empresa:** La empresa es la unidad económica de producción encargada de combinar los factores o recursos productivos, trabajo, capital y recursos

naturales, para producir bienes y servicios que después se venden en el mercado. (Bustamante, 2008)

### **Sistema de variables**

#### **Variable: Sistema de aseguramiento de la calidad**

Según Cuatrecasas (2010), el sistema de aseguramiento de la calidad consiste en la implantación de un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para proporcionar a los clientes la confianza de que un producto o servicio satisface determinados requisitos de calidad. Con este propósito, las técnicas y prácticas de gestión de la calidad bajo este enfoque hacen hincapié con aspectos relacionados con la eficiencia de los procesos.

La variable se operacionaliza desarrollando cada una de las dimensiones con sus correspondientes indicadores.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## CUADRO DE VARIABLES

**Objetivo general:** Determinar el sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz de la Región Andina.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Conocer los principios del sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la Región Andina	S I S T E M A  D E A S E G U R A M I E N T O  D E L A  C A L I D A D	Principios	.-Enfoque en el cliente. .-Liderazgo .-Participación .-Enfoque en procesos .-Procesos de gestión .-Toma de decisiones .-Beneficios	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10 11,12 13,14
Identificar los elementos clave para implementar el sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la Región Andina.		Elementos clave	-Elección de la normativa .- Asesoramiento experto .- Control del proyecto .-Estructura organizativa .- Formación .- Fijar objetivos	15,16 17,18 19,20 21,22 23,24 25,26
Describir las características del sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la Región Andina		Características	.-Control de calidad .- Rendición de cuentas .-Mejoramiento	27,28 29,30 31,32,

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se justificaron los diferentes pasos realizados para diseñar y proceder a la ejecución del trabajo empírico, en aras de recoger la información necesaria que permita revisar las proposiciones relacionadas acerca de las dimensiones enmarcadas en el capítulo anterior. Esta propuesta metodológica se sustenta en la lógica del nivel de pensamiento investigativo, el alcance de la investigación, el diseño y contexto de la investigación y técnicas de recolección de información.

#### **Corriente epistemológica**

La investigación se basa en lo que llama Barrera (2007), la filosofía de la experiencia o empirismo que acepta que la forma como se desarrollan las cosas y las maneras de participar de ellas constituye la única y real fuente de saber. Para el empirismo, la experiencia es garantía de validez del conocimiento; ésta determina el saber y la fundamentación de los principios. Por ello la investigación está orientada por una corriente empirista, debido a que el investigador forma parte del contexto de la investigación lo que facilita el contacto que permite elaborar la situación diagnóstica.

#### **Nivel de pensamiento inductivo**

El método inductivo de acuerdo a Barrera (2007), es una aproximación a la realidad en la cual el investigador establece una serie de argumentos que van de aspectos particulares a las generalizaciones, se sustenta en la compilación de evidencia empírica. A través del pensamiento inductivo se observaron y se estudiaron un conjunto de premisas y particularidades propias de la teoría referidas a los sistemas de aseguramiento de la calidad, para el reconocimiento de la problemática que orienta la investigación.

Bajo este primer nivel de pensamiento, el autor de la investigación por formar parte de la unidad de análisis y por el contacto con personal que ahí labora, se pudo observar y estudiar un conjunto de premisas y particularidades propias de la teoría sobre los sistemas de aseguramiento de la calidad, ello se explica desde las argumentaciones que Barrera (2007) aporta acerca de la inducción como base para la determinación de tipos de investigación.

### **Nivel de pensamiento deductivo**

El razonamiento deductivo consiste en partir de premisas universales y llegar a una conclusión particular, es decir se mueve de lo general a lo particular (Hernández, Fernández y Baptista 2010). En la presente investigación se presenta el pensamiento deductivo, donde se define y se describe los conceptos clave de gran dimensión teórica, relacionados con los indicadores de la presente investigación como elementos propios de su análisis. Desde este pensamiento deductivo se fraccionan en grupos de conceptos y derivaciones teórico-prácticas.

La investigación coincide a un nivel con características de trabajo científico bajo un enfoque cuantitativo, ya que recurre a la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación, descansa en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), definen la investigación como un conjunto de procesos sistémicos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno. Su objetivo consiste en hallar respuestas a preguntas mediante el empleo de procesos científicos. Según estos autores, es científico debido a que el estudio se hace de un fenómeno determinado, se realiza en forma sistémica a través de una serie de pasos lógicamente conectados y dirigidos a entender el cómo y por qué de los hechos.

### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación es descriptiva, ya que se estudia el fenómeno tal y como se presenta en la realidad analizando las condiciones del sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas automotrices de la Región Andina. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refiere, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p.80)

De igual manera Chávez (2007), expresa que la investigación descriptiva, es aquella cuya fundamentación se basa en la recolección de la información de situaciones problemáticas tal cual como aparecen en el momento de su recolección, sin realizar sobre estas inferencias ni hipótesis, que cambien el contexto de la problemática. Según este autor, y de acuerdo a los objetivos planteados, en el estudio propuesto estuvo enmarcado dentro de una investigación de tipo descriptiva que describe en forma precisa el sistema de aseguramiento de la calidad con el fin de confrontar los supuestos teóricos que existen acerca del tema y así poder asumir una posición que permita dar solución a la problemática planteada.

### **Diseño de la investigación**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. El diseño de una investigación intenta dar de manera clara respuestas a las preguntas planteadas en la misma investigación en sí.

Se dice que es una investigación no experimental de campo, debido a que en la investigación se recolectan datos de forma directa y no se manipulan las variables. Para Chávez (2007), la investigación de campo es aquella que

consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

De igual manera se aplica el diseño transversal, en donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único de acuerdo a la técnica a utilizar (análisis teórico, aplicación de instrumentos).

El estudio de la variable que comprende esta investigación son formas teóricas prácticas, que incluyen informantes claves y la observación en su contexto natural, es decir, las empresas automotrices. Esta característica de la variable en estudio ubica el diseño de la investigación dentro del contexto de las no experimentales; es decir se realiza sin la manipulación deliberada de variables.

### **Población y muestra**

Hernández, Fernández y Baptista (2010) expresan que la población debe ubicarse en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo identificando así particularidades propias de estas que permite relacionarla con otros individuos pertenecientes a una misma población o agrupamiento social, esta premisa se deben considerar para evaluar la proporción de la población a la cual le será aplicado el instrumento de medición.

La muestra según Hernández, Fernández y Baptista (2010), para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre la cual se recolectarán datos, y que tienen que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población. (p.173). Para el estudio la población es de tipo censal, sin realizar procedimientos muestrales por ser la población de fácil acceso.

Se han escogido como población para la presente investigación 15 sujetos comprendidos entre gerente general, gerente de ventas, servicio y repuestos y coordinador de procesos de tres (03) concesionarios automotrices

representantes de la marca Chevrolet en la Región Andina, ubicadas en el Municipio Valera del Estado Trujillo (Valera Motors, S.A.), Mérida (Automotriz Ciro) y Táchira (Hidalgo Motors), debido a que este personal maneja la información y el conocimiento de los procesos del sistema de aseguramiento de la calidad implementado. Dicha población se representa de la siguiente manera:

**CUADRO 2**  
**Distribución de la población**

Concesionarios	Gerente general	Gerente de ventas	Personal de servicio	Personal de repuestos	Coordinador de procesos	Total
Valera Motors, S.A	1	1	1	1	1	5
Automotriz Ciro	1	1	1	1	1	5
Hidalgo Motors	1	1	1	1	1	5
Total	3	3	3	3	3	15

#### **Técnicas de Recolección de Datos**

La técnica de recolección de datos, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) "...es aquella que permite seleccionar un instrumento de medición disponible o desarrollar uno propio, aplicar el instrumento y preparar las mediciones obtenidas para que puedan realizarse correctamente". (p.24). En este sentido, se utilizó como técnica la encuesta, la cual en opinión de Sabino (1999), "...es aquella que permite al investigador seleccionar un instrumento de medición, aplicarlo y preparar las mediciones obtenidas para que puedan realizarse correctamente". (p.118).

En tal sentido, después que el investigador seleccionó el diseño de investigación elaboro el instrumento de recolección de datos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), "un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir". (p. 217). La

elaboración del instrumento de recolección de información se sustentó en la denominada Escala de Likert, la cual consiste, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos.

Para identificar el sistema aseguramiento de la calidad las dimensiones u opiniones a consultar se orientaron a los siguientes aspectos: principios, elementos y características, siendo la escala seleccionada por el investigador la siguiente: TA (totalmente de acuerdo) MD (medianamente de acuerdo) ND (ni en desacuerdo) ED (en desacuerdo) TD (totalmente en desacuerdo)

Esta ponderación permite evaluar el conocimiento del entrevistado, favorable o desfavorable en mayor o menor grado hacia el fenómeno, situación o variable en estudio.

### **Validez del Instrumento**

Para Hurtado (2010), la validez, "...se refiere al grado en que un instrumento mide lo que pretende medir, mide todo lo que el investigador quiere medir y mide sólo lo que quiere medir". (p.43). Considerando el tipo de contenido referido "...al grado en que instrumento abarcar todos o una gran parte de los contenidos o los contextos donde se manifiesta el evento que se pretende medir, en lugar de explorar sólo una parte de éstos". (p.43)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. (p.201). Para la presente investigación, se utilizó la validez del juicio de expertos y de contenido, que se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. (Ver anexos 7, actas de los expertos)

### **Confiabilidad**

La confiabilidad, considerada de acuerdo con Hernández, Fernández y otros (2010), como "el grado en que la aplicación del instrumento repetida al

mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (p. 242), es decir, es la medida como se puede confiar en el instrumento utilizado, para determinar si los resultados obtenidos puedan servir de base a la resolución del problema de la investigación.

Para medir el nivel de confiabilidad de los instrumentos con más de dos alternativas, se podrá determinar el grado de adecuación de los ítems de una prueba entre sí, lo que indica la homogeneidad del instrumento, es decir que los ítems miden un mismo rasgo o característica común. Para los efectos de su medición en este estudio, se aplicó el análisis de fiabilidad del programa estadístico SPSS, donde:

Se analizan las respuestas de los encuestados según la categoría del instrumento asignándoles la puntuación a criterio del investigador; para la categoría TA (totalmente de acuerdo) se le dio como puntuación 5 puntos; a la categoría MD (medianamente de acuerdo se le asignó como puntuación 4 puntos; a la categoría ND (ni en desacuerdo) se le asignaron 3 puntos; la categoría ED (en desacuerdo) se le asignaron 2 puntos y la categoría TD (totalmente en desacuerdo) se le asignó 1 punto.

Luego de tabuladas las respuestas de acuerdo a la puntuación se abre la ventana de vista de variables y vista de datos del programa estadístico SPSS y se ubican los ítems. (Ver anexo 4)

Seguidamente se escoge la opción en la pantalla estadísticos descriptivos que indican cuales fueron los puntos mínimos; máximos; la media y la desviación típica. (Ver anexo 4)

Finalmente en la pantalla de vista de datos se escoge la opción análisis de fiabilidad y aparece una nueva pantalla. (Ver anexo 4)

De acuerdo a lo anterior se obtiene:

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

\*\*\* Warning \*\*\* Zero variance items

Reliability Coefficients

N of Cases = 15, 00

N of Items = 32

Alpha = ,98

Tal como se evidencia, se obtuvo como resultado 0,98 que indica que el instrumento es confiable.

### **Técnica de análisis de los datos**

De acuerdo con la necesidad de conocer los principios; identificar los elementos clave y describir las características del sistema de aseguramiento de la calidad de las empresas del mercado automotriz en la Región Andina y tomando en cuenta el número de ítems, correspondiente a cada indicador y a la escala que se establezca en los instrumentos, se diseñó un baremo para el análisis teórico de los datos.

Para la elaboración del mismo se tomó en consideración a Padua (1998), quien en relación al asunto establece: “la oscilación entre el valor mínimo y máximo de la distribución o rango para cada indicador ajustado a las categorías establecidas” (p. 276).

Tomando en cuenta los valores obtenidos, se llevó a cabo la interpretación teórica, ubicando las categorías de respuesta según el cuestionario que se elaboró. Para tal fin se estableció el rango para cada categoría de la siguiente manera: al valor de la categoría mayor se le resta el de la menor y ese valor obtenido se divide entre el total de las categorías el cual se debe tomar en cuenta entre dichas categorías de respuestas.

Luego se seleccionó para el tratamiento estadístico el programa SPSS para el análisis de los datos, todo ello de acuerdo con los objetivos y a la naturaleza misma de la investigación.

Dicho baremo es el siguiente:

PM= (Punto Mayor) Número mayor de categorías x Número de ítems

Pm= (Punto menor) Número de menor de categorías x Número de ítems

$R = (\text{Rango}) \text{ Punto Mayor} - \text{Punto menor} / 2$

Donde:

$PM = 5 \times 32 = 160$

$Pm = 1 \times 32 = 32$

$R = 160 - 32$

2

$R = 64$

Resultando:

$\text{Items} + \text{Rango} = / \text{items} = \text{Rango}$

$32 + 64 = 96 / 32 = 3$

$32 + 96 = 128 / 32 = 4$

$32 + 128 = 160 / 32 = 5$

$32 + 160 = 192 / 32 = 6$

$32 + 192 = 224 / 32 = 7$

CUADRO 3

Rango	Correspondencia con la categoría	Apreciación cualitativa
1,00 - 3,00	Totalmente en desacuerdo	Muy Bajo
3,01 - 4,00	En desacuerdo	Bajo
4,01 - 5,00	Ni en desacuerdo	Medianamente alto
5,01 - 6,00	Medianamente de acuerdo	Alto
6,01 - 7,00	Totalmente de acuerdo	Muy Alto

Fuente: Perdomo (2013)

## **Procedimiento de la investigación**

Se inició con las fases preliminares: explorar línea de investigación y área temática acompañada con una revisión bibliográfica que orientara la reflexión sobre el posible estudio.

Se realizó el análisis de diferentes métodos y técnicas de uso generalizado para procesar la información necesaria a la producción de un nuevo conocimiento.

Se precisaron los momentos; lógicos y organizativos de la propuesta investigativa.

Se elaboró el problema, pertinencia y relevancia.

Se delimitó la investigación, población y muestra.

Se elaboraron las versiones preliminares y finales del instrumento.

Se consultó a expertos caracterizados por ser especialistas en áreas específicas del estudio.

Se ejecutó el análisis de fiabilidad con el programa SPSS la cual permitió determinar la confiabilidad.

Se aplicó el tratamiento estadístico, para el análisis de los datos.

Se analizaron los resultados.

Se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.

## CAPITULO IV

### ANALISIS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

Los resultados se presentan en tablas identificando la dimensión objeto de análisis con sus respectivos indicadores para hacer en primera instancia la inferencia estadística a partir de la aplicación del instrumento y su procesamiento con base en el programa SPSS Versión 15.0. Para efectos del estudio y atendiendo a la rigurosidad metodológica seleccionada para el diseño del mismo, se presentan tablas debidamente identificada con su respectivo análisis.

Para cumplir con los objetivos de la investigación, se procedió a aplicar el instrumento a las unidades muestrales seleccionadas con el propósito de determinar el sistema de aseguramiento de la calidad aplicado por las empresas del mercado automotriz en la Región Andina.

Para ello a continuación se presenta la primera dimensión **Principios** tomada en consideración para este estudio.

**Tabla 1**

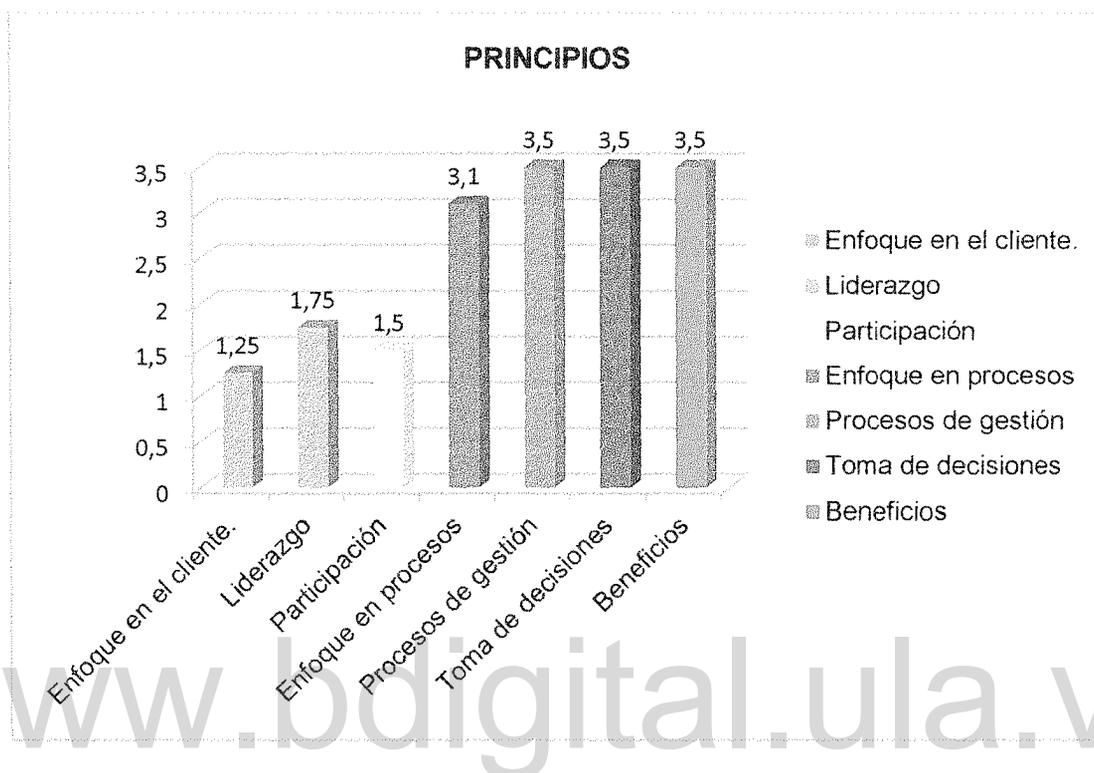
**Dimensión: Principios del sistema de aseguramiento de la calidad**

<b>Sujetos</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Promedio aritmético</b>	<b>Nivel predominante</b>
<b>Gerentes;</b>	Enfoque en el cliente.	1,25	Muy bajo
	Liderazgo	1,75	Muy bajo
<b>Personal de servicio;</b>	Participación	1,50	Muy bajo
	Enfoque en procesos	3,10	Bajo
<b>Personal de repuestos;</b>	Procesos de gestión	3,50	Bajo
	Toma de decisiones	3,50	Bajo
<b>Coordinadores de procesos.</b>	Beneficios	3,50	Bajo

Fuente: Perdomo (2013)

Gráfico 1

Dimensión: Principios del sistema de aseguramiento de la calidad



Fuente: Perdomo (2013)

Tal como se evidencia en los resultados, el indicador enfoque en el cliente obtuvo una media de 1,25; el indicador liderazgo se ubicó en una media de 1,75; el indicador participación obtuvo una media de 1,50, ubicándose en el baremo diseñado en un nivel predominante muy bajo, lo que permite inferir que los encuestados demuestran inconformidad. Para ello, se sugiere entonces conocer los planteamientos de Badia y Bellido (1999) al considerar que las organizaciones dependen de sus clientes y por ello deben identificar las necesidades y deseos presentes y futuros de sus clientes, para no sólo satisfacerlos sino superar sus expectativas. De igual manera, cabría la duda en los encuestados sobre lo que debe hacer un líder con respecto a su gestión; por ello se recomienda que los encuestados conozcan lo expresado por Gabaldón (2008) cuando manifiesta que los líderes establecen la

dirección de la organización, crean y mantienen un ambiente interno, donde las personas se involucran activamente en el logro de los objetivos de la organización. Con relación a la participación se sugiere a los encuestados conocer que las personas son la esencia de una organización, y su involucramiento permite que sus habilidades sean utilizadas en beneficio de la misma.

Con relación al indicador enfoque en procesos se ubicó en una media de 3,10 en el baremo diseñado con una apreciación cualitativa de nivel bajo. Este resultado permite sugerir a los encuestados el manejo de este enfoque de acuerdo con lo expresado por Gabaldón (2008) cuando expone que el enfoque en procesos es la combinación de recursos (humanos, materiales, información), conocidos como insumos, en una serie de actividades repetitivas y sistemáticas para la obtención de un resultado (bienes, servicios, información).

Con relación a los indicadores procesos de gestión, toma de decisiones y beneficios se ubicaron en una media de 3,50 en el baremo diseñado con un nivel cualitativo predominante bajo, resultados que permiten decir que los encuestados deben conocer los procesos de gestión de acuerdo a lo expresado por Ruiz (2004), al considerar que el proceso de gestión es uno de los elementos más importantes a considerar cuando se trata de llevar a cabo un negocio ya que del mismo dependerá el éxito que posea la empresa.

De igual manera se sugiere de acuerdo a las opiniones de los encuestados revisar el planteamiento de Chiavenato (2005) al indicar que las decisiones efectivas deben basarse en el análisis de los datos y la información. Con relación al indicador beneficios, en los encuestados cabría la duda sobre la teoría de Bustamante (2008) cuando expresa que los beneficios se definen como la diferencia entre los ingresos y los costos.

Seguidamente se presenta la segunda dimensión **Elementos clave** tomada en consideración para este estudio.

**Tabla 2**

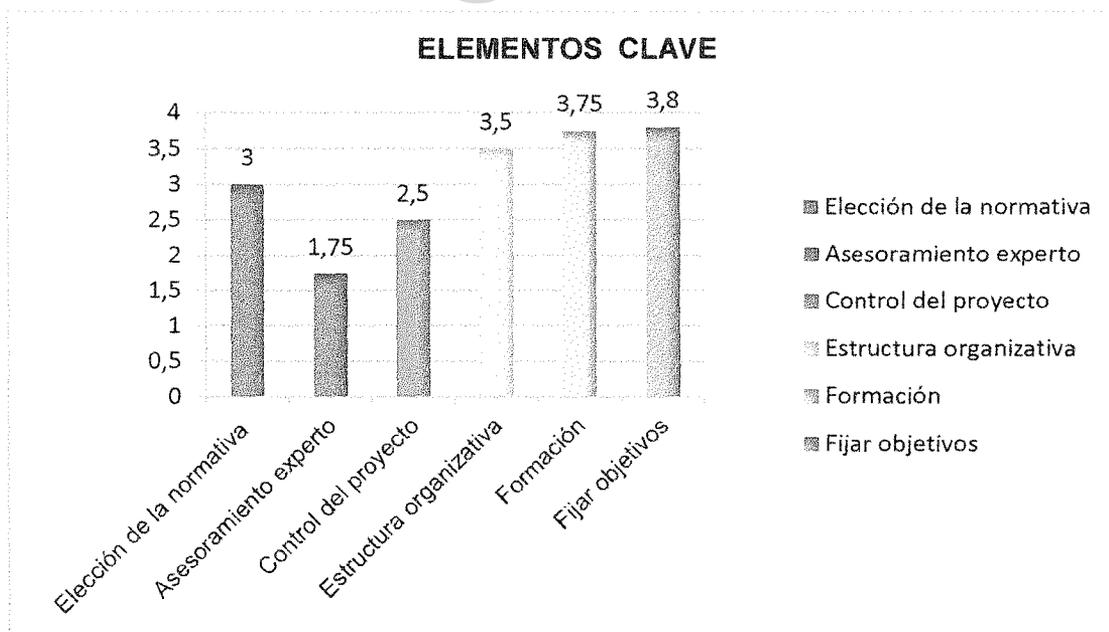
**Dimensión: Elementos clave del sistema de aseguramiento de la calidad**

Sujetos	Indicadores	Promedio aritmético	Nivel predominante
Gerentes;	Elección de la normativa	3,00	Muy bajo
	Asesoramiento experto	1,75	Muy bajo
Personal de servicio;	Control del proyecto	2,50	Muy bajo
	Estructura organizativa	3,50	Bajo
Personal de repuestos;	Formación	3,75	Bajo
	Fijar objetivos	3,80	Bajo
Coordinadores de procesos.			

Fuente: Perdomo (2013)

**Gráfico 2**

**Dimensión: Elementos clave del sistema de aseguramiento de la calidad**



Fuente: Perdomo (2013)

Los resultados presentados en la tabla 2 y gráfico 2 ubican a los indicadores elección de la normativa en una media de 3,00, el indicador asesoramiento experto en una media de 1,75 y el indicador control del proyecto en una media de 2,50 con un nivel predominante muy bajo. Estos resultados indican que en los encuestados cabría la duda sobre los planteamientos de Cuatrecasas (2010) al manifestar que dentro de la familia de normas ISO 9000 para el Aseguramiento de la Calidad, se utilizan la ISO 9001, 9002 o 9003, dependiendo del alcance del sistema; así mismo expresa que se debería contar con una consultoría con experiencia en el sector, que conozca los métodos de trabajo utilizados y trate de involucrarse en la mejora de la empresa hacia la calidad de productos y procesos; de igual manera indica que para realizar un correcto control del desarrollo del proyecto se hace imprescindible la creación de un plan de trabajo concretando de forma cronológica con todas las actuaciones que se van a llevar a cabo.

Con relación a los indicadores estructura organizativa obtuvo una media de 3,50; el indicador formación se ubicó en 3,75 y el indicador fijación de objetivos se ubicó en una media de 3,80 con un nivel cualitativo predominante bajo, resultados que permiten sugerir a los encuestados conocer lo expresado por Cuatrecasas (2010) cuando manifiesta que es fundamental comenzar el proceso de implantación con una estructura organizativa claramente definida, incluyendo las funciones de todo el personal de forma que se delimiten las responsabilidades y se involucre plenamente a toda la empresa.

De igual manera comenta que es imprescindible una formación básica de todo el personal, de manera que ayude a potenciar la participación y la comprensión del sistema. Con respecto al indicador fijar objetivos expresa que hay que centrarse en fijar los objetivos concretos en temas de calidad, de forma que sean medibles y que sirva como indicador del grado de implantación y desarrollo del Sistema de Calidad.

Con relación a la dimensión **Características**, la información respectiva se presenta de la siguiente manera:

**Tabla 3**

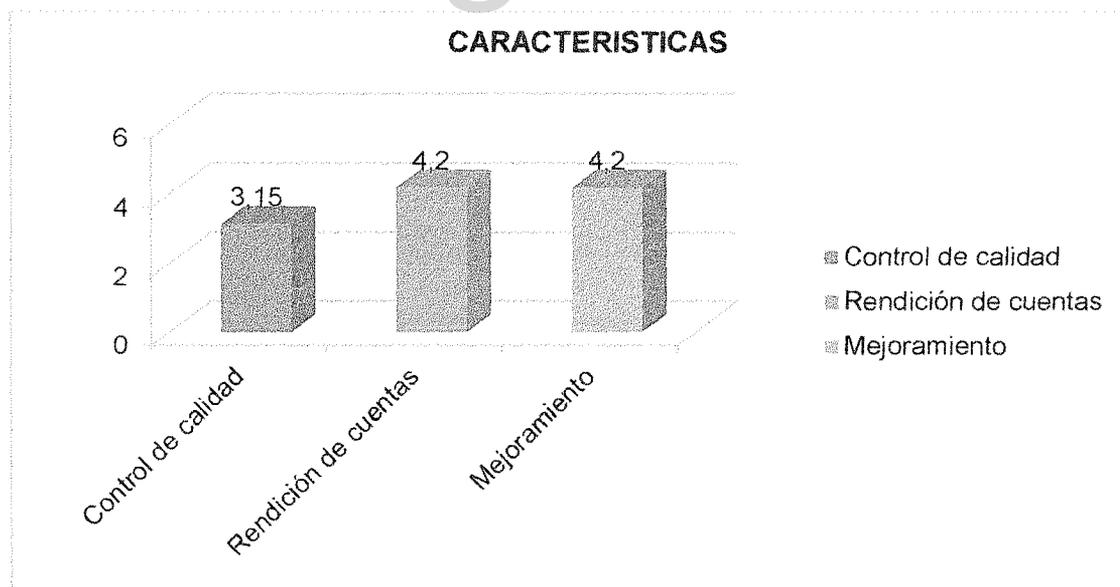
**Dimensión: Características del sistema de aseguramiento de la calidad**

Sujetos	Indicadores	Promedio aritmético	Nivel predominante
Gerentes; Personal de servicio; Personal de repuestos; Coordinadores de procesos.	Control de calidad	3,15	Muy bajo
	Rendición de cuentas	4,20	Mediano
	Mejoramiento	4,20	Mediano

Fuente: Perdomo (2013)

**Gráfico 3**

**Dimensión: Características del sistema de aseguramiento de la calidad**



Fuente: Perdomo (2013)

Se observa en la tabla 3 y gráfico 3 que el indicador control de calidad se ubicó en una media de 3,15 obteniendo un nivel cualitativo muy bajo significando estos resultados, que en los encuestados cabría la duda en cuanto al control de calidad como parte de la inspección y que, consiste en la verificación de todos los productos después de la fabricación y antes de ser distribuidos hacia los clientes, los productos que no cumplan con las debidas especificaciones deben ser rechazados, solo ingresaran al mercado aquellos en perfectas condiciones.

Con relación al indicador rendición de cuentas se ubicó en una media de 4,20 con un nivel mediano, resultados que permiten sugerir la opinión de Castillo (2010) cuando expresa que la rendición de cuentas es el acto administrativo mediante el cual los responsables de la gestión de los fondos o cuentadantes informan, justifican y se responsabilizan de la aplicación de los recursos puestos a su disposición en un ejercicio económico.

En cuanto al indicador mejoramiento se ubicó en una media de 4,20 que permiten sugerir la opinión de Magnisson y otros (2006) al opinar que para mejorar la calidad en las organizaciones es necesario comprender las necesidades de los clientes, es decir, se debe desarrollar la habilidad organizativa para lograr el control y el progreso en los procesos y productos dirigidos al cliente.

Es importante mencionar, que otros de los hallazgos que se evidencian en las empresas automotrices de la región que los consumidores para la entrega de un vehículo pasan mucho tiempo formando parte de largas listas que aumenta el riesgo de que los concesionarios comiencen a cerrar locales, debido a la escasez de productos, lo que significa despidos de empleados y reducción de la oferta de servicios. Del mismo modo, las empresas poseen problemas con las políticas monetarias aplicadas en el país.

Siguiendo estas líneas, las empresas automotrices no integran al talento humano que forma parte de la organización con el fin de fomentar la participación en grupos de trabajo, que se responsabilicen de poner en práctica el sistema de aseguramiento de la calidad debido a que existen

fallas al no tomar en cuenta todos los factores que ello comprende, tales como: tecnología, procedimientos, gestión, procesos, normativas u otros. Por esta razón, los miembros de la organización no terminan involucrándose en la política de calidad que sería la manera de lograr la responsabilidad de todos en documentar el sistema de aseguramiento de la calidad.

Ahora bien, el no estar identificado con el alcance son varias las repercusiones que se suscitan y que pueden perjudicar significativamente en su competitividad, captación de mercados, satisfacción de sus clientes y muchas pérdidas reflejadas en altos costos de producción.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de finalizado el estudio se presentan las conclusiones y recomendaciones.

#### Conclusiones

El sistema de aseguramiento de la calidad en las empresa automotrices de la región andina, aunque está establecido bajo la normativa General Motors Venezolana, no forma el piso sólido de estas empresas para convertirse en empresas eficaces y eficientes para generar un producto que satisfaga las necesidades de los consumidores que lo solicitan y que sobre todo, que el crear ese producto les deje ganancia. La meta fundamental que deben plantearse las empresas automotrices, es ganar, y para lograrlo es necesario que se esfuercen en la tarea o actividad que desempeñen, y en este caso como todo gira alrededor de la calidad, para alcanzar su meta deben esforzarse por ser el número uno ofreciendo productos de calidad.

En lo que se refiere al estudio de los principios del sistema de aseguramiento de la calidad, los resultados indican desconocimiento de los mismos. Esto se debe a que estos principios no son bien utilizados en la organización, desde los directivos hasta el personal de menor rango, en la búsqueda de la plena satisfacción de sus clientes y por ende la supervivencia de su empresa puesto que están dirigidos a prevenir fallas e ineficiencias en los procesos, que puedan afectar la calidad de los productos o servicios.

Al estudiar los elementos clave, los resultados generan niveles bajos en el conocimiento de estos elementos. Existe la necesidad de trabajar con un sistema de calidad que incorpore en sus pasos una combinación de mecanismos importantes que dirijan los planes de acción, tales como la elección de la normativa; asesoramiento de expertos; controles de proyectos; estructura organizativa adecuada; adecuada formación y fijación de objetivos

que permitan que las empresas automotrices se vean en la obligación de mejorar sus procesos de trabajo, incorporando los Sistemas de Calidad como ayuda para esta mejora, de forma que puedan demostrar fácilmente el cumplimiento de los requisitos solicitados por los clientes.

Con relación a las características se evidenció en los resultados que el control de calidad no forma parte importante de la inspección o verificación de todos los productos antes de ser distribuidos hacia los clientes ya que no se realiza una planificación adecuada y controlada de los procesos en base a los estándares definidos. Por otro lado, la rendición de cuentas se refleja en términos de confianza y transparencia a través de una gestión balanceada de los fondos o la aplicación de los recursos puestos a su disposición en un ejercicio económico, siendo esto relevante para mejorar la calidad y comprender las necesidades de los clientes, es decir, se deben accionar las destrezas y fortalezas organizativas para lograr el control y el progreso en los procesos y productos dirigidos al cliente.

Cabe mencionar que la calidad es adquirir un gran compromiso basado en el hecho de que todas las acciones a llevarse a cabo deben girar en torno al logro de metas establecidas, muchas de ellas fundamentadas en el brindar satisfacción a los clientes o consumidores, y desempeñarse con eficiencia y eficacia, para lograr la misión establecida por la organización ya que muchas veces, no se toma en cuenta lo importante que es aplicar técnicas de desarrollo de calidad dentro de la empresa, hasta que se denota la insatisfacción, la improductividad, la baja rentabilidad, y la probable desaparición del mercado.

## **Recomendaciones**

A partir de las conclusiones enunciadas se plantean las siguientes recomendaciones:

Difundir los resultados de la presente investigación a las empresas estudiadas a fin de propiciar la aplicación del sistema de aseguramiento de la calidad

Divulgar los resultados del estudio, para que sirva de base a otros trabajos de investigación en otras empresas del municipio y/u otros sectores de la región y del país.

Establecer un compromiso definitivo por parte de las empresas automotrices para impulsar las prácticas de calidad en toda organización.

Encauzar las energías y potencialidades de las empresas automotrices hacia sus objetivos particulares.

Hacer un balance de las fortalezas y debilidades de las empresas automotrices en términos de sus recursos, para que aprovechen al máximo sus potencialidades.

Consultar asesores expertos que los orienten para planear, desarrollar, implantar, mantener y mejorar un sistema de aseguramiento de calidad, y de un proceso de mejora continua.

Involucrar a todos los miembros de las empresas automotrices con la política de calidad y fomentar la integración de grupos de trabajo, que se responsabilicen de documentar el sistema de aseguramiento de calidad.

Designar a un responsable que tenga las facultades y toma de decisión en todo lo referente a la implantación y desarrollo del sistema de calidad y que sea el responsable operativo del mantenimiento del sistema.

Informar a los clientes los propósitos de la empresa y el compromiso que se tiene hacia la calidad.

Mantener una evaluación permanente de los aspectos relacionados con la calidad, y determinar las acciones correctivas y preventivas necesarias.

Realizar periódicamente controles de calidad en las empresas automotrices.

Solicitar asesoría continua por parte de las empresas automotrices en sistemas novedosos de calidad.

Evaluación del personal encargado de atender los clientes en las empresas automotrices.

Llevar a cabo la vigilancia de las operaciones y procedimientos administrativos de las empresas tales como: enfoque en los clientes, enfoque en los procesos, procesos de gestión, elección de la normativa, control de proyectos entre otros con la finalidad de verificar que se esté cumpliendo con las normas y procedimientos de calidad.

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). **El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica**. Quinta Edición. Editorial Episteme. C.A. Caracas, Venezuela.
- Badía, A. y Bellido, S. (1999). **Técnicas para la gestión de la calidad**. Ediciones Tecnos. Madrid, España.
- Barrera, M. (2007). **Modelos epistémicos en educación e investigación**. Cuarta Edición. Ediciones Quirón. Caracas, Venezuela.
- Bustamante, V. (2008). **Calidad**. Editorial Inmobiliaria, S.L. Barcelona, España.
- Camisón, C. y González, T. (2007). **Gestión de la calidad**. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Prentice-Hall.
- Castellano, A. (2011). **Implementación y certificación de sistemas de gestión de calidad de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008**. Trabajo especial de grado. Universidad Rafael Beloso Chacin.
- Chávez, N. (2007). **Introducción a la Investigación Educativa**. ARS – Grafica. Maracaibo, Estado Zulia.
- Chiavenato, I. (2005). **Introducción a la teoría general de la administración**. Séptima Edición. McGrawHill. México.
- Chiavenato, 1992. **Introducción a la Teoría General de la Administración**. 3ra. Edición Edit. McGraw-Hill.
- Cuatrecasas, L. (2010). **Gestión Integral de la Calidad. Implantación, control y certificación**. Profit Editorial Inmobiliaria, S.L. Barcelona, España.
- Fontalvo, T. (2006). **La gestión avanzada de la calidad**. 1era. Edición. Ediciones Asesores del 2000. Bogotá, Colombia.
- Gabaldón, F. (2008). **Gestión de calidad de organizaciones de servicio**. Universidad de Los Andes Consejo de Publicaciones Comisión de Desarrollo de Pregrado (CODEPRE). Mérida- Venezuela.
- González, M. (2010). **La Calidad como estrategia para el Proceso de Atención y Servicio al Cliente**. Trabajo especial de grado. Universidad Rafael Beloso Chacin.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). **Metodología de la investigación**. Quinta Edición. McGrawHill. México, DF.
- Hurtado, J. (2010). **El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación**. Sexta Edición. Ediciones Quirón. Caracas, Venezuela.
- Jerez, K. (2011). **Gestión del Sistema de Calidad en empresas manufactureras**. Trabajo especial de grado. Universidad Rafael Beloso Chacin. Maracaibo, Estado Zulia.
- López, (2010). **Plan de Gestión de la Calidad para las pequeñas empresas**. Trabajo especial de grado. Universidad Simón Rodríguez.
- Magnisson, K., Kroslid, D. y Bergman, B. (2006). **Seis Sigma. Una estrategia pragmática**. Ediciones Gestión 2000.
- Martínez, M. (2011). **Sistema de Gestión de Calidad y Normas ISO 90001:2008 para la Gerencia de la Empresa Tecno Sistemas**. Trabajo especial de grado. Universidad Simón Rodríguez
- Padua, J. (1998). **Las técnicas de la investigación: manual para la elaboración de tesis, monografías, informes**. Universidad del Zulia, Vicerrectorado Académico, Editorial Universitaria, Servicios Bibliotecarios
- Pande, P. (2007). **Las claves de Six Sigma. Una guía dirigida a los grupos de mejora de procesos**. McGraw-Hill.
- Ruiz, J. (2004). **La gestión de la calidad total en la empresa moderna**. Madrid Alfa Omega. Grupo Editores, S.A.
- Sabino, C. (2000). **El proceso de la investigación**. Editorial Panapo. Caracas.

## REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

Fundación Wikipedia INC (2012).

Guerrero, X. (2011). *Método para el control de gestión del sistema de calidad de la división de desarrollo de telemática de Edelca*. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.ve/anexos> [Consulta: 2013, Junio 6]

Mora, C. (2011). *La calidad total y productividad en las empresas altamente competitivas*. Disponible en: [www.portaldeladministrador.net](http://www.portaldeladministrador.net) [Consulta: 2013, Abril 16]

Pacheco, N. (2011). Sistema de gestión de la calidad bajo requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para la Gerencia de apoyo técnico de la Empresa CANTV. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.ve/anexos> [Consulta: 2013, Junio 6]

Pérez, D. (2007). *Plan de calidad para el proceso de atención y servicio al cliente caso: KENTRON Sistemas de Información C.A.* Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.ve/anexos> [Consulta: 2013, Junio 6]

Ramírez, L. (2012). El parque automotor en la República Bolivariana de Venezuela 1990-2011. Estratos medios de la población y elecciones 2012. Mundo Universitario Vol. X. Disponible en:

<http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/34668>

Rodríguez, L. (2011). Plan de calidad para la implementación del sistema de gestión de la calidad del proceso "transmitir energía eléctrica" de electrificación del Caroní, C.A. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.ve/anexos> [Consulta: 2013, Junio 6]

Silguero, M. (2012). Sistemas de información en las empresas del ramo automotriz del Estado Mérida: perspectivas para la primera década del siglo XXI. Artículo 8 Revista Visión Gerencial. (En red) Disponible en:

<http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/36239>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Aseguramiento\\_de\\_la\\_calidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Aseguramiento_de_la_calidad) [Consulta: 2013, Agosto 3]

<http://www.iso.ch.2009> [Consulta: 2013, Agosto 4]

<http://www.esdpt.net/calidad/normaiso9000.htm> [Consulta: 2013, Agosto 4]

([www.gestionyadministración.com/empresas/](http://www.gestionyadministración.com/empresas/)) [Consulta: 2013, Agosto 4]  
(<http://es.wikipedia.org/wiki/gestión> de la calidad total. [Consulta: 2013, Noviembre 8]  
<http://www.isoefe.es/isdefe/htm> [Consulta: 2013, Noviembre 8]  
(<http://www.asearagon.org/normativa/.htm>). [Consulta: 2013, Noviembre 8]  
Zambrano, F. (2010). *Diseño de un plan de gestión de calidad y riesgos para la gerencia de auditoría red de oficinas de ABC Banco*. Disponible en:  
<http://biblioteca2.ucab.ve/anexos> [Consulta: 2013, Mayo 12]

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

# **ANEXOS**

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

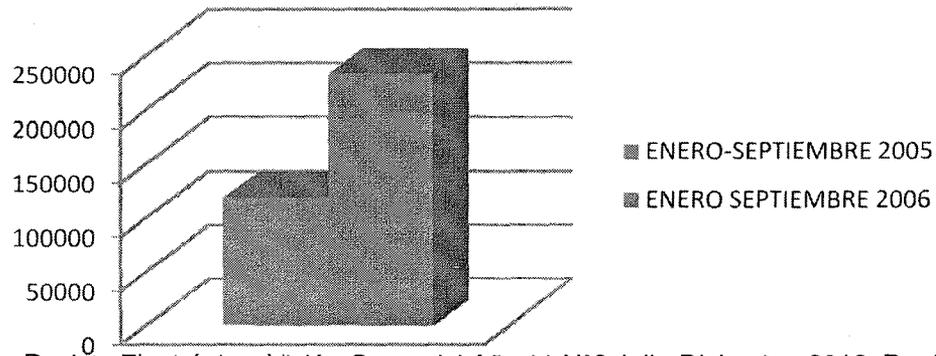
# ANEXO 1

Gráficos presentados en el planteamiento del problema

**Gráfico 1**

**(Planteamiento del problema)**

**Crecimiento en el volumen de ventas de la industria automotriz nacional,  
enero-septiembre 2005 y enero-septiembre 2006**

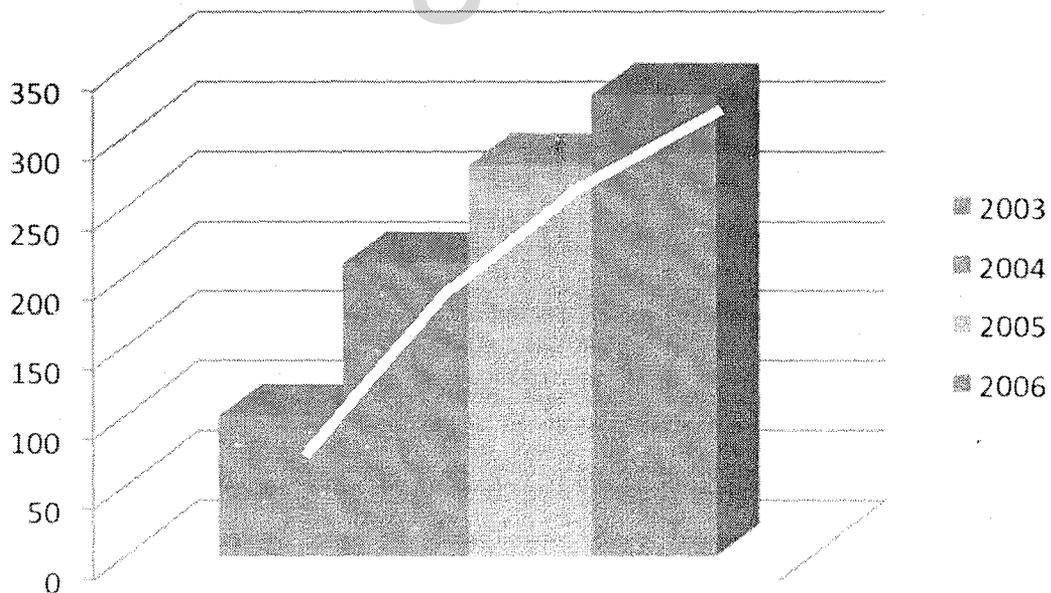


Fuente: Revista Electrónica, Visión Gerencial Año 11 N°2 Julio-Diciembre 2012. Pg: 392-412

**Gráfico 2**

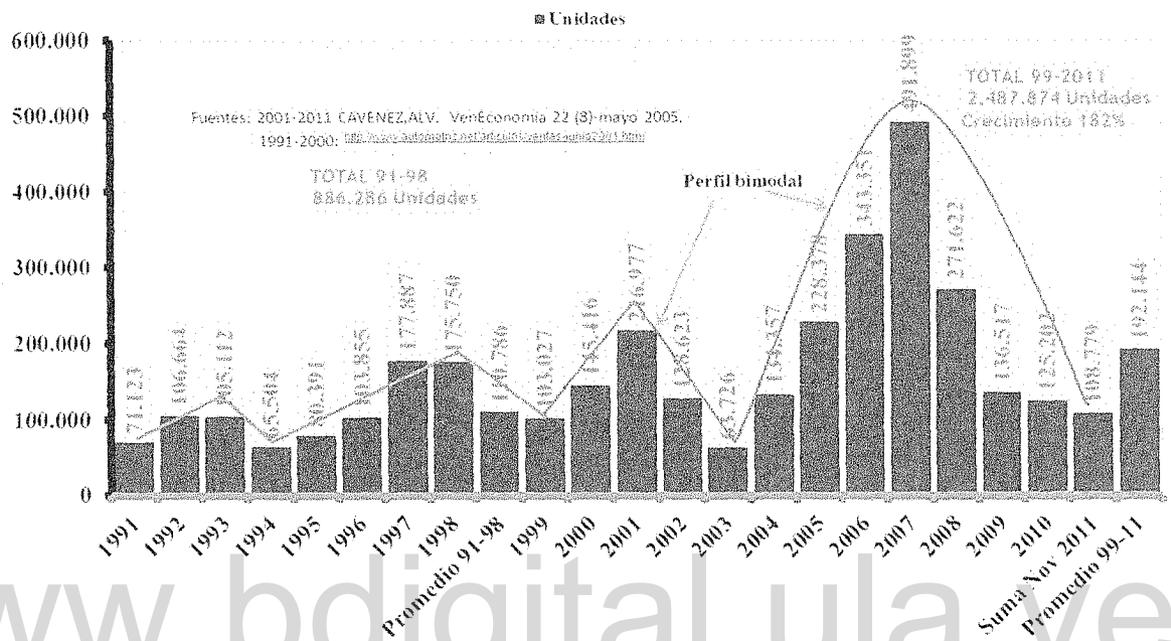
**(Planteamiento del problema)**

**Crecimiento de la industria automotriz en Venezuela, período 2003- 2006**



Fuente: Revista Electrónica, Visión Gerencial Año 11 N°2 Julio-Diciembre 2012. Pg: 392-412

**Gráfico 3**  
**(Planteamiento del problema)**  
**Venta de vehículos**



**Gráfico 3. VENTA DE VEHÍCULOS NUEVOS EN LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. PERÍODO 1991-NOVIEMBRE 2011**

www.bdigital.ula.ve

## ANEXO 2

---

Solicitud de validación a los expertos



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES**  
**COORDINACION DE EXTENSION Y POSTGRADO**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA**  
**TRUJILLO ESTADO TRUJILLO**



**SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS  
DEL MERCADO AUTOMOTRIZ EN LA REGIÓN ANDINA.**

**(Instrumento)**

**Autor:**

Lcda. María C. Perdomo S.

**Tutor:**

Dra. Walevska López

**Trujillo, Agosto 2013**



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
COORDINACION DE EXTENSION Y POSTGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA  
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO



Ciudadano (a): Dres.

Presente.-

A través de la presente comunicación, solicito su valiosa colaboración para la revisión y juicio como experto en relación al cuestionario que está dirigido a recolectar información sobre **Sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la región andina.**

El juicio emitido está dirigido a establecer si el instrumento formulado cumple con las exigencias de estar inserto en el adecuado contexto teórico y si sus elementos fueron seleccionados tomando como fundamento dicho contexto.

Se ha procedido a construir un instrumento para facilitar la recolección de informaciones útiles sobre el proceso de validación del contenido, con criterios claros, por lo cual se agradece responder según las instrucciones.

Agradeciendo la atención prestada, se suscribe.

Atentamente,

Lcda. María C. Perdomo S.

## INSTRUCCIONES

A usted se le entrega un ejemplar debidamente elaborado sobre la base de la escala de selección simple con cinco (05) alternativas de respuesta identificadas como:

1. Totalmente de Acuerdo (TA)
2. Medianamente de Acuerdo (MA)
3. Ni en desacuerdo (ND)
4. En Desacuerdo (ED)
5. Totalmente en desacuerdo (TD)

Lea detenidamente el instrumento, en este se presentan una serie de preguntas. Responda con una equis (x) a la alternativa seleccionada y; por favor no deje ninguna sin respuesta. Se estima su mayor objetividad y sinceridad.

Agradeciendo su atención; de usted atentamente.

Lcda. María C. Perdomo S.

## INSTRUMENTO

	Ítems	TA	MA	ND	ED	TD
	<b>Indicador: Enfoque en el cliente</b>					
01	Considera que el principio enfocado en el cliente del sistema de aseguramiento de la calidad permite el aumento de la rentabilidad de las empresas.					
02	Cree que el principio enfocado en el cliente del sistema de aseguramiento de la calidad asegura la penetración de la empresa en el mercado.					
	<b>Indicador: Liderazgo</b>					
03	El principio basado en el liderazgo del sistema de aseguramiento de la calidad permite considerar las necesidades de todas las partes interesadas.					
04	Cree que el liderazgo conduce a establecer una clara visión de futuro.					
	<b>Indicador: Participación</b>					
05	Considera que la participación como principio conduce a las personas a hacerse cargo de los problemas.					
06	A tu juicio el principio participación produce personas comprometidas e involucradas con la empresa.					
	<b>Indicador: Enfoque en procesos</b>					
07	Crees que el principio enfoque en procesos permite analizar y medir la capacidad de las actividades claves.					
08	El principio enfoque en procesos conduce la identificación efectiva de oportunidades de mejora.					
	<b>Indicador: Procesos de gestión</b>					
09	Como evalúan la gestión para asegurar la calidad					
10	A tu juicio el principio gestión contribuye a la efectividad en el logro de los objetivos de las empresas automotrices.					
	<b>Indicador: Toma de decisiones</b>					
11	Como valoran la toma de decisiones, la confiabilidad y exactitud de la información en la empresa automotriz.					
12	Crees que la toma de decisiones le permite a las empresas automotrices desarrollar una mayor habilidad para demostrar la efectividad en sus procesos.					

	<b>Indicador: Beneficios</b>					
13	El principio beneficio mutuo permite aumentar la habilidad para crear valor para las empresas automotrices y los clientes.					
14	Existen beneficios mutuos entre la empresa automotriz y los clientes que conduzca a aumentar la flexibilidad y rápida respuesta a los cambios del mercado.					
	<b>Indicador: Elección de la normativa</b>					
15	La elección de la normativa como elemento clave para asegurar la calidad permite elaborar un diseño eficaz para las empresas automotrices.					
16	Crees que la elección de la normativa para implementar la calidad conduce a mejorar la productividad en las empresas automotrices.					
	<b>Indicador: Asesoramiento de expertos</b>					
17	El asesoramiento de expertos en las empresas automotrices conduce a escoger los métodos de trabajo más adecuados.					
18	El asesoramiento de expertos permite al personal involucrarse en la mejora de la empresa automotriz hacia la calidad de productos y procesos					
	<b>Indicador: Control del proyecto</b>					
19	Cómo evalúa la empresa automotriz los proyectos					
20	Se realiza en la empresa automotriz una revisión periódica para verificar el grado de cumplimiento del mismo.					
	<b>Indicador: Estructura organizativa</b>					
21	Crees que la estructura organizativa de la empresa automotriz debe revisar las funciones de todo el personal de forma que se delimiten las responsabilidades.					
22	Consideras que la estructura organizativa de la empresa automotriz debe permitir que el personal se involucre plenamente a todas las actividades.					
	<b>Indicador: Formación</b>					
23	A tu juicio la formación adecuada permite la comprensión del sistema general de la empresa automotriz.					
24	Crees que la formación es fundamental para actualizar los procesos de la empresa automotriz.					
	<b>Indicador: Fijación de objetivos</b>					
25	Crees que fijar los objetivos permite cuantificar los costes directos e indirectos producidos en cualquier proceso de trabajo de la empresa automotriz.					
26	Consideras que en la empresa automotriz se deben fijar los objetivos, de forma que sean medibles en el tiempo.					

	<b>Indicador: Control de calidad</b>					
27	A tu juicio el control de calidad permite mecanismos, acciones y herramientas para detectar la presencia de errores en la empresa automotriz.					
28	Crees que la función del control de calidad permite conocer las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto.					
	<b>Indicador: Rendición de cuentas</b>					
29	Crees que la rendición de cuentas asegura la calidad al permitir que las empresas automotrices expliquen y justifiquen sus ganancias,					
30	La rendición de cuentas debe ser transparente para asegurar la calidad de las empresas automotrices.					
	<b>Indicador: Mejora continua</b>					
31	Crees que la mejora continua para asegurar la calidad conduce a establecer metas y cumplirlas en las empresas automotrices.					
32	Consideras que la mejora continua permite lograr la superación en el desempeño.					

www.bdigital.ula.ve



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
COORDINACION DE EXTENSION Y POSTGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA  
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO



**Validación del instrumento**

**Identificación del experto**

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Institución donde trabaja: \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña: \_\_\_\_\_

**Título**

**SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS  
DEL MERCADO AUTOMOTRIZ EN LA REGIÓN ANDINA**

**Objetivo general**

Determinar el sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la Región Andina.

**Objetivos específicos**

Conocer los principios que caracterizan el sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la Región Andina.

Identificar los elementos clave para implementar el sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la Región Andina.

Describir las características del sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la Región Andina.

## **Sistema de variables**

### **Variable: SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

#### **Definición conceptual**

Para Cuatrecasas (2010) el sistema de aseguramiento de la calidad consiste en el cumplimiento de una serie de normas específicas, que recogen un conjunto de requerimientos y directrices a seguir destinadas a dirigir la actividad relacionada a la gestión y aseguramiento de la calidad. Dichas normas, una vez implantadas en la empresa, van a garantizar a los clientes o a cualquier otro agente externo a la organización, que la empresa realiza todos sus procesos, productos o servicios conforme a unas especificaciones, de forma controlada y planificada, de tal manera que se evita la realización de cualquier actividad en el seno de la organización o resultado de la misma de manera defectuosa, asegurando de esta manera la satisfacción del cliente.

#### **Definición operacional**

La variable se operacionaliza a través de las dimensiones: Dimensión: Principios del sistema de aseguramiento de la calidad con sus correspondientes indicadores: Enfoque en el cliente, liderazgo, participación, enfoque en procesos, procesos de gestión, toma de decisiones y beneficios. Dimensión: Elementos clave del sistema de aseguramiento de la calidad con sus indicadores: Elección de la normativa, asesoramiento experto, control del proyecto, estructura organizativa, formación y fijar objetivos. Dimensión: Características: Control de calidad, rendición de cuentas y mejoramiento

### Mapa de Variables

**Objetivo general:** Determinar el sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz de la Región Andina.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores
Conocer los principios del sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la Región Andina	S I S T E M A  D E  A S E G U R A M I E N T O  D E  L A  C A L I D A D	Principios	<ul style="list-style-type: none"> <li>.-Enfoque en el cliente.</li> <li>.-Liderazgo</li> <li>.-Participación</li> <li>.-Enfoque en procesos</li> <li>.-Procesos de gestión</li> <li>.-Toma de decisiones</li> <li>.-Beneficios</li> </ul>
Identificar los elementos clave para implementar el sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la Región Andina.		Elementos clave	<ul style="list-style-type: none"> <li>.-Elección de la normativa</li> <li>.-Asesoramiento experto</li> <li>.-Control del proyecto</li> <li>.-Estructura organizativa</li> <li>.-Formación</li> <li>.-Fijar objetivos</li> </ul>
Describir las características del sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la Región Andina		Características	<ul style="list-style-type: none"> <li>.-Control de calidad</li> <li>.-Rendición de cuentas</li> <li>.-Mejoramiento</li> </ul>

## EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL EXPERTO

DIFICULTAD ESPECÍFICA	TODOS	ALGUNOS	NINGUNO	NÚMEROS DE
LOS ÍTEMS				ÍTEMS DE CON DIFICULTAD
1. Son pertinentes con los objetivos.				
2. Son pertinentes con la variable que se pretende medir.				
3. Son pertinentes con la dimensión.				
4. Son pertinentes con los indicadores.				
5. Inducen y sugieren la(s) respuesta(s) de los mismos.				
6. Son redactados de manera clara y accesible.				
7. Se adecuan a la escala establecida.				
8. Presentan confusión en su contenido.				
9. Muestran alternativas que no son pertinentes.				
10. Presentan demasiada información.				
11. Señalan una secuencia inadecuada.				
12. Tienen contenido repetitivo.				

RESULTADO FINAL
Observaciones

Considera válido el instrumento      Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto  
C.I.:

# ANEXO 3

Instrumento



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
COORDINACION DE EXTENSION Y POSTGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA  
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO



Estimado Sr:

Reciba un cordial saludo y sirva este medio para solicitarle su valiosa contribución en responder el cuestionario anexo cuyo propósito es conocer la opinión de ustedes en el ámbito del **Sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la región andina.**

Es importante mencionar que la información suministrada será analizada en forma confidencial y anónima, considerándola de alta relevancia al ser utilizada para la obtención de los resultados de la investigación.

Solamente se espera de usted, respuestas sinceras e identificadas con su actual desempeño.

Agradeciendo su valiosa colaboración, se suscribe de usted.

Atentamente,  
Lcda. María C. Perdomo S.



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES**  
**COORDINACION DE EXTENSION Y POSTGRADO**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA**  
**TRUJILLO ESTADO TRUJILLO**



### **INSTRUCCIONES**

A usted se le entrega un ejemplar debidamente elaborado sobre la base de la escala de selección simple con cinco (05) alternativas de respuesta identificadas como:

1. Totalmente de Acuerdo (TA)
2. Medianamente de Acuerdo (MA)
3. Ni en desacuerdo (ND)
4. En Desacuerdo (ED)
5. Totalmente en desacuerdo (TD)

Lea detenidamente el instrumento, en este se presentan una serie de preguntas. Responda con una equis (x) a la alternativa seleccionada y; por favor no deje ninguna sin respuesta. Se estima su mayor objetividad y sinceridad.

Agradeciendo su atención; de usted atentamente.

Lcda. María C. Perdomo S.

## INSTRUMENTO

	Ítems	TA	MA	ND	ED	TD
	<b>Indicador: Enfoque en el cliente</b>					
01	Considera que el principio enfocado en el cliente del sistema de aseguramiento de la calidad permite el aumento de la rentabilidad de las empresas.					
02	Cree que el principio enfocado en el cliente del sistema de aseguramiento de la calidad asegura la penetración de la empresa en el mercado.					
	<b>Indicador: Liderazgo</b>					
03	El principio basado en el liderazgo del sistema de aseguramiento de la calidad permite considerar las necesidades de todas las partes interesadas.					
04	Cree que el liderazgo conduce a establecer una clara visión de futuro.					
	<b>Indicador: Participación</b>					
05	Considera que la participación como principio conduce a las personas a hacerse cargo de los problemas.					
06	A tu juicio el principio participación produce personas comprometidas e involucradas con la empresa.					
	<b>Indicador: Enfoque en procesos</b>					
07	Crees que el principio enfoque en procesos permite analizar y medir la capacidad de las actividades claves.					
08	El principio enfoque en procesos conduce la identificación efectiva de oportunidades de mejora.					
	<b>Indicador: Procesos de gestión</b>					
09	Como evalúan la gestión para asegurar la calidad					
10	A tu juicio el principio gestión contribuye a la efectividad en el logro de los objetivos de la empresa automotriz.					
	<b>Indicador: Toma de decisiones</b>					
11	Como valoran la toma de decisiones, la confiabilidad y exactitud de la información en la empresa automotriz.					
12	Crees que la toma de decisiones le permite a las empresas automotrices desarrollar una mayor habilidad para demostrar la efectividad en sus procesos.					
	<b>Indicador: Beneficios</b>					
13	El principio beneficio mutuo permite aumentar la habilidad para crear valor para las empresas automotrices y los clientes.					
14	Existen beneficios mutuos entre la empresa automotriz y los clientes que conduzca a aumentar la flexibilidad y rápida respuesta a los cambios del mercado.					

	<b>Indicador: Elección de la normativa</b>					
15	La elección de la normativa como elemento clave para asegurar la calidad permite elaborar un diseño eficaz para las empresas automotrices.					
16	Creer que la elección de la normativa para implementar la calidad conduce a mejorar la productividad en las empresas automotrices.					
	<b>Indicador: Asesoramiento de expertos</b>					
17	El asesoramiento de expertos en las empresas automotrices conduce a escoger los métodos de trabajo más adecuados.					
18	El asesoramiento de expertos permite al personal involucrarse en la mejora de la empresa automotriz hacia la calidad de productos y procesos					
	<b>Indicador: Control del proyecto</b>					
19	Cómo evalúa la empresa automotriz los proyectos					
20	Se realiza en la empresa automotriz una revisión periódica para verificar el grado de cumplimiento del mismo.					
	<b>Indicador: Estructura organizativa</b>					
21	Creer que la estructura organizativa de la empresa automotriz debe revisar las funciones de todo el personal de forma que se delimiten las responsabilidades.					
22	Consideras que la estructura organizativa de la empresa automotriz debe permitir que el personal se involucre plenamente a todas las actividades.					
	<b>Indicador: Formación</b>					
23	A tu juicio la formación adecuada permite la comprensión del sistema general de la empresa automotriz.					
24	Creer que la formación es fundamental para actualizar los procesos de la empresa automotriz.					
	<b>Indicador: Fijar objetivos</b>					
25	Creer que fijar los objetivos permite cuantificar los costes directos e indirectos producidos en cualquier proceso de trabajo de la empresa automotriz.					
26	Consideras que en la empresa automotriz se deben fijar los objetivos, de forma que sean medibles en el tiempo.					
	<b>Indicador: Control de calidad</b>					
27	A tu juicio el control de calidad permite mecanismos, acciones y herramientas para detectar la presencia de errores en la empresa automotriz.					
28	Creer que la función del control de calidad permite conocer las especificaciones establecidas por la ingeniería del producto.					

	<b>Indicador: Rendición de cuentas</b>					
29	Crees que la rendición de cuentas asegura la calidad al permitir que las empresas automotrices expliquen y justifiquen sus ganancias,					
30	La rendición de cuentas debe ser transparente para asegurar la calidad de las empresas automotrices.					
	<b>Indicador: Mejora continua</b>					
31	Crees que la mejora continua para asegurar la calidad conduce a establecer metas y cumplirlas en las empresas automotrices.					
32	Consideras que la mejora continua permite lograr la superación en el desempeño.					

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

www.bdigital.ula.ve

## ANEXO 4

---

**Confiabilidad**

## CONFIABILIDAD ANÁLISIS DE FIABILIDAD

### Ítems 1 al 29 (Vista de variables)

Sin título - Editor de datos SPSS

Archivo Edición Ver Datos Transferir Analizar Gráficos Utilidades Ventana ?

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	Ítems1	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
2	Ítems2	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
3	Ítems3	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
4	Ítems4	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
5	Ítems5	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
6	Ítems6	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
7	Ítems7	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
8	Ítems8	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
9	Ítems9	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
10	Ítems10	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
11	Ítems11	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
12	Ítems12	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
13	Ítems13	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
14	Ítems14	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
15	Ítems15	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
16	Ítems16	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
17	Ítems17	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
18	Ítems18	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
19	Ítems19	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
20	Ítems20	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
21	Ítems21	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
22	Ítems22	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
23	Ítems23	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
24	Ítems24	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
25	Ítems25	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
26	Ítems26	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
27	Ítems27	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
28	Ítems28	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
29	Ítems29	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala

Vista de datos Vista de variables

SPSS El procesador está preparado

## Ítems 30 al 32 (Vista de variables)

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
30	ítems30	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
31	ítems31	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
32	ítems32	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala

Vista de datos Vista de variables

SPSS El procesador está preparado

[www.bdigital.ula.ve](http://www.bdigital.ula.ve)

## VISTA DE DATOS

	Items1	Items2	Items3	Items4	Items5	Items6	Items7	Items8	Items9	Items10	Items11	Items12	Items13	Items14	Items15	Items16	Items17
1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1
2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1
3	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1
4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1
5	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1
6	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1
7	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1
8	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1
9	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1
10	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1
11	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	3,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1
12	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1
13	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1
14	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1
15	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1

### ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

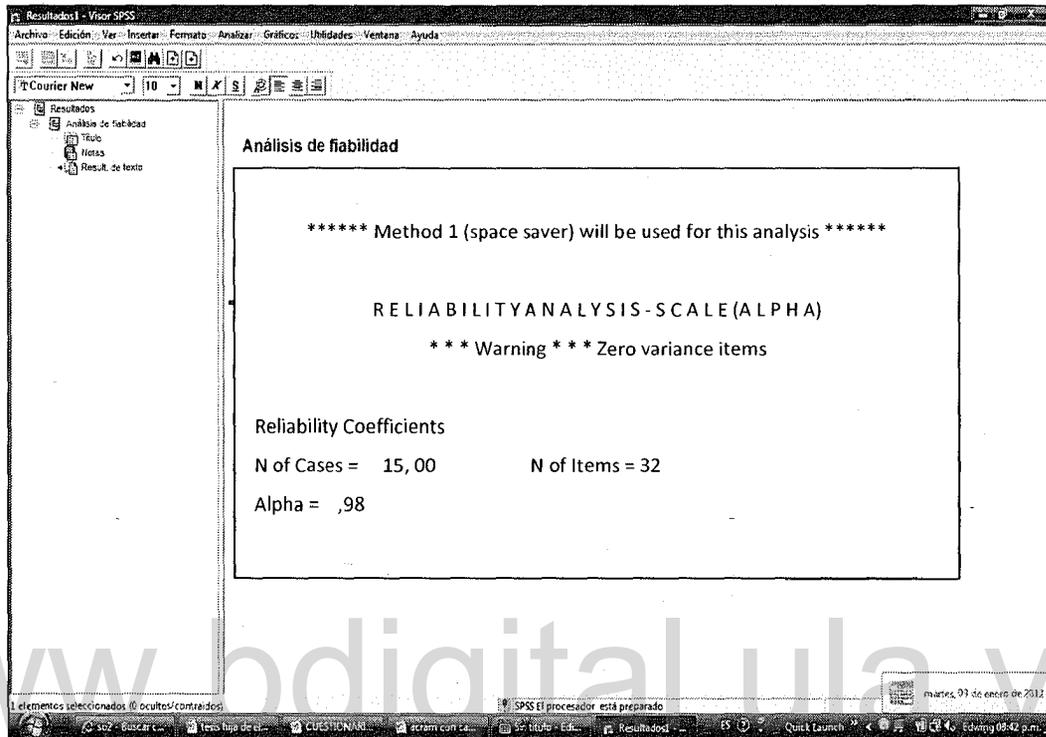
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Tip.
ITEMS1	15	1,00	3,00	1,1333	,4045
ITEMS2	15	1,00	2,00	1,0889	,2878
ITEMS3	15	1,00	3,00	1,0889	,3582
ITEMS4	15	1,00	2,00	1,1333	,3438
ITEMS5	15	1,00	2,00	1,0444	,2084
ITEMS6	15	1,00	3,00	1,1778	,5347
ITEMS7	15	1,00	2,00	1,0444	,2084
ITEMS8	15	1,00	2,00	1,0444	,2084
ITEMS9	15	1,00	3,00	1,0667	,3303
ITEMS10	15	1,00	2,00	1,0444	,2084

ITEMS11	15	1,00	1,00	1,0000	,0000
ITEMS12	15	1,00	3,00	1,2444	,5290
ITEMS13	15	1,00	3,00	1,1333	,4573
ITEMS14	15	1,00	1,00	1,0000	,0000
ITEMS15	15	1,00	3,00	1,1556	,4240
ITEMS16	15	1,00	2,00	1,0667	,2523
ITEMS17	15	1,00	1,00	1,0000	,0000
ITEMS18	15	1,00	3,00	1,0889	,3582
ITEMS19	15	1,00	2,00	1,0222	,1491
ITEMS20	15	1,00	1,00	1,0000	,0000
ITEMS21	15	1,00	2,00	1,0444	,2084
ITEMS22	15	1,00	3,00	1,0889	,3582
ITEMS23	15	1,00	3,00	1,0444	,2981
ITEMS24	15	1,00	1,00	1,0000	,0000
ITEMS25	15	1,00	2,00	1,0444	,2084
ITEMS26	15	1,00	3,00	1,0889	,3582
ITEMS27	15	1,00	3,00	1,0444	,2981
ITEMS28	15	1,00	2,00	1,0444	,2084
ITEMS29	15	1,00	2,00	1,044	,2084
ITEMS30	15	1,00	2,00	1,0222	,1491
ITEMS31	15	1,00	1,00	1,0000	,0000
ITEMS32	15	1,00	2,00	1,0444	,2084

Número de items

Válidos 32

## ANÁLISIS DE FIABILIDAD (Confiability)



\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

**RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)**

**\*\*\* Warning \*\*\* Zero variance items**

**Reliability Coefficients**

**N of Cases = 15,0                      No. of Items = 32**

**Alpha = ,98**

www.bdigital.ula.ve

## ANEXO 5

---

Baremo de interpretación de datos

## CALCULO DEL BAREMO

PM= (Punto Mayor) Número mayor de categorías x Número de ítems

Pm= (Punto menor) Número de menor de categorías x Numero de ítems

R= (Rango) Punto Mayor – Punto menor / 2

Donde:

$$PM= 5 \times 32= 160$$

$$Pm= 1 \times 32= 32$$

$$R= 160 - 32$$

2

$$R= 64$$

Resultando:

Items + Rango = / ítems= Rango

$$32 + 64 = 96 / 32= 3$$

$$32 + 96= 128 / 32= 4$$

$$32 + 128= 160 / 32= 5$$

$$32 + 160= 192 / 32= 6$$

$$32 + 192= 224 / 32= 7$$

**CUADRO 3**

Rango	Correspondencia con la categoría	Apreciación cualitativa
1,00 - 3,00	Totalmente en desacuerdo	Muy Bajo
3,01 - 4,00	En desacuerdo	Bajo
4,01 - 5,00	Ni en desacuerdo	Medianamente alto
5,01- 6,00	Medianamente de acuerdo	Alto
6,01 - 7,00	Totalmente de acuerdo	Muy Alto

Fuente: Perdomo (2013)

www.bdigital.ula.ve

# ANEXO 6

Interpretación de los ítems para los resultados

## INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### Ítems 1 al 29 (Vista de variables)

Sin título - Editor de datos SPSS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Estadísticas Ventana ?

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	Ítems.1	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
2	Ítems.2	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
3	Ítems.3	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
4	Ítems.4	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
5	Ítems.5	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
6	Ítems.6	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
7	Ítems.7	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
8	Ítems.8	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
9	Ítems.9	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
10	Ítems.10	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
11	Ítems.11	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
12	Ítems.12	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
13	Ítems.13	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
14	Ítems.14	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
15	Ítems.15	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
16	Ítems.16	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
17	Ítems.17	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
18	Ítems.18	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
19	Ítems.19	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
20	Ítems.20	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
21	Ítems.21	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
22	Ítems.22	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
23	Ítems.23	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
24	Ítems.24	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
25	Ítems.25	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
26	Ítems.26	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
27	Ítems.27	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
28	Ítems.28	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
29	Ítems.29	Númérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala

Vista de datos Vista de variables

SPSS El procesador está preparado

### Ítems 30 al 32 (Vista de variables)

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
20	ítem30	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
31	ítem31	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala
32	ítem32	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala

www.bdigital.ula.ve

## INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS (Puntuaciones obtenidas)

Sim título - Editor de datos SPSS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ventana ?

45 ítems?

	ítems1	ítems2	ítems3	ítems4	ítems5	ítems6	ítems7	ítems8	ítems9	ítems10	ítems11	ítems12	ítems13	ítems14	ítems15	ítems16	ítems17
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1
3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1
4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1
6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1
7	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1
8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1
10	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1
11	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	3.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	1
12	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1
13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1
14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1
15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1

Vista de datos Vista de variables

SPSS El procesador está preparado

[www.hodigital.ula.ve](http://www.hodigital.ula.ve)

# ANEXO 7

---

Actas de validación de los expertos



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
COORDINACION DE EXTENSION Y POSTGRADO  
MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA  
TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

cide

Ciudadana

Dra. Lucía Núñez

Presente.-

A través de la presente comunicación, solicito su valiosa colaboración para la **revisión y juicio como experto** en relación al cuestionario que está dirigido a recolectar información sobre **Sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la región andina**

El juicio emitido está dirigido a establecer si el instrumento formulado cumple con las exigencias de estar inserto en el adecuado contexto teórico y si sus elementos fueron seleccionados tomando como fundamento dicho contexto.

Se ha procedido a construir un instrumento para facilitar la recolección de informaciones útiles sobre el proceso de validación del contenido, con criterios claros, por lo cual se agradece responder según las instrucciones

Agradeciendo la atención prestada, se suscribe.

Atentamente,

Lcda. María C. Perdomo.

## EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL EXPERTO

DIFICULTAD ESPECÍFICA	TODOS	ALGUNOS	NINGUNO	NÚMEROS DE ITEMES CON DIFICULTAD
LOS ÍTEMES				
1. Son pertinentes con los objetivos.				
2. Son pertinentes con la variable que se pretende medir.				
3. Son pertinentes con la dimensión.				
4. Son pertinentes con los indicadores.				
5. Inducen y sugieren la(s) respuesta(s) de los mismos.				
6. Son redactados de manera clara y accesible.				
7. Se adecuan a la escala establecida.				
8. Presentan confusión en su contenido.				
9. Muestran alternativas que no son pertinentes.				
10. Presentan demasiada información.				
11. Señalan una secuencia inadecuada.				
12. Tienen contenido repetitivo.				

RESULTADO FINAL
Observaciones

Considera válido el instrumento      Si   X        No       

  
 Firma del Experto  
 C.I.: 4657942



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES**  
**COORDINACION DE EXTENSION Y POSTGRADO**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA**  
**TRUJILLO ESTADO TRUJILLO**



Ciudadana

Dra. Matilde de González

Presente.-

A través de la presente comunicación, solicito su valiosa colaboración para la revisión y juicio como experto en relación al cuestionario que está dirigido a recolectar información sobre **Sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la región andina.**

El juicio emitido está dirigido a establecer si el instrumento formulado cumple con las exigencias de estar inserto en el adecuado contexto teórico y si sus elementos fueron seleccionados tomando como fundamento dicho contexto.

Se ha procedido a construir un instrumento para facilitar la recolección de informaciones útiles sobre el proceso de validación del contenido, con criterios claros, por lo cual se agradece responder según las instrucciones.

Agradeciendo la atención prestada, se suscribe.

Atentamente,

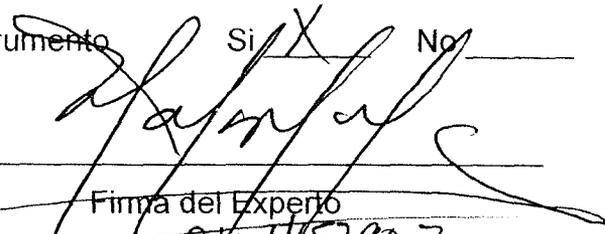
Lcda. María C. Perdomo.

### EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL EXPERTO

DIFICULTAD ESPECÍFICA LOS ÍTEMES	TODOS	ALGUNOS	NINGUNO	NÚMEROS DE ÍTEMES CON DIFICULTAD
1. Son pertinentes con los objetivos.				
2. Son pertinentes con la variable que se pretende medir.				
3. Son pertinentes con la dimensión.				
4. Son pertinentes con los indicadores.				
5. Inducen y sugieren la(s) respuesta(s) de los mismos.				
6. Son redactados de manera clara y accesible.				
7. Se adecuan a la escala establecida.				
8. Presentan confusión en su contenido.				
9. Muestran alternativas que no son pertinentes.				
10. Presentan demasiada información.				
11. Señalan una secuencia inadecuada.				
12. Tienen contenido repetitivo.				

RESULTADO FINAL
Observaciones

Considera válido el instrumento      Si       No

  
 Firma del Experto  
 C.I.: 9657903



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES**  
**COORDINACION DE EXTENSION Y POSTGRADO**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA**  
**TRUJILLO ESTADO TRUJILLO**



Ciudadana

Dra. Meggy Briceño

Presente.-

A través de la presente comunicación, solicito su valiosa colaboración para la revisión y juicio como experto en relación al cuestionario que está dirigido a recolectar información sobre **Sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la región andina.**

El juicio emitido está dirigido a establecer si el instrumento formulado cumple con las exigencias de estar inserto en el adecuado contexto teórico y si sus elementos fueron seleccionados tomando como fundamento dicho contexto.

Se ha procedido a construir un instrumento para facilitar la recolección de informaciones útiles sobre el proceso de validación del contenido, con criterios claros, por lo cual se agradece responder según las instrucciones.

Agradeciendo la atención prestada, se suscribe.

**Atentamente,**

**Lcda. María C. Perdomo.**

### EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL EXPERTO

DIFICULTAD ESPECÍFICA	TODOS	ALGUNOS	NINGUNO	NÚMEROS DE ITEMES CON DIFICULTAD
LOS ÍTEMES				
1. Son pertinentes con los objetivos.				
2. Son pertinentes con la variable que se pretende medir.				
3. Son pertinentes con la dimensión.				
4. Son pertinentes con los indicadores.				
5. Inducen y sugieren la(s) respuesta(s) de los mismos.				
6. Son redactados de manera clara y accesible.				
7. Se adecuan a la escala establecida.				
8. Presentan confusión en su contenido.				
9. Muestran alternativas que no son pertinentes.				
10. Presentan demasiada información.				
11. Señalan una secuencia inadecuada.				
12. Tienen contenido repetitivo.				

RESULTADO FINAL
Observaciones

Considera válido el instrumento Si  No

  
 Firma del Experto  
 C.I.: 8721017



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES**  
**COORDINACION DE EXTENSION Y POSTGRADO**  
**MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA**  
**TRUJILLO ESTADO TRUJILLO**



Ciudadano

Dr. Jorge Cardozo

Presente.-

A través de la presente comunicación, solicito su valiosa colaboración para la revisión y juicio como experto en relación al cuestionario que está dirigido a recolectar información sobre **Sistema de aseguramiento de la calidad en las empresas del mercado automotriz en la región andina.**

El juicio emitido está dirigido a establecer si el instrumento formulado cumple con las exigencias de estar inserto en el adecuado contexto teórico y si sus elementos fueron seleccionados tomando como fundamento dicho contexto.

Se ha procedido a construir un instrumento para facilitar la recolección de informaciones útiles sobre el proceso de validación del contenido, con criterios claros, por lo cual se agradece responder según las instrucciones.

Agradeciendo la atención prestada, se suscribe.

**Atentamente,**

**Lcda. María C. Perdomo.**

## EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL EXPERTO

DIFICULTAD ESPECÍFICA	TODOS	ALGUNOS	NINGUNO	NÚMEROS DE ITEMES CON DIFICULTAD
LOS ÍTEMES				
1. Son pertinentes con los objetivos.				
2. Son pertinentes con la variable que se pretende medir.				
3. Son pertinentes con la dimensión.				
4. Son pertinentes con los indicadores.				
5. Inducen y sugieren la(s) respuesta(s) de los mismos.				
6. Son redactados de manera clara y accesible.				
7. Se adecuan a la escala establecida.				
8. Presentan confusión en su contenido.				
9. Muestran alternativas que no son pertinentes.				
10. Presentan demasiada información.				
11. Señalan una secuencia inadecuada.				
12. Tienen contenido repetitivo.				

RESULTADO FINAL
Observaciones

Considera válido el instrumento      Si       No

Firma del Experto

C.I.: 10.912.388