



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**Gestión de la Calidad y los Procesos en Talleres Chacha Motors  
Guaranda – Bolívar**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR OBTENCIÓN EL  
TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**Autora:**  
Chacha Gualpa, Tannia Concepción

**Tutora:**  
Ing. Gilma Gabriela Uquillas Granizo Msc.

**Riobamba, Ecuador.2023**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo, TANNIA CONCEPCIÓN CHACHA GUALPA soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas planteadas en el presente trabajo de investigación y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



---

Tannia Concepción Chacha Gualpa

C.I: 0202282604



## DICTAMEN DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

**Facultad:** Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas  
**Carrera:** Carrera de Ingeniería Comercial

### 1. DATOS INFORMATIVOS DOCENTE TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

**Tutor:** Gilma Gabriela Uquillas Granizo **Cédula:** 0603278938  
**Miembro tribunal:** René Abdón Basantes Ávalos **Cédula:** 0601737679  
**Miembro tribunal:** Francisco Paúl Pérez Salas **Cédula:** 0601737679

### 2. DATOS INFORMATIVOS DEL ESTUDIANTE

**Apellidos:** Chacha Gualpa  
**Nombres:** Tannia Concepción  
**C.I / Pasaporte:** 0202282604  
**Título del Proyecto de Investigación:** Gestión de la Calidad Y los Procesos en Talleres Chacha Motors Guaranda- Bolívar.  
**Dominio Científico:** Administración  
**Línea de Investigación:** Ciencias Sociales y del Comportamiento

### 3. CONFORMIDAD PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

Aspectos	Conformidad Si/No	Observaciones
Título	SI	
Resumen	SI	
Introducción	SI	
Objetivos: general y específicos	SI	
Estado del arte relacionado a la temática de investigación	SI	
Metodología	SI	
Resultados y discusión	SI	
Conclusiones y recomendaciones	SI	
Referencias bibliográficas	SI	
Apéndice y anexos	SI	

Fundamentado en las observaciones realizadas y el contenido presentado, SI ( x ) / NO ( ) es favorable el dictamen del Proyecto escrito de Investigación, obteniendo una calificación de: **9** sobre 10 puntos.



Ing. Gilma Gabriela Uquillas Granizo Msc.  
**TUTOR**

Ing. René Abdon Basantes Avalos PhD  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

Ing. Francisco Paul Pérez Salas PhD  
**MIEMBROS DEL TRIBUNAL**



# CERTIFICACIÓN

Que, **CHACHA GUALPA TANNIA CONCEPCIÓN** con CC: **0202282604**, estudiante de la Carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LOS PROCESOS EN TALLERES CHACHA MOTORS GUARANDA- BOLÍVAR.**", que corresponde al dominio científico **ADMINISTRACIÓN** y alineado a la línea de investigación **CIENCIAS SOCIALES Y DEL COMPORTAMIENTO**, cumple con el 8 %, reportado en el sistema Anti plagio URKUND, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 21 de marzo de 2023



GILMA GABRIELA  
UQUILLAS GRANIZO

---

Mgs. Gilma Uquillas  
**TUTORA**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios por darme salud y vida, a mis padres Isabel y Pablo por haberme apoyado y sustentado moral y económicamente para que yo pueda cumplir uno de mis sueños.

A mis hermanos David, Miriam y Elizabeth que día a día estaban apoyándome, y como no dedicárselos a mis hijas Valentina y Jade por ser el pilar fundamental en mi vida que siempre han estado a mi lado dándome mucha fuerza para poder alcanzar mis objetivos. De la misma manera a mis sobrinos Nadia, Elías y Esperanza quienes estaban siempre a mi lado, también este logro se lo dedico a mi amiga Catherine quien ha estado siempre apoyándome en cada una de las situaciones por más difícil que sea.

Tannia Chacha

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la vida y por sus bendiciones por no haberme desamparado en los momentos más difíciles de mi vida, siendo un apoyo y fortaleza por no dejarme caer en momentos de debilidad, por haber puesto en mi camino a personas muy honradas.

Gracias a mis queridos padres, hermanos, abuelita y a toda mi familia por todo el amor y la confianza que han brindado, por confiar en mí, debo recalcar que sin su apoyo no lo hubiera logrado.

Agradezco a mis docentes de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Nacional de Chimborazo por haberme compartido sus conocimientos a lo largo de mi formación académica, de manera especial a la Ing. Gilma Uquillas tutora de mi proyecto quien me a guiado. A Talleres Chacha Motors Guaranda- Bolívar por permitir realizar ahí mi trabajo de investigación. Gracias a todos.

Tannia Chacha

## INDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR .....	
DICTAMEN DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO ESCRITO DE	
INVESTIGACIÓN .....	
CERTIFICACIÓN .....	
DEDICATORIA .....	
AGRADECIMIENTO .....	
ÍNDICE DE TABLAS .....	
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	
RESUMEN .....	
ABSTRACT .....	
CAPITULO I .....	15
1. INTRODUCCIÓN .....	15
1.1 Planteamiento del problema .....	16
1.1.1 Formulación del problema .....	17
1.1.2 Justificación del problema .....	17
1.2 OBJETIVOS .....	18
1.2.1 General .....	18
1.2.2 Específicos .....	18
1.2.3 Hipótesis .....	18
CAPITULO II .....	19
2. MARCO TEÓRICO .....	19
2.1 Antecedentes .....	19
2.2 Fundamento teórico .....	20
2.2.1 Gestión de la calidad .....	20
2.2.2 Desarrollo de la gestión de la calidad .....	20
2.2.3 Enfoques de la gestión de la calidad .....	21

2.2.4 Modelos normativos de la gestión de la calidad.....	22
2.2.5 Gestión de la calidad por procesos .....	23
2.3 Procesos .....	23
2.3.1 Tipos de procesos .....	24
2.3.2 Procesos administrativos .....	25
2.3.3 Indicadores de los procesos administrativos .....	25
2.3.4 Planificación .....	26
2.3.5 Organización.....	26
2.3.6 Dirección .....	27
2.3.7 Control.....	27
CAPITULO III .....	29
3. METODOLOGÍA.....	29
3.1 Método.....	29
3.2 Tipo de investigación.....	29
3.3 Diseño.....	30
3.4 Población y muestra.....	30
3.4.1 Población .....	30
3.4.2 Muestra .....	30
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	30
3.5.1 Técnicas .....	30
3.5.2 Instrumento .....	31
3.5.3 Técnicas de procesamiento de la información.....	31
3.5.4 Análisis y discusión de resultados .....	31
CAPITULO IV .....	32
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	32
4.1 Análisis e interpretación de la encuesta.....	32
4.2 Hipótesis .....	40

4.3 Comprobación de la hipótesis.....	41
4.4 Tablas cruzadas.....	41
CAPITULO V.....	43
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	43
5.1 Conclusiones.....	43
5.2 Recomendaciones .....	44
CAPÍTULO VI .....	45
6.PROPUESTA .....	45
6.1 Objetivo de la propuesta .....	45
6.1.1 General.....	45
6.1.2 Específico .....	45
6.2 Desarrollo de la propuesta .....	45
6.3 Beneficios de la propuesta.....	46
6.BIBLIOGRAFÍA .....	47
7. ANEXOS .....	50
Anexo 1. Cuestionario .....	50
Anexo 2. Matriz de Consistencia.....	52
Anexo 3. Operalización de las variables.....	53
Variable independiente .....	53
Variable dependiente .....	54

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Indicadores de los procesos administrativos .....	26
Tabla 2.Muestra .....	30
Tabla 3.Tablas cruzadas proceso de reparación*servicios de calidad.....	41
Tabla 4.Prueba de Chi Cuadrado.....	41

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Modelos normativos de la gestión de calidad. ....	22
Gráfico 2. Procesos. ....	24
Gráfico 3. Organigrama. ....	27
Gráfico 4. Género. ....	32
Gráfico 5. Proceso de reparación. ....	33
Gráfico 6. Servicios de calidad. ....	34
Gráfico 7. Espera de reparación del vehículo. ....	35
Gráfico 8. Calidad de reparación del vehículo. ....	36
Gráfico 9. Rapidez de la reparación del vehículo. ....	37
Gráfico 10. Atención al cliente. ....	38
Gráfico 11. Calidad de reparación del vehículo. ....	39
Gráfico 12. Frecuencia de regreso a Talleres Chacha Motors después de reparar el vehículo. ....	40

## **RESUMEN**

La presentación del trabajo investigativo “Gestión de la calidad y los procesos en Talleres Chacha Motors Guaranda – Bolívar”, implantó como objetivo principal determinar como la gestión de la calidad influye en los procesos administrativos establecidos por Talleres Chacha Motors. Además de diagnosticar la gestión de la calidad en los procesos administrativos, fundamentar teóricamente las variables y diseñar un modelo de gestión de calidad para mejorar los procesos administrativos en Talleres Chacha Motors.

La metodología utilizada fue del tipo hipotético – deductivo con la intención de solucionar problemas planteados mediante la compilación de datos, evidenciando las falencias y errores de la empresa. Para esto se recabaron datos a través de la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario, el cual fue aplicado a 70 clientes frecuentes. Y la interpretación de dicha información se realizó mediante el programa estadístico IBMS SPSS.

Los resultados del estudio muestran que efectivamente la gestión de calidad influye en los procesos administrativos establecidos por Talleres Chacha Motors, esto según la prueba de chi cuadrado que obtuvo un resultado  $> 0,05$ . Para lo cual se estableció un modelo de gestión basado en 3 pasos: entrada, proceso y salida.

**Palabras clave:** gestión de la calidad, procesos administrativos, talleres.

## ABSTRACT

The presentation of the research work "Quality management and processes in Talleres Chacha Motors Guaranda – Bolívar", implemented as its main objective to determine how quality management influences the administrative processes established by Talleres Chacha Motors. In addition to diagnosing quality management in administrative processes, theoretically substantiate the variables and design a quality management model to improve administrative processes in Talleres Chacha Motors.

The methodology used was hypothetical-deductive with the intention of solving problems posed by collecting data, evidencing the shortcomings and errors of the company. For this, data were collected through the survey technique and the questionnaire instrument, which was applied to 70 frequent customers. And the interpretation of this information was made by the statistical program IBMS SPSS.

The results of the study show that quality management effectively influences the administrative processes established by Talleres Chacha Motors, this according to the chi-square test that obtained a result  $> 0.05$ . For which a management model based on three steps was established: input, process and output.

**Keywords:** quality management, administrative processes, workshops



Abstract translation reviewed by

Dr. Narcisca Fuertes, PhD

Professor at Competencias Lingüísticas UNACH

## **CAPITULO I**

### **1. INTRODUCCIÓN**

La definición de procesos como elemento previo en la gestión de la calidad en las pequeñas y medianas empresas se ha vuelto indispensable, en un mercado competitivo y de retos con los avances científicos en los aspectos técnicos y administrativos. Los modelos de gestión basados en la calidad se han vuelto indispensables, en la búsqueda de mejorar indicadores. La presente investigación como aporte desde la academia tiene el propósito de definir y analizar los procesos administrativos y operativos en la empresa Talleres Chacha Motors.

El emprendimiento Talleres Chacha Motors ubicada en el cantón Guaranda de la provincia Bolívar con 12 años en el mercado, ofrece servicios de mantenimiento y mecánica de vehículos, cuenta con un patrimonio conformada por un taller de tres plantas y maquinaria sofisticada para el arreglo de vehículos. La investigación se realizará con la descripción y los diagnósticos actuales de la empresa, para elaborar una propuesta de gestión, con el fin de generar una calidad total desde su conceptualización y el respaldo teórico-práctico. Es así que el documento tendrá la siguiente estructura.

Capítulo I.- Marco teórico en donde se conceptualizará las bases teóricas que han hecho referencia en otros trabajos exitosos y han aportado teóricamente en el desarrollo de la temática.

Capítulo II. –Desarrollo metodológico en el que se describe las estrategias del desarrollo de la investigación, que comprende la propuesta del modelo de gestión y el análisis de procesos de la empresa.

Capítulo III.- Análisis de resultados administrativos y operativos mediante el criterio descriptivo estadístico e inferencial.

Capítulo V. – Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la empresa Talleres Chacha Motors.

## **1.1 Planteamiento del problema**

El crecimiento de los emprendimientos en el cantón Guaranda durante los últimos cinco años, específicamente los derivados del parque automotor como mecánicas, lavadoras de autos, servicios electrónicos entre otros; necesitan la ejecución de los sistemas de Gestión de calidad mediante la definición de procesos, con el propósito de buscar eficiencia y competitividad, a través de la implementación de modelos administrativos y operativos. En un mercado competitivo y globalizado, la definición de mejora continua y la optimización de procesos, mediante un adecuado diseño, orientación y seguimiento, con el fin de generar servicios o productos de calidad, así como satisfacer a los clientes; características que no han sido consideradas en Talleres Chacha Motors a pesar de estar en el mercado por más de 10 años, para lograrlo es indispensable insertar los conceptos de calidad y definición de procesos.

Por lo que es necesario evaluar en Talleres Chacha Motors, la gestión de la calidad orientada a los procesos administrativos, que evidencien el nivel de cumplimiento de planificaciones, el criterio de innovación, la satisfacción de clientes, el análisis de competencias, que permitan tomar decisiones acertadas.

En algunos aspectos como los procedimientos técnicos en la actualidad responden al conocimiento y experiencia empírico de los propietarios y trabajadores, lo que ha generado una dependencia de estos. El crecimiento en cuanto al número de clientes y ventas es significativo, sin embargo, el patrimonio construido está altamente sujeto a deudas por pagar, las decisiones del emprendimiento se lo realizan en función al día a día, en muchos casos con metas erróneamente definidas y a mediano plazo, lo que ha llevado a implementar otros servicios como la venta de repuestos, alineación y balanceo; que generan ingresos adicionales.

La inconformidad de los clientes en cuanto a los servicios recibidos por el emprendimiento, las decisiones sin fundamento por parte de los propietarios, la asignación de tareas repetitivas en los trabajadores y los deficientes niveles de comunicación entre los administrativos, la cuantificación de los niveles de la gestión de la calidad y su influencia en los procesos administrativos impiden mejorar la competitividad y rentabilidad de la empresa. En función a esto es necesario cuestionarse ¿Los procesos en Talleres Chacha Motors están orientados a la calidad y satisfacción del cliente? ¿Qué cambios se deben realizar para orientar los

procesos a la calidad y satisfacción del cliente?

El presente estudio tiene como propósito demostrar una relación de la gestión de la calidad y su influencia en procesos administrativos en torno a la calidad de servicios, esto contribuirá a la definición de las causas que no permiten el cumplimiento, calidad y satisfacción total del cliente.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿De qué manera influye la gestión de la calidad en los procesos administrativos establecidos por Talleres Chacha Motors?

### **1.1.2 Justificación del problema**

Este trabajo de investigación tiene como finalidad determinar como la gestión de la calidad influye en los procesos administrativos establecidos por Talleres Chacha Motors como una disyuntiva a mejorar sus procesos administrativos y productivos con un realce en la calidad de sus servicios, además de ofrecer valor agregado a cada necesidad de sus clientes.

Desde el enfoque teórico – práctico de la gestión de calidad y la aplicación de los procesos administrativos, se pretende mejorar la competitividad de Talleres Chacha Motors a los procesos ya establecidos y utilizados por décadas en dicha empresa familiar.

La gestión de calidad le mostrará que herramientas podrá utilizar Talleres Chacha Motors para planear, ejecutar, controlar y evaluar las actividades realizadas por sus colaboradores al prestar sus servicios, pero desde altos estándares de calidad, ya no tan solo desde forma empírica como se había realizado anteriormente.

En cambio, los procesos administrativos aportarán una guía simplificada en el área administrativa y gerencial para lograr los objetivos organizacionales previstos cada inicio de año de la forma más eficientemente posible. Y así hacer un aprovechamiento adecuado de la mano de obra, los recursos económicos y la capacidad de las instalaciones, sin desperdicios ni errores en lo posible.

Además, este trabajo se lleva a cabo pensando en las nuevas necesidades de la localidad con relación al servicio de reparación y revisión de todo tipo de vehículos, para ello se realizó un cuestionario donde se recoge la opinión de cada uno de los clientes más

representativos de talleres y su nivel de satisfacción.

Por lo cual el trabajo investigativo es perfectamente realizable, ya que se consta con la información oportuna, veraz, actualizada y científica tanto de la empresa como de las variables planteadas.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 General**

Determinar como la gestión de la calidad influye en los procesos administrativos establecidos por Talleres Chacha Motors.

### **1.2.2 Específicos**

- Diagnosticar la gestión de la calidad en los procesos administrativos en Talleres Chacha Motors.
- Fundamentar teóricamente la gestión de la calidad y los procesos administrativos en Talleres Chacha Motors.
- Diseñar un modelo de gestión de calidad para mejorar los procesos administrativos en Talleres Chacha Motors Guaranda – Bolívar.

### **1.2.3 Hipótesis**

La gestión de calidad influye en los procesos administrativos establecidos por Talleres Chacha Motors.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

Según los autores Zavala y Vélez (2020) en su investigación denominada “La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios – Ecuador”, el análisis de la gestión de la calidad desde un enfoque cualitativo como una variable en relación del servicio al cliente ha demostrado que puede ser conceptualizada y considerado como un proceso, una necesidad, una estrategia o un sistema, además de permitir la diferenciación de un determinado producto o servicio de una empresa; y concluye que es un factor de importancia de una organización o empresa de la permanencia en el mercado, además de constituirse de un elemento indispensable en el cumplimiento de los objetivos y el aseguramiento de la calidad.

En otro análisis de la gestión de la calidad según los investigadores Hernández, Barrios y Martínez (2018) en su trabajo “Gestión de la Calidad: Elemento Clave para el Desarrollo de las Organizaciones” plantea el propósito general, analizar como la gestión de la calidad es un elemento para el desarrollo competitivo de las organizaciones, en esto los autores determinan el crecimiento y mejora de las empresas, de tal manera que las sociedades deben apostar por la calidad del servicio, por cuanto en la actualidad existen ciudadanos mejor informados y consumidores inteligentes, conscientes de sus derechos y beneficios, por lo que estas características se ha vuelto un imperativo aplicable genéricamente a todas las organizaciones, descartando, el tamaño, tipo, o personería jurídica, para poder alcanzar las exigencias de las demandas y las crecientes necesidades poblacionales, dejando abierto sus indicadores entre los más representativos, satisfacción de los clientes, actividad por proceso, calidad de servicios entre otros.

Los procesos administrativos según González, Solorzano y Reynosa (2021) en su publicación sobre el “Impacto de la Automatización de los Procesos Administrativos” definen a los procesos administrativos como una variable que presenta relación con la gestión de la calidad institucional y determinan que promueven la descentralización de los sistemas y las nuevas dinámicas sociales, con la tendencia de minimizar costos de una manera sostenible y amigable con el medio ambiente.

## **2.2 Fundamento teórico**

### **2.2.1 Gestión de la calidad**

La palabra gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se lleva a cabo para lograr un determinado objetivo (Westreicher, 2020). Calidad hace referencia a las percepciones de cada sujeto sobre un objeto o servicio y sus parámetros para satisfacer sus necesidades a través del mismo.

La gestión de calidad según la ISO 9001:2015 (2020) abarca un contingente de operaciones y herramientas que tienen como objeto impedir que las entidades cometan errores o desviaciones en el proceso de producción de cualquier tipo de producto o servicio. La finalidad de esta gestión es detectar errores antes de que sucedan. La gestión de calidad precisa las estrategias a seguir para cometer cero tipos de errores al momento de planificar, administrar los recursos y concretar los procesos (ISO 9001:2015, 2020). Un modelo de gestión de la calidad en base a procesos no solo lleva maximizar ventas y servicios, sino también el cumplimiento de responsabilidad social, a través del análisis de necesidades, que permita actuar de manera oportuna organizada y clara, este enfoque permite entablar indicadores de compromiso con los trabajadores con la empresa, lo que incrementa productividad en función a la imagen y confianza corporativa. Estos aspectos generan sostenibilidad de la empresa, adoptando, políticas, estrategias y hábitos que aportan a minimizar problemas en los clientes (Pesantez, 2013).

También según Alonso (2022) la gestión de calidad y los mapas de procesos ayuda a las empresas a coordinar todo tipo procesos y actividades según las normativas que rigen en las diferentes instituciones, además de permitir plasmar estos procesos a través de diagramas o esquemas que simplifiquen la información de un cambio o el funcionamiento del sistema operativo, administrativo, financiero o de procesos de las empresas.

### **2.2.2 Desarrollo de la gestión de la calidad**

El desarrollo de la gestión de la calidad actualmente dentro de las pymes se ha convertido en una fortaleza para impulsar la competitividad empresarial con el fin de satisfacer al cliente de forma eficiente, sin el uso exhaustivo de recursos, procedimientos, personal y costos para la compañía (Hernández, Barrios y Martínez, 2018).

El desarrollo de la gestión de la calidad se transforma con características únicas referente a la determinación del producto o servicio en lo respecta al sistema. Es importante recalcar que la variable calidad siempre ha estado presente desde los orígenes de la sociedad, pero con el tiempo avanza rápidamente, por medio cuatro etapas de consecución logran una mejor calidad de los bienes y servicios que se ofrecen a la población (Bovea, 2017).

La estandarización del desarrollo de la gestión de calidad en las empresas se realizó por medio de la normativa ISO 2001:2015 donde se proyectan los requisitos a cumplir para integrar de forma óptima un sistema de gestión de calidad, aquí se deberán alinear temas como: la capacidad de la empresa para promover la mejor continua (sobre todo en el área de producción), la satisfacción al cliente, proveer la correcta capacitación a los colaboradores de la empresa, evaluar la eficacia del rendimiento de los colaboradores, etc.

### **2.2.3 Enfoques de la gestión de la calidad**

El enfoque de la gestión de calidad se compone de perspectivas diferentes para controlar la calidad ya que en las prácticas y técnicas van encaminadas a mejorar la calidad y se cumplan las expectativas de los interesados. Las tres dimensiones se enfocan en las técnicas que son capaces de guiar la acción de la organización, la práctica sirve para que las actividades que se empleen en los principios y las técnicas sean efectivas dentro de las empresas (Cicerón, 2018).

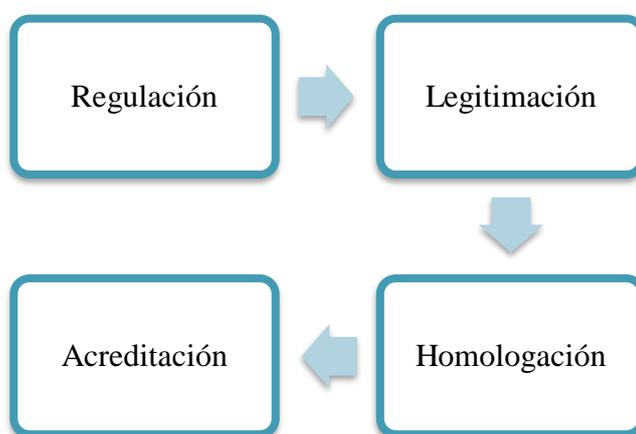
Según Hernández, Barrios y Martínez (2018) plantean otro enfoque de la gestión de la calidad representados en los indicadores como cliente debe abordarse con subjetividad, por cuanto los clientes son las personas más importantes para cualquier negocio, la actividad de procesos es propio de la organización basado en las normativas técnicas pertinentes, mientras que la calidad de servicios está en función a la comunicación y el nivel de innovación.

Es decir que el objetivo final del enfoque de la gestión de calidad es que se cumpla con el objetivo de verificar la aprobación de los estándares de calidad dentro de una empresa, pero a su vez mantener esos estándares, sin errores y que permita que exista fidelización entre la empresa y el consumidor.

## 2.2.4 Modelos normativos de la gestión de la calidad

Según Estrada (2022) los modelos normativos de la gestión de la calidad nos referimos a que son reglas aceptadas, que regulan al sistema de la Gestión de la Calidad en lo que respecta al diseño, implantación y certificación. Los modelos normativos de la gestión de la calidad son normas que muestran los procedimientos que se deben implementar durante las actividades de producción (ISO 9001:2015, 2020). Estos modelos son importantes porque estandarizan la calidad en las cuatro etapas, que a continuación, se detallan:

**Gráfico 1.** Modelos normativos de la gestión de calidad.



Fuente: Estrada (2022)  
Elaboración: Propia.

- Regulación: controla que los productos o servicios se dirijan al proceso de uso destinado protegiendo la salud laboral, salud de los consumidores y siendo responsable con el medioambiente (Estrada, 2022).
- Legitimación: es un documento de verificación del producto o servicio que cumple con las normas estipuladas.
- Homologación: acredita la certificación de calidad de los productos y servicios.
- Acreditación: se verifica mediante un certificado el cumplimiento de su capacidad, siendo un reconocimiento para la organización (Estrada, 2022).

### **2.2.5 Gestión de la calidad por procesos**

La gestión de calidad por procesos consiste en los procesos de la empresa para aumentar el rendimiento mediante una planificación y control se logra satisfacer a mayor grado a los consumidores. En el proceso se puede identificar la percepción de los demandantes con las posibilidades de mejorar producto o servicio obteniendo resultados más óptimos (Charlotte, 2019).

La gestión de calidad de los procesos según Pepper (2011) pretende focalizar el trabajo individualizado de cada departamento productivo y administrativo para cumplir una meta en común. Esta gestión de basan en los siguientes principios:

- Crear valor para sus clientes.
- Satisfacer al cliente.
- Mejora continua.
- Eficiencia en los procesos.

Esta gestión también implica una transformación en la cultura organizacional, es decir, que cada miembro que la conforma comprende la trascendencia de su labor dentro de la empresa y el cumplimiento de sus tareas y así poder dar lo mejor posible de sí mismo. Todos los colaboradores participarán no solo de los procesos, sino también del éxito y las recompensas de los objetivos alcanzados.

### **2.3 Procesos**

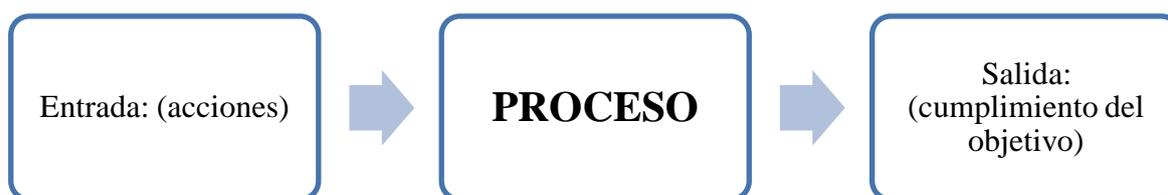
Los procesos es el seguimiento de una serie de acciones de forma ordenada o sistematizada que cumplen un determinado objetivo a través de diferentes medios, personas o recursos. Para (Mise, 2022) es fundamental centrarse en las acciones de labores efectuados ordenados que se entrelaza con la capacidad operativa de la empresa para cumplir con el fin de obtener productos o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes externos.

Los involucrados en el proceso se manejan bajo parámetros organizados para cumplir con las características de los procesos, que son:

- Adaptabilidad.
- Cuantificabilidad.
- Estandarización.
- Adjuntar medidas de valor y tiempo.

Gráficamente un proceso se plasmaría de la siguiente manera:

**Gráfico 2. Procesos.**



Fuente: Pepper (2013).  
Elaboración: Propia

Los procesos tienen sus propósitos claros y se caracterizan por ser poco flexibles, es decir, que se pueden realizar variaciones durante su ejecución, pero de menor impacto y son repetitivos porque se deben reiterar las estrategias hasta ver el resultado requerido (Pepper, 2013). El nuevo modelo de gestión planteado para Talleres Chacha Motors se basa en tres pasos según la teoría planteada por Pepper (2013): la entrada: revisión, diagnóstico del vehículo y la recopilación de información sobre el propietario y el vehículo; proceso: donde se realiza la reparación del vehículo y el propietario es informado de cada progreso y los cambios que se deban puedan realizar en el vehículo; y finalmente la salida: donde se entrega el vehículo reparado y se realiza un seguimiento de la durabilidad de la reparación realizada.

### **2.3.1 Tipos de procesos**

Los procesos de una organización se componen de: macro procesos, proceso y subproceso; son fundamentales generar estrategias claves en el funcionamiento de la empresa (Mise, 2022).

- **Macroprocesos:** abarcan por lo menos dos procesos para el desarrollo de la empresa.
- **Proceso:** se realizan sistemáticamente tareas para los procesos clave de obtener bienes y servicios genéricos.
- **Subproceso:** es desarrollado sistemáticamente recursos o entradas para los procesos claves.

A su vez, otro autor como Pepper (2013) diferencia tres tipos de procesos diferentes, pero relevantes para la gestión de calidad.

- **Procesos estratégicos:** estos procesos aportan a todos los procesos de la empresa.
- **Procesos operativos:** estos procesos impactan al cliente y es aquí donde se crea el valor.
- **Procesos de soporte:** dan apoyo a los procesos operativos.

En general los tipos de procesos mencionados por los autores se enfocan en los diferentes niveles de afectación a los departamentos de una organización con el objetivo en común de crear y entregar valor a sus clientes externos e internos y evitar cometer futuros errores.

### **2.3.2 Procesos administrativos**

Para Gonzales et al (2021) definen a los procesos administrativos como una variable que presenta relación con la gestión de la calidad institucional y promueven la descentralización de los sistemas y las nuevas dinámicas sociales, con la tendencia de minimizar costos de una manera sostenible y amigable con el medio ambiente. En este contexto Parejo et al (2018) argumentan que la gestión de la calidad orientada a los procesos administrativos, permiten a las empresas impulsar competitivamente mediante la correlación directa entre servicios o productos y cliente, siendo una conexión directa con los cambios del mercado y la dinámica de la demanda; demostrando la capacidad empresarial en términos del procesamiento y el uso de la información existente.

Los procesos administrativos en una mecánica automotriz se centran en gestionar los procesos de reparación de vehículos, satisfacción al cliente, número de quejas y en la compra y venta de repuestos de autos. Las diferentes áreas, colaboradores y recursos que se involucran son bodega, inventario, herramientas, mecánicos, seguridad, servicio de limpieza y atención al cliente.

### **2.3.3 Indicadores de los procesos administrativos**

Los indicadores de los procesos administrativos se establecen en el estado de las actividades por medio las características observables y específicas que en el proceso pueden desencadenar cambios y así mismo permiten el progreso de la organización. Se aplican los indicadores porque los empleados en conjunto los directivos tienen un informe actual de la empresa para mejorar el desempeño (Rodríguez, 2020).

Los indicadores utilizados en el servicio de taller mecánico y automotriz se basan en la reparación, atención al cliente y la calidad del servicio brindado. A continuación, en la tabla se detallan:

**Tabla 1.**Indicadores de los procesos administrativos

<b>Indicador</b>	<b>Herramienta</b>
Nivel de satisfacción al cliente	Cuestionarios
Número de quejas recibidas	Hojas de reclamación
Numero de oportunidades	Cantidad de personas que requieren los servicios / mes
Tasa de abandono	Número de clientes perdidos / número de clientes inicial *100
Calificación de la calidad del servicio	Cuestionarios
Cantidad de vehículos reparados por mes.	Número de vehículos reparados en el mes / mes.
Cantidad de vehículos mal reparados	Número de vehículos mal reparados / número de vehículos reparados *100

Fuente: Zendesk (2022).

Elaboración: Propia.

### **2.3.4 Planificación**

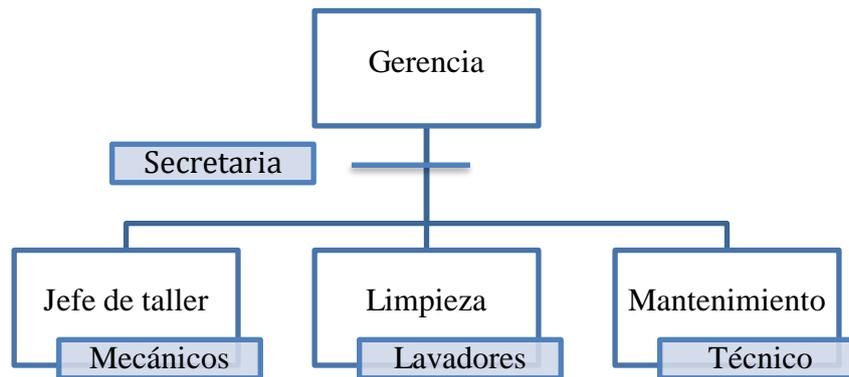
La planificación incluye el establecimiento de parámetros sistemáticos para llegar a los objetivos determinados. Es importante tener un plan debidamente estructurado cumpliendo las actividades en los tiempos correctos para dar un producto o servicio de calidad (Riquelme, 2022). En América Latina el 90% de los talleres no constan con una planificación a la hora de reparar vehículos, por ende, existen muchas deficiencias en el momento de la reparación y su entrega (Chavarro, 2020).

La necesidad de planificar dentro de un servicio de taller automotriz surge de la carestía de cubrir la demanda total del mercado, además de que las tareas se puedan distribuir de forma equitativa en el grupo de colaboradores, ahorrarse tiempos en cada reparación de autos, delegar funciones a los más expertos, regularizar y simplificar los procesos y finalmente disminuir el nivel de riesgo y errores por cliente (Chavarro, 2020).

### **2.3.5 Organización**

La organización se comprende como actividad ordenada que tiene como fin que los empleados cumplan sus funciones según sus habilidades en un tiempo cronológicamente establecido. Existen distintos elementos claves que ayudan a la organización en su sistematización como la especialización del empleo, descentralización y la burocracia entre otras cosas. Según Díaz (2020) una forma de organizar los colaboradores y sus funciones dentro de un taller automotriz se puede realizar a través de un organigrama:

**Gráfico 3.**Organigrama.



Fuente: Propia.

### 2.3.6 Dirección

Como menciona Marciaga (2015) la dirección se centra en lograr una coordinación entre los clientes internos de la empresa para alcanzar metas que garanticen mejor funcionamiento de la empresa. Se aplicará lineamientos establecidos en la planificación, determinación de la productividad de los empleados y sistema de comunicación efectiva.

Las actividades que permiten que la dirección de un taller mecánico sea más fácil son:

- Definir las tareas a realizar, el tiempo y el espacio.
- Establecer normas de higiene en el área de trabajo.
- Señalizar las áreas de trabajo.
- Tratamiento de residuos.
- Organización de herramientas e uniformes (Jaramillo, 2016).
- 

### 2.3.7 Control

El control cuando realizan el proceso de verificación del manejo de las áreas de la empresa por lo cual se espera datos comparativos de los rendimientos esperados en paralelo a los existentes; para cumplir eficientemente los objetivos propuestos. Cada fase del control se realiza acciones permitan un desempeño de acuerdo a los planes (Anzil, 2020).

El proceso de control en una mecánica automotriz según Moreno (2017) se debe evaluar en dos niveles:

- En los vehículos: este control se realiza durante la reparación de los vehículos ayuda

a comprobar si el trabajo realizado es el indicado o en el caso contrario necesita alguna reparación adicional, esto se realizará de forma aleatoria, pero con frecuencia.

- En los trabajadores: cuantificar los tiempos por cada reparación, este control permite conocer si el trabajador realizó la tarea encomendada en el tiempo planificado.

Generalmente estos controles se deben realizar de forma inesperada y de forma periódica para verificar que realmente se cumple con los procesos de gestión de calidad anunciados en la empresa durante la ausencia de los superiores.

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1 Método

Según Sampieri (2014) “el enfoque hipotético deductivo se basa en hipótesis preestablecidas, miden variables y su aplicación debe sujetarse al diseño concebido con antelación; al desarrollarse, el investigador está centrado en la validez, el rigor y el control de la situación de investigación” (pp. 30-31).

Por tanto, la investigación se orientó en el método hipotético deductivo, evidenciando las falencias y errores de la empresa, con el objetivo de solucionar problemas planteados y la compilación de datos.

El planteamiento del método de investigación se realizó en cuatro fases en función al cumplimiento de los objetivos planteados, orientados al diseño de un modelo de calidad pertinente a la empresa.

- Planteamiento del problema.
- Formulación de hipótesis.
- Deducción de consecuencias hipotéticas.
- Contratación de la hipótesis.

Además, el proceso de la observación se expresó de forma concisa y clara el problema de la investigación y ayudó a pronosticar el desarrollo teórico y el método investigativo a realizarse. Estos procesos como la observación y experimentación se verificaron si hay negación o aceptación de la hipótesis, utilizando el software estadístico SPSS donde se efectuó el análisis respectivo de los datos.

#### 3.2 Tipo de investigación

La investigación también se orientó al enfoque descriptivo por cuanto se describió los procesos administrativos y la gestión de la calidad establecidos en Talleres Chacha Motors, y se determinó las medidas descriptivas de los datos. La información que se necesitó para la investigación se obtuvo de los datos recolectados por medio de los instrumentos utilizados en Talleres Chacha Motors para luego procesarlos y aceptar o rechazar la hipótesis.

### **3.3 Diseño**

Según Sampieri, (2014) el diseño no experimental no manipula deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios en los que no se alteraran de forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre las variables dependientes. El diseño del trabajo de titulación es no experimental, por cuanto no se manipuló las variables, y se basa en la observación de los indicadores y su posterior análisis, en un momento determinado.

### **3.4 Población y muestra**

#### **3.4.1 Población**

Para el cumplimiento de los objetivos, la población de estudio se conformó de los clientes que acuden a Talleres Chacha Motors, considerando los registros de los últimos 2 años.

#### **3.4.2 Muestra**

En la presente investigación se muestra un tamaño de la población de 70 personas, la cual es reducida por ello, la muestra tiene una orientación no probabilística, por tanto, se tomó en cuenta la opinión de todos los involucrados, los cuales son clientes frecuentes que dieron testimonio de los procesos y gestión de calidad de la empresa.

**Tabla 2.Muestra**

<b>Talleres Chacha Motors</b>
<b>Clientes frecuentes</b>
70

Elaboración: Propia

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1 Técnicas**

Se utilizó la técnica de la encuesta para determinar la gestión de la calidad y los procesos administrativos, y fue dirigido a clientes externos. Considerando el tipo de investigación se

realizó el análisis exploratorio de datos con la obtención de estadísticos descriptivos.

### **3.5.2 Instrumento**

Cuestionario

### **3.5.3 Técnicas de procesamiento de la información**

Para el respectivo procesamiento de los datos recolectados se utilizó cuadros y gráficos estadísticos obtenidos mediante el software estadístico SPSS-25.

### **3.5.4 Análisis y discusión de resultados**

El análisis de los resultados está realizado en base a la información recolectada a través de las encuestas y entrevistas que se realizó en la empresa de Talleres Chacha Motors, para el cumplimiento de los objetivos propuestos. La prueba de hipótesis planteada se ejecutó con el estadístico Chi-Cuadrado, buscando la dependencia de variables, mediante el software estadístico SPSS.

## CAPITULO IV

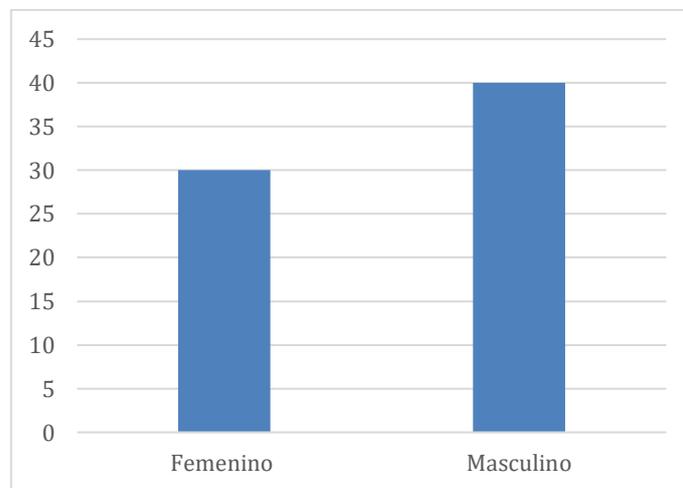
### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Análisis e interpretación de la encuesta

El presente cuestionario fue aplicado a 70 consumidores frecuentes de Talleres Chacha Motors, que refleja el acercamiento personal con cada uno de ellos y su opinión.

##### 1. Género

**Gráfico 4. Género.**



Elaboración: Propia

Análisis:

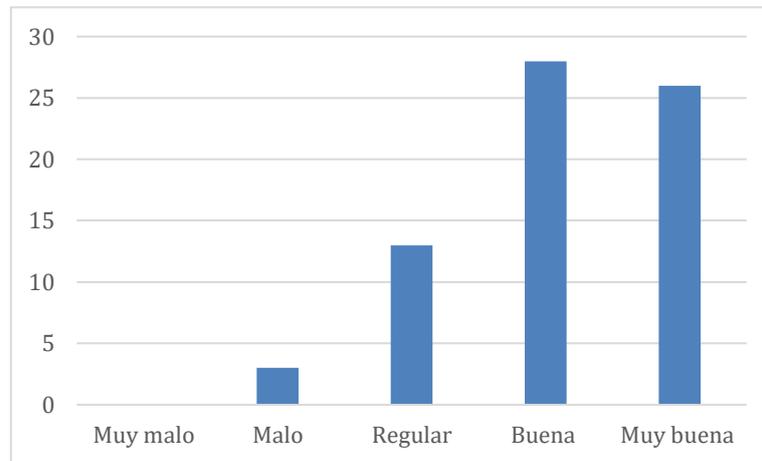
De la población encuestada, el 57% pertenecen a clientes del género masculino, es decir a 40 hombres. En cambio, el 43% corresponde al género femenino, que representan a 30 mujeres.

Interpretación:

En base al análisis anterior el mayor porcentaje de clientes de Talleres Chacha Motors, ubicado en la provincia de Bolívar, en la ciudad de Guaranda, corresponde al género masculino.

## 2. ¿Cómo considera el proceso de reparación de su vehículo en Talleres Chacha Motors?

**Gráfico 5.**Proceso de reparación.



Elaboración: Propia

### Análisis:

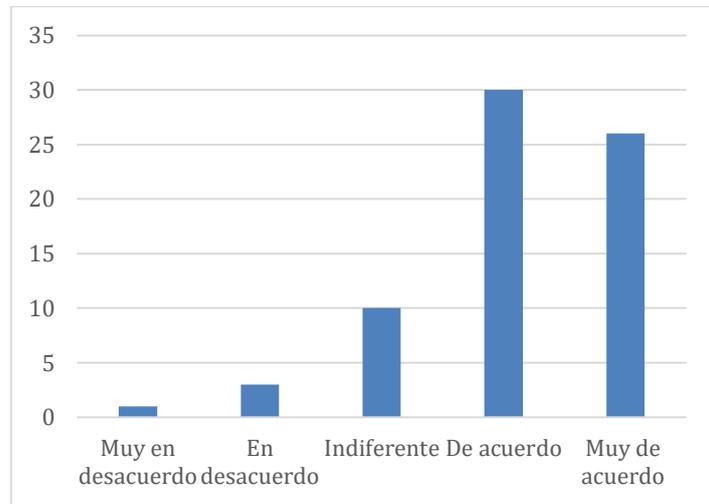
El 40% de las personas encuestadas consideran muy bueno el proceso de reparación de su vehículo en Talleres Chacha Motors, esto es decir a 28 personas. En cambio, el 4% equivalente a 3 personas lo consideran malo.

### Interpretación:

En base a lo analizado gran parte de los clientes consideran que el proceso de reparación de los vehículos en Talleres Chacha Motors es muy bueno, ya que se ofrecen servicios personalizados a la necesidad de cada cliente y se utiliza repuestos de excelente de calidad.

### 3. ¿Considera que Talleres Chacha Motors ofrece servicios de calidad?

**Gráfico 6.** Servicios de calidad.



Elaboración: Propia.

#### Análisis:

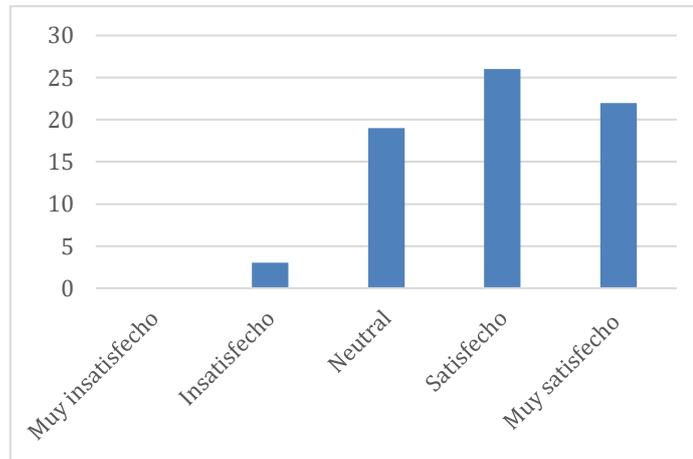
El 43% de los clientes equivalente a 30 personas están de acuerdo en que Talleres Chacha Motors ofrece servicios de calidad, en cambio el 2% equivalente a 1 persona está muy en desacuerdo con esta afirmación.

#### Interpretación:

Según el análisis anterior un gran porcentaje de clientes encuestados están de acuerdo de que en Talleres Chacha Motors ofrece servicios de calidad con relación a reparación de vehículos, ya que cuenta con colaboradores con amplia experiencia en el mercado automotriz.

#### 4. ¿Cómo se sintió mientras esperaba que su vehículo fuera reparado?

**Gráfico 7.** Espera de reparación del vehículo.



Elaboración: Propia.

##### Análisis:

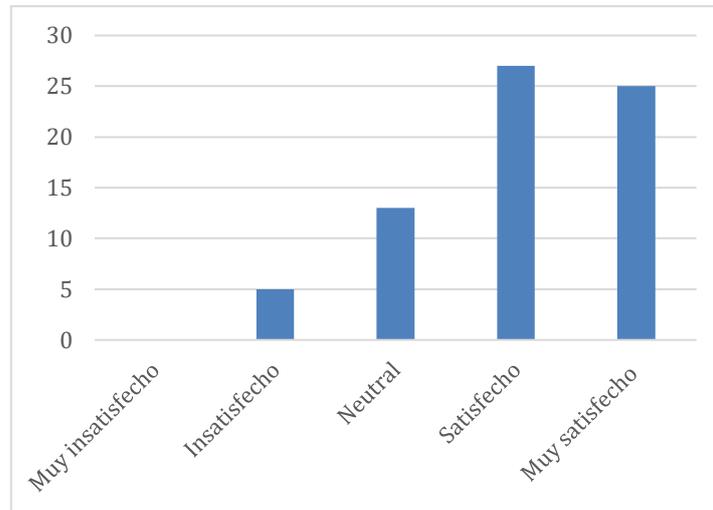
El 37% de los clientes, equivalente a 26 personas mencionaron que se sintieron satisfechos mientras esperaban que su vehículo fuera reparado. Al contrario, el 4% equivalente a 3 personas fundamentan haberse sentido insatisfechos.

##### Interpretación:

Según lo analizado gran parte de los clientes se sintieron satisfechos mientras esperaban a que su vehículo fuera reparado, esto se debe a que las instalaciones constan con salas de espera adaptado a las necesidades de los clientes que permanecen higiénicas durante la estancia de los clientes.

## 5. ¿Cómo calificaría la calidad de la reparación de su vehículo?

**Gráfico 8.** Calidad de reparación del vehículo.



Elaboración: Propia.

### Análisis:

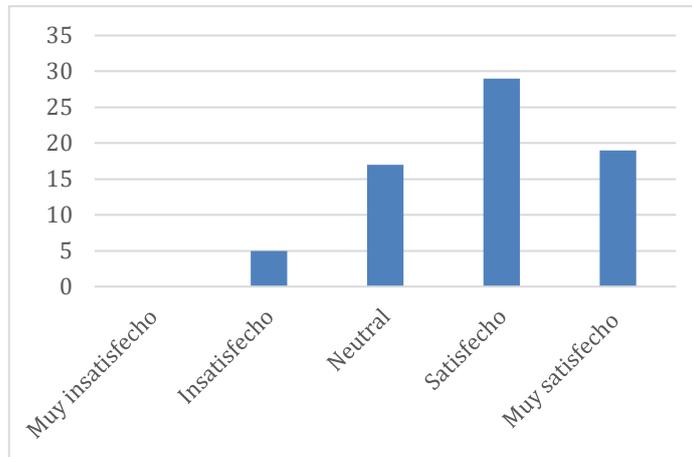
El 39% de los clientes equivalente a 27 personas se sienten satisfechos con la calidad de la reparación del vehículo. Al contrario 8% correspondiente a 5 personas se sienten insatisfechos con la calidad de la reparación.

### Interpretación:

Según el anterior análisis una gran parte de los clientes encuestados se sienten satisfechos con la calidad de la reparación de sus vehículos, ya que después de cada servicio los colaboradores se encargan de realizar las respectivas comprobaciones de las reparaciones con los clientes e informarles sobre las advertencias que deben tener en cuenta después del servicio.

## 6. ¿Cómo calificaría la rapidez de la reparación de su vehículo?

**Gráfico 9.** Rapidez de la reparación del vehículo.



Elaboración: Propia.

### Análisis:

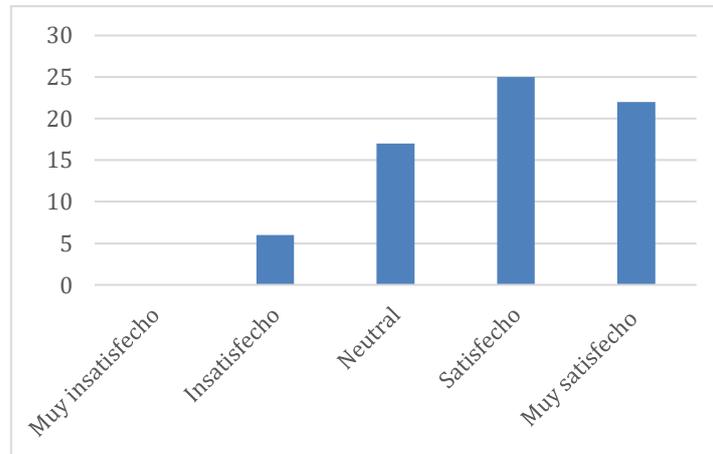
El 41% de clientes correspondiente a 29 personas se sienten satisfechos con la rapidez de la reparación de sus vehículos. Al contrario, tan solo el 8% equivalente a 5 personas se sintieron insatisfechos con la rapidez del servicio prestado.

### Interpretación:

Según lo analizado anteriormente, la mayoría de los clientes se sienten satisfechos con la rapidez de la reparación, en esta interrogante se puede interpretar de varias formas, ya que la rapidez de la reparación del vehículo, dependerá del tipo de daño y las piezas que requiera el vehículo.

## 7. ¿Cómo calificaría la atención al cliente?

**Gráfico 10.**Atención al cliente.



Elaboración: Propia.

### Análisis:

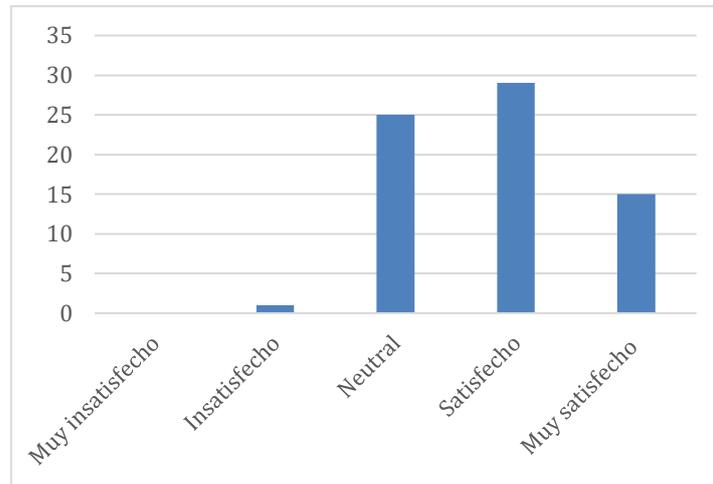
El 36% de encuestados equivalente a 25 personas se sienten satisfechos con la atención al cliente recibido en Talleres Chacha Motors. En cambio, el 9% correspondiente a 6 personas se sienten insatisfechos con la atención.

### Interpretación:

Según lo analizado, la mayoría de clientes encuestados se sienten satisfechos con la atención al cliente recibido en Talleres Chacha Motors, ya que uno de los lemas de la empresa es responder con rapidez y claridad las inquietudes que el cliente pueda tener durante la reparación de su vehículo, además tendrá la posibilidad de verificar en todo momento la reparación de su vehículo.

## 8. ¿Cómo calificaría el precio de la reparación de su vehículo?

**Gráfico 11.**Calidad de reparación del vehículo.



Elaboración: Propia.

### Análisis:

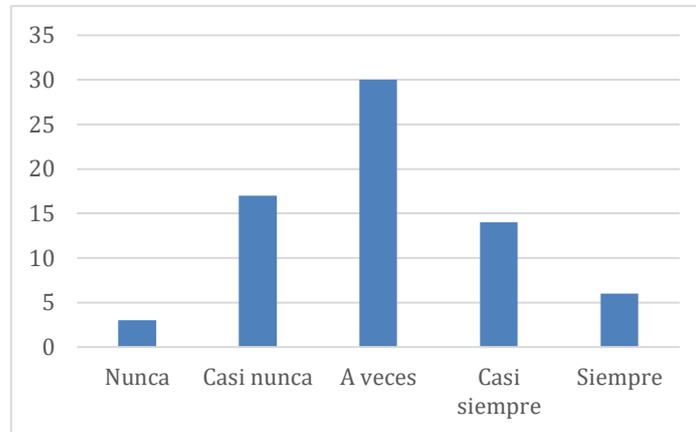
El 41% de los clientes encuestados, correspondiente a 29 personas se sienten satisfechos con el precio de la reparación de sus vehículos. Al contrario, el 2% equivalente a 1 persona se sintió insatisfecha.

### Interpretación:

Según lo analizado anteriormente, una gran mayoría de los clientes encuestados se sienten satisfechos con el precio de la reparación de sus vehículos, esto se debe a que pueden verificar y escoger los repuestos a ser cambiados según su presupuesto y calidad de preferencia del cliente.

**9. ¿Con que frecuencia tuvo que regresar a Talleres Chacha Motors después de reparar su vehículo por algún tipo de inconveniente?**

**Gráfico 12.** Frecuencia de regreso a Talleres Chacha Motors después de reparar el vehículo.



Elaboración: Propia.

**Análisis:**

El 45% de los clientes encuestados, correspondiente a 30 personas contestaron que a veces han tenido que regresar a Talleres Chacha Motors después de la reparación su vehículo. Al contrario, el 5% de las clientes equivalente a 3 personas nunca han vuelto después de la reparación de su vehículo.

**Interpretación:**

Según lo analizado anteriormente, la mayoría de los clientes encuestados anunciaron que a veces han tenido que regresar a Talleres Chacha Motors después de la reparación su vehículo, esto se debe a que quisieran conocer más sobre el proceso de reparación de sus vehículos y la durabilidad del servicio prestado o muchas veces al uso inadecuado del vehículo después de la reparación.

**4.2 Hipótesis**

H1. La gestión de calidad influye en los procesos administrativos establecidos por Talleres Chacha Motors.

Ho. La gestión de la calidad no influye en los procesos administrativos establecidos por Talleres Chacha Motors.

### 4.3 Comprobación de la hipótesis

La prueba de Chi – Cuadrado permitirá determinar la relatividad que existe entre la variable dependiente e independiente, y para ello se aplicó la siguiente fórmula.

$$\chi^2 = \varepsilon \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Donde:

- $\chi^2$ : chi cuadrado.
- $\varepsilon$ : sumatoria.
- fo: frecuencia observada.
- fe: frecuencia esperada.

### 4.4 Tablas cruzadas

El uso de las tablas cruzadas permitirá ver el comportamiento y la relatividad existente entre la variable dependiente e independiente, en este caso se utilizarán las variables: ¿Cómo considera el proceso de reparación de su vehículo en Talleres Chacha Motors? frente a la variable ¿Cómo calificaría la calidad de la reparación de su vehículo?

**Tabla 3.** Tablas cruzadas proceso de reparación\*servicios de calidad

Proceso de reparación	Servicios de calidad					Total
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Muy malo	0	0	0	0	2	2
Malo	0	1	1	0	0	2
Regular	1	2	2	4	0	13
Bueno	1	0	0	21	4	28
Muy bueno	0	0	0	5	20	25
<b>Total</b>	2	3	3	30	26	<b>70</b>

Fuente: SPSS.  
Elaboración: Propia.

**Tabla 4.** Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.1282 <sup>a</sup>	1	< .001
Razón de verosimilitud	6.8394	1	< .001
Asociación lineal por lineal	1.8022	1	< .001
N de casos validos	70		

Fuente: SPSS.  
Elaboración: Propia.

### Tabla de distribución del Chi Cuadrado

### Gráfico 13. Tabla de distribución del Chi Cuadrado

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,074
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,407
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,664
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,878
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,064
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,231
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,383
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,524
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,656
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,780

Fuente: Yachay (2022).  
Elaboración: Yachay (2022).

Nivel de confianza: 95%

Grados de libertad: 1

Valor crítico: 3.8415

#### Regla de decisión según el valor crítico

- $X^2 >$  valor crítico. Se acepta H1.
- $X^2 <$  valor crítico. Se rechaza Ho.

$X^2$  calculado (7,1282)  $>$   $X^2$  critico (3.8415).

Resultado: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

## CAPITULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- Se concluye que la gestión de calidad influye en los procesos administrativos establecidos en Talleres Chacha Motors, es decir con relación al proceso de revisión, reparación y entrega del vehículo, atención al cliente y el servicio post servicio que verifique la eficacia de la reparación a corto y mediano plazo.
- La gestión de calidad utilizada por Talleres Chacha Motors era empírica y obsoleta para los nuevos requerimientos del mercado actual, por ende, en base al diagnóstico y fundamento teórico, se implementó un nuevo modelo de gestión de calidad que mejorara los procesos administrativos de una manera práctica.
- El nuevo modelo de gestión planteado para Talleres Chacha Motors se basa en tres pasos: la entrada: revisión, diagnóstico del vehículo y la recopilación de información sobre el propietario y el vehículo; proceso: donde se realiza la reparación del vehículo y el propietario es informado de cada progreso y los cambios que se deban puedan realizar en el vehículo; y finalmente la salida: donde se entrega el vehículo reparado y se realiza un seguimiento de la durabilidad de la reparación realizada.

## 5.2 Recomendaciones

- Se recomienda aplicar el nuevo modelo de gestión planteado para mejorar los procesos administrativos de Talleres Chacha Motors, ya que el impacto que generará será beneficioso, además permitirá cumplir los objetivos planteados cada inicio de periodo y convertirse en una empresa representativa en su localidad por el valor agregado que se entrega en cada servicio.
- Se recomienda hondar en otras variables que puedan definir la gestión de calidad en Talleres Chacha Motors como la higiene de las instalaciones, servicio al cliente, tiempo de espera y reparación de vehículos que involucre a la mejora continua en sus servicios hacia los clientes frecuentes y los nuevos.
- Explicar a los nuevos clientes el nuevo modelo de gestión planteado a Talleres Chacha Motors, para que la notificación repentina no cause inconformidad o molestias a la hora de que los colaboradores de los talleres se pongan en contacto con ellos, sino que al contrario puedan recibir un servicio de calidad con un nuevo valor agregado.

## CAPÍTULO VI

### 6.PROPUUESTA

La siguiente proposición tiene como objetivo encaminar acciones y estrategias para la toma de decisiones en la gestión de calidad y los procesos administrativos de Talleres Chacha Motors.

#### 6.1 Objetivo de la propuesta

##### 6.1.1 General

Proponer acciones de cambio en el pensamiento estratégico en la gestión de calidad y los procesos administrativos de Talleres Chacha Motors.

##### 6.1.2 Específico

- Evidenciar la eficiencia del desarrollo del nuevo sistema de control de calidad propuesto por el investigador.
- Sugerir revisión en los procesos administrativos utilizados por Talleres Chacha Motors.
- Exponer estrategias que permitan la toma de decisiones más prácticas y rápidas en relación a la gestión de calidad y procesos administrativos de Talleres Chacha Motors.

#### 6.2 Desarrollo de la propuesta

El desarrollo de la propuesta muestra las operaciones que se pueden llevar a cabo en Talleres Chacha Motors para influir en la mejora continua de sus procesos administrativos y sus servicios otorgados a la población de la ciudad de Guaranda.

- Definir forma precisa, tanto cualitativa y cuantitativamente los objetivos de calidad que quiere otorgar a cada cliente después de brindarles sus servicios y el nivel de satisfacción esperado por el cliente y por Talleres Chacha Motors. Es decir, desde el área administrativa realizar reportes mensuales o trimestrales del servicio y satisfacción del cliente y sugerencias para cumplir con las expectativas de los clientes.
- Revisar y reformular los procedimientos, protocolos, normativa, cultura organizacional, etc. que regulan las tomas de decisiones en los procesos administrativos en función generar calidad en los servicios prestados.
- Identificar y socializar las acciones para abordar nuevos riesgos y oportunidades que existen en la empresa al no incentivar al sistema administrativo y gerencial la implementación de cambios en la gestión de calidad y en los procesos

administrativos a mediano plazo, debido al desarrollo local acelerado que existe actualmente, se necesita cubrir nuevas necesidades con nueva toma de decisiones.

- Finalmente crear un plan de acción para insertar la nueva visión de mejora continúa basado no tan solo ofrecer servicios, sino que estos sean de calidad, en el menor tiempo posible, sin errores y de forma eficaz. Además de destacar la importancia de que el cliente se sienta satisfecho durante todo el proceso de reparación de su vehículo en Talleres Chacha Motors.

### **6.3 Beneficios de la propuesta**

- Los resultados de estas propuestas alinearan la gestión de calidad y lo procesos administrativos al desarrollo y el posicionamiento de Talleres Chacha Motors en el mercado de la ciudad de Guaranda.
- Mediante la misma se intenta reducir el impacto de riesgos en la toma de decisiones en los procesos administrativos, gestión de calidad, quejas o reclamos del cliente, incertidumbre por parte de los colaboradores al otorgar los servicios, y establecer planes de prevención ante cualquier tipo de dificultad que se pueda presentar en el transcurso del desempeño de sus labores cotidianas.
- Que exista un equilibrio y responsabilidad compartida entre los procesos administrativos y la calidad ofrecida y no tan solo en uno de ellos, para conferir servicios de valor.

## 6.BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, C. (2022). Mapa de procesos de una organización, ¿Qué es y cómo se elabora? Obtenido de: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-mapa-de-procesos-y-como-se-elabora/>
- Anzil, F. (2020). Zona Económica. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/control>
- Bovea, C. A. (2017). Gestipolis. Obtenido de <https://www.gestipolis.com/disenio-desarrollo-sistema-gestion-calidad>.
- Charlotte, K. (octubre de 2019). DATADEC. Obtenido de <https://www.datadec.es/blog/gestion-de-calidad-y-gestion>
- Chavarro, J. (2020). Motoresymas.com. Obtenido de: <https://motoresymas.com/curso/planificacion-estrategica-del-taller-mecanico/>
- Cicerón. (2018). FCA en línea. Obtenido de [http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1360/1360\\_U9\\_act6.pdf#:~:text=Aunque%20el%20proceso%20de%20avance%20ha%20sido%20incremental%2C,GCT%20son%20enfoces%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad](http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1360/1360_U9_act6.pdf#:~:text=Aunque%20el%20proceso%20de%20avance%20ha%20sido%20incremental%2C,GCT%20son%20enfoces%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad).
- Carrillo Landazábal, M. S., Alvis Ruiz, C. G., Mendoza Álvarez, Y. Y., & Cohen Padilla, H.E. (2019). Lean manufacturing: 5 s y TPM, herramientas de mejora de la calidad. Caso empresa metalmecánica en Cartagena, Colombia. Signos, 11, 71–86. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.04>
- Cuevas, H., Estrada, S., Cortes, H., Ramírez, L., & Ángel, M. (2013). Revista científica “Visión de futuro” Vol 13, núm 1. Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 11– 13.
- Díaz, O. (2020). Autosoporte.com. Obtenido de: <https://autosoporte.com/pasos-para-organizar-un-taller-automotriz/>
- Estrada, M. (2022). Modelos normativos de la gestión de calidad las normas ISO 9000. Obtenido de: [https://prezi.com/p/\\_nujujrrt7o7/modelos-normativos-de-gestion-de-la-calidad-las-normas-iso-9000/](https://prezi.com/p/_nujujrrt7o7/modelos-normativos-de-gestion-de-la-calidad-las-normas-iso-9000/)
- ISO 9001:2015. (2020). Nueva ISO 9001:2015. Obtenido de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Jaramillo, J. (2016). Loctite teroson. Obtenido de: <https://blog.reparacion->

vehiculos.es/claves-para-conseguir-una-mejor-organizacion-del-taller

- García-Fernández, M. (2016). Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. Un estudio de casos. *innovar*, 26(61), 45- 64. <http://orcid.org/0000-0002-7891-4289>
- León, A. M. P., León, F. P., Briones, R. T., & Limones, K. M. (2018). servicios en la Gestión de Calidad. *Ciencia Sociales y Económicas*, 2(2), 39-57. <https://doi.org/10.18779/csye.v2i2.273>
- Maldonado Guzmán, G., García Ramírez, R., Mata Zamores, S., & Castillo Esparza, M. M. (2021). Innovación abierta, crecimiento y rendimiento en la pyme de la industria automotriz de México. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 23(1), 85–99. <https://doi.org/10.36390/telos231.07>
- Marciaga, C. (2015). *Emprendices*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/importancia-de-la-direccion-en-las-organizaciones/>
- Mise, J. (enero de 2022). *ACAVIR*. Obtenido de <https://www.acavir.com/marketing-digital/gestion-de-calidad>
- Moreno, A. (2017). *Prezi.com*. obtenido de: <https://prezi.com/goqobiycouh0/procesos-administrativos-chevrolet/>
- Moyano Reino, J. P., Andrade Cordero, C. F., & Carreño Godoy, M. J. (2020). Modelo de Responsabilidad Social para la empresa elite del sector automotriz en la ciudad de Cuenca, Ecuador. *Telos*, 22(1), 173–183. <https://doi.org/10.36390/telos221.12>
- Palma, H. G. H., Parejo, I. B., & Sierra, D. M. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio libre*, 16(28), 169-185.
- Pepper, S. (2013). *Medwave*. Obtenido de: <https://www.medwave.cl/2001-2011/5032.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20puede,mejora%20continua%20de%20los%20procesos.>
- Riquelme, M. (junio de 2022). *Webypresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/que-es-la-planificacion/>
- Rodríguez, N. (2020). *Hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/que-son-indicadores->

deprocesos#:~:text=Los%20indicadores%20de%20procesos%20son%20datos%20que%20muestran,el%20progreso%20que%20se%20est%20C3%A1n%20llevando%20a%20cabo.

- Rugel Yépez, T. X. (2016). Diseño de un sistema de gestión de calidad para el mejoramiento de los procesos administrativos de la empresa Mayepa (Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR, 2016.) <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1408/1/T-ULVR-1353.pdf>
- Westreicher, G. (2020). Economipedia. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

## 7. ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionario

**Instrucciones:** Estimando cliente solicitamos muy comedidamente responder el presente cuestionario de la forma más sincera posible, ésta se realizará de forma anónima y es de carácter confidencial con fines investigativos. GRACIAS.

**Objetivo:** Determinar como la gestión de la calidad influye en los procesos administrativos establecidos por Talleres Chacha Motors.

#### 1. Género

- a. Masculino
- b. Femenino

#### 2. ¿Cómo considera el proceso de reparación de su vehículo en Talleres Chacha Motors?

Muy buena	Buena	Regular	Malo	Muy malo

#### 3. ¿Considera que Talleres Chacha Motors ofrece servicios de calidad?

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo

#### 4. ¿Cómo se sintió mientras esperaba que su vehículo fuera reparado?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho

#### 5. ¿Cómo calificaría la calidad de las instalaciones y el servicio brindado en Talleres Chacha Motors? (calidad)

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho
La calidad de la reparación.					
La rapidez de la reparación.					
La atención al cliente.					
El precio de la reparación.					

6. ¿Con que frecuencia tuvo que regresar a Talleres Chacha Motors después de reparar su vehículo por algún tipo de inconveniente?

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

## Anexo 2. Matriz de Consistencia

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
¿De qué manera influye la gestión de la calidad en los procesos administrativos establecidos en Talleres Chacha Motors?	Determinar como la gestión de la calidad influye en los procesos administrativos establecidos por Talleres Chacha Motors.	Ho: La gestión de la calidad influye en los procesos administrativos establecidos por Talleres Chacha Motors.  H1: La gestión de la calidad no influyen en los procesos administrativos establecidos por Talleres Chacha Motors.
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
¿Cuál es la situación actual de la gestión de la calidad en Talleres Chacha Motors?	Diagnosticar la gestión de calidad de Talleres Chacha Motors,	
¿Teóricamentecuáles son los procesos administrativos y la gestión de calidad de Talleres Chacha Motors?	Fundamentar teóricamente la gestión de la calidad y los procesos administrativos en Talleres Chacha Motors.	
¿Es factible elaborar un modelo de gestión de calidad para mejorar los procesos administrativos en Talleres Chacha Motors?	Diseñar un modelo de gestión de calidad para mejorar los procesos administrativos en Talleres Chacha Motors Guaranda – Bolívar.	

Elaboración: Propia.

### Anexo 3. Operalización de las variables

#### Variable independiente

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Gestión de la calidad	La gestión de la calidad presenta un concepto multidimensional, orientados al cliente, proceso, a la calidad del servicio y la gestión de proveedores (Camisón et al, 2006).	Cliente	-Números de clientes satisfechos. -Número de clientes atendidos diariamente -Nivel de fidelización.	<b>Técnicas</b> Encuesta  <b>Instrumentos</b> Cuestionario
		Procesos	-Número de estrategias aplicadas en la mejora continua. -Número de herramientas aplicados la calidad de servicios. -Procesos efectuados.	
		Gestión	-Tiempo de proceso del servicio. -Número de procesos por persona. -Número de procesos entregados sin defectos.	

Elaboración: Propia.

**Variable dependiente**

<b>VARIABLE</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>
Procesos administrativos	Aprovechamiento de un conjunto de procedimientos, mediante la planificación, organización, dirección y control, predefinidas en forma cíclica (Camisón et al, 2006).	Planificación	-Número de actividades planificadas. -Número de planificaciones realizadas. -Nivel de cumplimiento en las planificaciones de la empresa	<b>Técnicas</b> Encuesta
		Organización	-Nivel de rendimiento de los trabajadores. -Nivel de empleados evaluados. -Nivel de objetivos cumplidos.	<b>Instrumentos</b> Cuestionario
		Dirección	-Nivel de liderazgo por el administrador. -Frecuencia de reuniones convocadas y ejecutadas por el administrador. -Tipos de comunicación en la empresa.	
		Control	-Nivel de cumplimiento de la planeación. -Niveles de medición de actividades en la empresa. -Frecuencia de corrección y retroalimentación de actividades.	

Elaboración: Propia.