



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL**  
**Y CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACION DE UN MANUAL DE**  
**PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS BASADO EN LAS NORMAS ISO 9000**  
**PARA LA EMPRESA ELITE DECORACIONES, C.A.**

Autores:  
Hermoso, Karla

Campus Bárbula, Octubre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL**  
**Y CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACION DE UN MANUAL DE**  
**PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS BASADO EN LAS NORMAS ISO 9000**  
**PARA LA EMPRESA ELITE DECORACIONES, C.A.**

Tutor:  
Pinto, Víctor Hugo

Autores:  
Hermoso, Karla

**Trabajo de Grado presentado para optar al título**  
**de Licenciado en Contaduría Pública**

Campus Bárbula, Octubre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL**  
**Y CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CAMPUS BÁRBULA**



## **CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACION DE UN MANUAL DE**  
**PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS BASADO EN LAS NORMAS ISO 9000**  
**PARA LA EMPRESA ELITE DECORACIONES, C.A.**

Tutor:  
Víctor Hugo Pinto

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y  
Contaduría Pública.  
Por. **Víctor Hugo Pinto**  
**C.I: 7.133.891**

Campus Bárbula, Octubre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL**  
**Y CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CAMPUS BÁRBULA**



## **ACTA DE APROBACIÓN**

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado “LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACION DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS BASADO EN LAS NORMAS ISO 9000 PARA LA EMPRESA ELITE DECORACIONES, C.A.”, presentado por: Hermoso, Karla, C.I. 18.611.528 para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública; estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Coordinador

\_\_\_\_\_  
Miembro Principal

\_\_\_\_\_  
Tutor

\_\_\_\_\_  
Suplente

Campus Bárbula, Octubre de 2011

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Carta de Postulación Tutorial	ix
Control de Etapas del Trabajo de Grado	x
Índice de Cuadros	xv
Índice de Gráficos	xvii
Introducción	19
<b>CAPITULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema	21
Formulación del Problema	23
Objetivos de la Investigación	24
Objetivo General	24
Objetivo Específico	24
Justificación de la Investigación	24
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL</b>	
Antecedentes	26
Bases Teóricas	28
Bases Normativas	36

Definición de Términos Básicos	37
<b>CAPITULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
Naturaleza de la Investigación	39
Diseño y tipo de Investigación	40
Unidades de Estudios	42
Instrumentos de Recolección de Datos	42
Técnicas de análisis y Procesamiento de Datos	46
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
Presentación de los Resultados	47
<b>CAPITULO V</b>	
<b>LA PROPUESTA</b>	
Descripción de la propuesta	73
Conclusiones	81
Recomendaciones	83
Referencia bibliográfica	85
Anexos	89

## **DEDICATORIA**

A dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mis padres por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me han enseñado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A las personas que de una u otra manera sin interés alguno colaboraron o participaron en la realización de este Trabajo de Grado.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis padres por enseñarme que no hay límites y que todo lo que nos proponemos lo podemos lograr.

Al Lic. Víctor Hugo Pinto por su colaboración y apoyo para la realización del Trabajo de Grado

A la Ing. Gioconda Castillo por su colaboración y orientación del presente Trabajo de Grado.

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de esta investigación, hago extensivo mi más sincero agradecimiento.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACION DE UN MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS BASADO EN LAS NORMAS ISO 9000  
PARA LA EMPRESA ELITE DECORACIONES, C.A.**

**Autor:** Hermoso, Karla  
**Tutor:** Pinto, Víctor Hugo  
**Fecha:** Octubre, 2011

**RESUMEN**

Cada día se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar manuales que le permitan a una organización formalizar sus sistemas de trabajo y multiplicar la tecnología que le ayude a consolidar su liderazgo y posición competitiva. Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas, porque permiten a cualquier organización normalizar sus operaciones, la presente investigación está referida a proponer los lineamientos para la elaboración de un manual de procedimientos operativos para a empresa Elite Decoraciones C.A., basado en las Normas ISO 9000. El trabajo se ubica dentro de la modalidad formulación de un proyecto factible ya que enfatiza la elaboración de una proposición sustentada en un modelo operativo viable, para resolver un problema de tipo práctico planteado en la mencionada empresa, el estudio se apoya en una investigación de campo de carácter descriptivo, tipo encuesta, se trata de un estudio con datos originales o primarios en virtud de que los datos de interés serán recogidos en forma directa de la realidad.

**Palabras Clave:** Manual. Procedimientos Operativos- Normas ISO 9000.



UNIVERSITY OF CARABOBO  
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL SCIENCES  
SCHOOL OF COMMERCIAL ADMINISTRATION  
AND PUBLIC ACCOUNTANCY  
CAMPUS BÁRBULA



**LINEAMENTS FOR THE MAKING OF A MANUAL OF OPERATIVE  
PROCEDURES BASED ON THE NORMS ISO 9000 FOR THE COMPANY  
ELITE DECORATIONS, C.A.**

**Author:** Hermoso, Karla

**Tutor:** Pinto, Víctor Hugo

**It dates:** October, 2011

**SUMMARY**

Every day discovers more the need and importance of having and of using manuals that allow an organization to formalize his systems of work and to multiply the technology that helps him to consolidate his leadership and competitive position. The manuals are one of the best administrative hardware, because they allow any organization to normalize his operations, the present investigation is recounted to proposing the lineaments for the making of a manual of operative procedures for to company Elite Decoration C.A., based on the Norms ISO 9000. The work locates inside the form formulation of a feasible project since he emphasizes the making of a proposition sustained in an operative viable model, to solve a problem of practical type raised in the mentioned company, the study rests on a field investigation of descriptive character, guy polls, it is a question of a study with original or primary information by virtue of which the information of interest will be gathered in direct form of the reality.

Key words: Manual. Operative procedures - Norms ISO 9000.

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
 Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
 Campus Bárbula

**FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL**

Yo, Vicior H. Pinto O.; titular de la Cédula de Identidad 7.133.891,  
 acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Gaspar Arvelaiz	18.316.439	0414-2967705	Gasparavelaiz@hotmail.com	AC	CR
Karla Heinoso	18.611.528	0414-4155938	Karla267@hotmail.com	AC	CR
				AC	CP

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

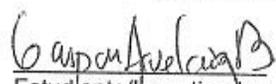
Área: Sistemas y Procedimientos

Línea: Sistemas de Información y Control

Interrogante: ¿Cómo los sistemas de control interno contribuyen en la eficacia y eficiencia de las operaciones de una empresa?

Firman:

  
 Tutor  
 Nombre y Apellido:  
 Telf.: 0416648492

  
 Estudiante/Investigador  
 Nombre y Apellido: Gaspar Arvelaiz  
 Telf.: 04142967705

  
 Estudiante/Investigador  
 Nombre y Apellido: Karla Heinoso  
 Telf.: 0414-4155938

Estudiante/Investigador  
 Nombre y Apellido:  
 Telf.:

En Valencia, a los 27 días del mes de Abril del año 2011

**RECIBIDO**  
 Fecha: 28/04/2011  
 Hora: 6:05 p.m.



## CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

**Profesor de Investigación Aplicada:** Víctor Campos

**Tutor:** Víctor Hugo Pinto

**Título del Proyecto:** Lineamientos para la elaboración de un manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000 para la empresa Elite Decoraciones, C.A.

CAPITULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema-Objetivos de la Investigación-Justificación-Alcance y Limitaciones	1.-	03/12/2010	REALIZACION CAPITULO I	Tutor: Víctor Hugo Pinto
				Est./Invest. Karla Hermoso
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-			Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.

**Recomendaciones:**

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

**Profesor de Investigación Aplicada:** Víctor Campos

**Tutor:** Víctor Hugo Pinto

**Título del Proyecto:** Lineamientos para la elaboración de un manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000 para la empresa Elite Decoraciones, C.A.

CAPÍTULO II Marco Teórico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA	
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal(opcional) - Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	14/03/2011	ELABORACION CAPITULO II , BUSQUEDA DE ANTECEDENTES	Tutor: Víctor Hugo Pinto	
				Est./Invest. Karla Hermoso	
				Est./Invest.	
				Est./Invest.	
	2.-				Tutor:
					Est./Invest.
					Est./Invest.
					Est./Invest.
	3.-				Tutor:
					Est./Invest.
					Est./Invest.
					Est./Invest.
	4.-				Tutor:
					Est./Invest.
					Est./Invest.
					Est./Invest.

**Recomendaciones:**

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

**Profesor de Investigación Aplicada:** Víctor Campos

**Tutor:** Víctor Hugo Pinto

**Título del Proyecto:** Lineamientos para la elaboración de un manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000 para la empresa Elite Decoraciones, C.A.

<b>CAPÍTULO III</b>	<b>Sesión</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FIRMA</b>
<b>Marco Metodológico</b>  Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	01/04/2011	ELABORACION CAPITULO III	Tutor: Víctor Hugo Pinto
				Est./Invest. Karla Hermoso
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	12/04/2011	REVICION Y CORRECCIONES CAPITULO III	Tutor: Víctor Hugo Pinto
				Est./Invest. Karla Hermoso
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

**Recomendaciones:**

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Trabajo de Grado . **Tutor:** Víctor Hugo Pinto **E-mail del Tutor:** victorhpinto@yahoo.com

**Título del Trabajo:** Lineamientos para la elaboración de un manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000 para la empresa Elite Decoraciones, C.A.

<b>CAPÍTULO IV</b> Análisis e Interpretación de Resultados	<b>Sesión</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FIRMA</b>
Elaboración del instrumento- Validación del Instrumento- Aplicación del Instrumento- Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	20/6/2011	ELABORACION CAPITULO IV, CREACION DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	Tutor: Víctor Hugo Pinto
				Est./Invest. Karla Hermoso
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	13/7/2011	CORRECCIONES CAPITULO IV	Tutor: Víctor Hugo Pinto
				Est./Invest. Karla Hermoso
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

**Nota:**

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
- 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Trabajo de Grado . **Tutor:** Víctor Hugo Pinto **E-mail del Tutor:** victorhpinto@yahoo.com

**Título del Trabajo:** Lineamientos para la elaboración de un manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000 para la empresa Elite Decoraciones, C.A.

<b>CAPÍTULO V</b> <b>La Propuesta</b>	<b>Sesión</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FIRMA</b>
Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1.-	20/08/2011	<b>CORRECCIONES CAPITULO V LINEAMIENTOS TEORICOS</b>	Tutor: Víctor Hugo Pinto
				Est./Invest. Karla Hermoso
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	25/09/2011	<b>ELABORACION PROPUESTA CAPITULO VI</b>	Tutor: Víctor Hugo Pinto
				Est./Invest. Karla Hermoso
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

**Nota:**

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
- 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.

## INDICE DE CUADROS/ TABLAS

<b>CUADRO No.</b>	<b>Pág.</b>
1. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 1	49
2. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 2	50
3. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 3	51
4. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 4	52
5. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 5	53
6. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 6	54
7. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 7	55
8. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 8	56
9. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 9	57
10. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 10	58
11. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 1	59
12. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 2	60

13. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 3	61
14. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 4	62
15. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 5	63
16. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 6	64
17. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 7	65
18. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 8	66
19. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 9	67
20. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 10	68
21. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 11	69
22. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 12	70
23. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 13	71
24. Cuadro Técnico metodológico	109

## ÍNDICE DE GRÁFICOS/ FIGURAS

<b>GRÁFICO No.</b>	<b>pág.</b>
1. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 1	49
2. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 2	50
3. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 3	51
4. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 4	52
5. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 5	53
6. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 6	54
7. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 7	55
8. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 8	56
9. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 9	57
10. Resultados de encuesta aplicada a los clientes de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 10	58
11. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 1	59
12. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 2	60

13. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 3	61
14. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 4	62
15. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 5	63
16. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 6	64
17. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 7	65
18. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 8	66
19. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 9	67
20. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 10	68
21. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 11	69
22. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 12	70
23. Resultados de encuesta aplicada a los Empleados de Elite Decoraciones, C.A. Ítem 13	71

## INTRODUCCIÓN

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos ó más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Dentro de este marco con la presente investigación se pretende proponer los lineamientos para la elaboración de un Manual de Procedimientos Operativos para la empresa Elite Decoraciones, C.A. basado en la Norma ISO 9000.

En este orden de ideas, el siguiente trabajo de grado quedó estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: se desarrolla de manera organizada, donde se explica detalladamente el problema que origina la presente investigación, para así pasar a la formulación del mismo, la cual se presente a través una interrogante clara y precisa. Así mismo, se plantean los objetivos, generales y específicos los cuales van en relación al fin último de la investigación y por último, se encuentra la justificación,

donde se presentan los argumentos que condujeron a la elaboración de la Investigación.

Capítulo II: en este capítulo, se presenta toda la teoría que da base a la investigación, entre las cuales se encuentran los antecedentes, que están compuestos por estudios anteriores, que guardan relación con el objeto de estudio. Seguidamente se encuentran las bases teóricas que representan al marco conceptual del problema planteado, a su vez comprende el desarrollo de los lineamientos teóricos de la norma ISO 9000, en el cual está basada la presente investigación. Todo esto para dar cumplimiento a un objetivo específico de la misma.

Capítulo III: En este capítulo está contenido el marco metodológico, donde se detallan los procedimientos llevados a cabo para el desarrollo de la investigación, constituidos por la naturaleza de la investigación, las estrategias metodológicas, las técnicas de recolección de datos, los instrumentos de recolección de datos, las técnicas de análisis y procesamiento de datos, entre otros puntos.

Capítulo IV: Conformado por el análisis y presentación de los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados a la muestra, diseñados para agrupar la información necesaria para la elaboración de la investigación.

Capítulo V: Comprende la Propuesta, es decir, el conjunto de estrategias orientadas a permitir que Elite Decoraciones, C.A. mejore la calidad del servicio que presta, así como también todo su proceso operativo.

Conclusiones y Recomendaciones: las cuales resumen los objetivos alcanzados por la investigación y las recomendaciones del autor para las empresas de servicios en general. Al final del trabajo se detallan la "Lista de Referencias" y los "Anexos" referidos a este.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

La organización es un sistema, un conjunto de partes con características comunes, como por ejemplo: objetivo central, recursos, cultura y valores organizacionales, que persiguen una meta. Para alcanzar dicha meta es necesario corregir problemas inherentes a su sistema y a sus operaciones, lo que trae como consecuencia beneficios y mejoras en la calidad y la productividad.

Cabe destacar, que en la actualidad las organizaciones enfrentan cambios acelerados, lo que incluye mercados globalizados, clientes más severos y nuevas tecnologías. Todo esto conduce a una competencia más rígida, y la clave para mantenerse no es otra que entregar productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, por eso los procesos que se ejecutan para lograr esos productos o servicios deben garantizar el beneficio. La clave del éxito se encuentra en la eficiencia con la que se realicen los pasos que se deben ejecutar durante el proceso de prestación de servicios y creación del producto.

De ahí, que el entorno competitivo que exige un cambio acelerado, supone para la alta dirección de la organización una complejidad adicional, no sólo debe gestionar eficientemente el negocio, sino que debe ser capaz de ver los cambios en el entorno para adaptarse al mismo sin dejar de ser eficientes en la gestión de ese negocio. Dicho de otra manera, el directivo debe ver dónde está el negocio hoy, pero descubrir dónde va a estar mañana.

Dentro de este marco, las empresas de servicios actualmente enfrentan tres tareas, que son: la diferenciación competitiva, la calidad del servicio y la productividad. La primera, hace referencia a las labores emprendidas por las empresas para hacerse percibir mejores que la competencia, atraer a más clientes y obtener más ventas. Esta diferenciación se busca por vías como: calidad, precios, innovación o una mezcla de ellas. La calidad de servicio radica en entregar, de una mejor manera que los competidores, un mejor producto.

La productividad, vista en una dimensión superior, es la cualidad de los procesos de mejorar continuamente, lo que es una medida de la capacidad de los procesos para satisfacer a los clientes. Para lograr una entrega oportuna, eficiente y de alta calidad de productos y servicios innovadores, todas las empresas persiguen, además de mejorar propiamente la calidad del producto o servicio que se brinda, aumentar los rendimientos, aumentar al máximo los resultados y reducir los tiempos de los ciclos de su proceso.

Por su parte, la competitividad es el concepto manejado por las empresas exitosas a nivel mundial, para consolidarse y ganar nuevos mercados, respondiendo de forma oportuna y con altos estándares de calidad a las exigencias de los clientes fortaleciendo los esquemas organizativos y gerenciales aumentando así la productividad y por ende la competitividad.

Cabe señalar, que en Venezuela gran parte de las pequeñas y medianas empresas han surgido por personas que han sumado esfuerzos para su creación y mantenimiento, lo que ha traído como consecuencia desperdicio de materiales, pérdidas de horas hombre y horas máquina, productos fuera de especificaciones, clientes y mercados insatisfechos entre otros, lo que ha incidido de manera directa en la rentabilidad de las mismas.

Por ello, actualmente en las organizaciones en general se tiende a realizar y evitar en la medida de lo posible todo aquello que pueda ser complejo y burocrático. Las empresas reconocen el valor de tener políticas y procedimientos por escrito, la mayoría de ellas sencillamente no tienen manuales por la carga intelectual y real que representa su elaboración, es esencial que las organizaciones reconozcan la importancia de usar Manuales dentro de la organización.

Tal es la situación de la empresa Elite Decoraciones, ubicada Urb. Complejo Los Jarales, San Diego Estado. Carabobo, dedicada a la planificación y elaboración de eventos sociales y corporativos. Esta empresa en la actualidad presenta una problemática enfocada en la forma como gestionan los procesos operativos de la misma, debido a los escasos conocimientos necesarios para la ejecución de los procedimientos que logran la continuidad de las operaciones llevadas por la empresa, tanto operativas como administrativas y gerenciales, por lo que surge la necesidad de proponer los lineamientos para la elaboración de un manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000, con la finalidad de aportar la información básica que debe contener el manual de procedimientos operativos de la empresa Elite Decoraciones, que ayudara a mejorar sus esquemas organizativos, administrativos y gerenciales que permita un crecimiento consistente y la consolidación de la empresa a través del tiempo.

### **Formulación del Problema**

¿De qué manera podría mejorar los esquemas organizativos, administrativos y gerenciales llevados por la empresa Elite Decoraciones C.A. siguiendo los lineamientos propuestos para la elaboración de un Manual de Procedimientos Operativos basado en las Normas ISO 9000?

## **Objetivos de la Investigación**

### *Objetivo General*

Proponer lineamientos para la elaboración de un Manual de procedimientos operativos basado en la Norma ISO 9000 para la empresa Elite Decoraciones C.A.

### *Objetivos Específicos*

- Determinar procedimientos operativos de la empresa Elite Decoraciones C.A.
- Establecer la necesidad del Manual de Procedimientos Operativos para la empresa Elite Decoraciones C.A. basado en las Normas ISO 9000.
- Identificar la factibilidad técnica operativa y económica de la propuesta de elaborar un Manual de Procedimientos Operativos para la empresa Elite Decoraciones C.A. basado en las Normas ISO 9000.
- Proponer lineamientos para la elaboración de un manual de procedimientos operativos para la empresa Elite Decoraciones C.A. basado en las Normas ISO 9000.

## **Justificación de la Investigación**

Venezuela ha estado inmersa desde hace ya varios años en una recesión económica que ha afectado por igual tanto a las empresas que producen bienes como a las que prestan servicios. Particularmente en el sector servicios, los períodos

recesivos ofrecen paradójicamente muchas posibilidades, por la necesidad de buscar clientes donde quiera que estén pero, para ello, las empresas de dicho sector deben tener sistemas de gestión de calidad adecuadamente definidos, estructurados y mantenidos que les permitan no solamente operar de manera eficiente sino también garantizar la calidad de los servicios que ofrecen.

La presente investigación, reviste importancia por cuanto el enfoque a través de lineamientos para la elaboración de un Manual de Procedimientos Operativos, que animará a la empresa a analizar los requisitos del cliente, a definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para sus clientes y a mantener dichos procesos bajo control. Afortunadamente, la familia de normas ISO 9000, han sido elaboradas para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y operación de sistemas de gestión de calidad eficaces.

De igual forma, resultará beneficioso para los trabajadores porque los lineamientos contendrán información que permitirá mejorar sus funciones y realizarlas eficazmente, conociendo de cada uno de los pasos a seguir para la ejecución de las mismas, Adicionalmente los procedimientos se convierten en una herramienta para facilitar la capacitación de los nuevos empleados minimizando inconvenientes o deficiencias internas, que ocasionen pérdidas a la organización.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Este capítulo comprende los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, bases legales, la definición de términos básicos, y se desarrollaran los lineamientos teóricos de las normas de calidad de servicio ISO 9000, que sustentan el presente proyecto.

#### **Antecedentes de la Investigación**

Realizada una revisión de la literatura orientada hacia la búsqueda de los antecedentes, se encontraron estudios de este estilo, que de una manera u otra, guardan relación con el objeto de estudio y además servirán como base para alcanzar los objetivos planteados.

Aranguren J. Y Zuleta A. (2009), en un trabajo realizado en el Instituto Universitario Santiago Mariño **Propuesta de un Manual de Calidad en la empresa Arte Mueble C.A.** La metodología usada en la investigación corresponde a un proyecto de tipo factible, con modalidad de campo. Para el cumplimiento de la misma se utilizaron las técnicas de observación directa e indirecta, recursos para recoger la información necesaria para la ubicación y análisis y a través de un estudio de factibilidad, en los aspectos de operatividad, económico y técnico, conlleva a demostrar la factibilidad del proyecto para plantear la propuesta para elaborar de un manual de calidad y además disminuir significativamente el trabajo defectuosos o deficientes que realizan operarios o empleados de la organización, y presentar una propuesta de Calidad.

En concordancia con el estudio, presentan herramientas útiles para elevar los niveles de calidad y atención al cliente, que en términos generales son sencillas pero requieren de voluntad, organización, planificación y la aplicación de las mismas. Que a su vez conllevan a generar mayor productividad, en las áreas operativa, administrativa y de gerencia.

Por su parte, Mora J (2008) en una tesis realizada en la Universidad Iberoamericana, para la obtención del Grado de Magister en Ingeniería de Calidad titulada **Desarrollo de una propuesta para la implementación de un sistema de control de calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2000 en una empresa de servicio**, la misma estuvo enmarcada en un proyecto, factible, concluyendo que para mantenerse a la vanguardia una empresa de servicios requiere reorientar sus procesos considerando el entorno, las necesidades del cliente, estandarizar los procesos, verificar su eficacia, establecer registros confiables de sus actividades e incrementar su cartera de clientes incluyendo a aquellas empresas que tienen como requerimiento que sus proveedores estén certificados en ISO 9000, lo cual ha impulsado a que algunas organizaciones pongan la mirada en una estrategia organizativa y un método de gestión que hace participar a todos los empleados y pretende mejorar continuamente la eficacia de una empresa en satisfacer al cliente.

La relación que guarda con la presente investigación está basada en el desarrollo de un mecanismo que sirva como puente para generar calidad de servicios y en la importancia de satisfacer las necesidades del cliente, de estandarizar los procesos que a medida que se realice de manera eficiente, se podrá lograr una gestión de calidad, que ayudara a generar productividad de las actividades operativas de la empresa.

## **Bases Teóricas**

Las bases teóricas representan al marco conceptual del problema planteado, es por ello que toda investigación deberá ser sustentada por la teoría y el método de trabajo utilizado. A continuación se incluirá una serie de conceptos y aspectos teóricos de importancia para la misma.

### ***Manual de procedimientos***

El manual de procedimientos establece el enfoque o secuencia de pasos definidos para desarrollar las actividades referidas a un proceso productivo, administrativo, de servicio o ventas. Se puede utilizar para la elaboración de procedimientos la representación gráfica (flujogramas), que proporciona la visualización del flujo de trabajo

Ahora bien, elaborar un manual de procedimientos, como cualquier otro componente de un sistema de calidad requiere de una adecuada planeación. Es muy conveniente entonces, preparar primeramente el Manual de Calidad (que bien puede llamársele Manual de Políticas o Manual de Organización), en el que se describen los objetivos fijados por la compañía, se establezcan las políticas dictadas por la Dirección General y se plasmen las responsabilidades asignadas al personal directivo y ejecutivo, con capacidad de decisión. En este manual tiene perfecta cabida la descripción de los procesos (operativos, productivos), que comprenda la segmentación de los mismos, y conjuntamente se haga referencia a los procedimientos que deban ser utilizados en la ejecución de las actividades requeridas para la culminación de tales sub-procesos.

Una vez elaborado este, ya tiene sentido el surgimiento del Manual de Procedimientos. Similarmente, los procedimientos pueden hacer referencia a instructivos (de trabajo, de inspección o de pruebas) que se utilicen para ejecutar tareas específicas. Desde la óptica de la estructura documental en los Sistemas de Calidad ISO 9000. En ciertos casos, lo importante no es cómo elaborar el Manual de Procedimientos, sino primeramente identificar cuántos y cuáles van a ser los procedimientos contenidos en ese manual.

Cada sistema, y por tanto su documentación, tiene que ser muy propia de cada empresa o institución, y la elaboración de ésta tiene que ser por parte (o al menos con el auxilio) del personal interno, quien tiene la experiencia y los conocimientos necesarios; adicionalmente, esta tarea puede servir como parte del programa de capacitación.

En este proyecto, la figura principal es la coordinación de la preparación y la redacción de los procedimientos o instructivos, la primera para asegurar los vínculos existentes entre unos y otros documentos y la segunda, para mantener la hegemonía en el contenido de los mismos.

### **Definición de las Normas ISO 9000**

Son un conjunto de normas que según su definición constituyen un modelo para el aseguramiento de la Calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio postventa. Esta norma permite desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad en una empresa.

## **Origen de las Normas ISO 9000**

La causa principal del aumento de la literatura sobre el marketing de los servicios en general ha sido, sin duda la creciente importancia del sector de servicios en las economías de todo el mundo. En ella se han tratado diferentes temas en los últimos años, uno de los cuales ha sido la medición de la calidad de servicio, siendo las normas ISO 9000 uno de los puntos que ha aportado gran información a esta literatura.

Por lo anterior, se puede argumentar que la cultura empresarial actual busca por parte de las empresas generar un servicio que proporcione una ventaja competitiva, pero dicha ventaja solo se consigue teniendo la capacidad suficiente para satisfacer las necesidades del cliente. En este punto, las empresas se encontraron con un obstáculo: la intangibilidad de los servicios.

La historia de la ISO 9000 comienza en el campo militar; para evitar desastres como en el caso de detonaciones que se dieron en el Reino Unido, se comenzó a exigir a los fabricantes que mantuvieran por escrito todos los procedimientos, para que estos fueran luego aprobados. A partir de 1959 en los Estados Unidos se utilizó un programa de requerimientos de calidad para los suministros militares. En 1968 la OTAN especificó la AQAP (Allied Quality Assurance Procedures o aseguramiento de calidad para los procedimientos de los aliados) para aplicarla a los insumos militares de la alianza. Con el tiempo y la presión de los compradores de insumos, la idea de la estandarización fue más allá del ámbito militar, y en 1971, el Instituto de Estandarización Británico publicó la norma BS 9000, específicamente para el aseguramiento de la calidad en la industria electrónica; esta siguió desarrollándose para en 1970 pasar a ser la BS 5750, más general y aplicable.

La primera versión de la ISO 9000, fue publicada en un documento para 1987, la ISO 9000:1987, y se derivó de la BS 5750, utilizando además sus modelos para los sistemas de administración de la calidad. Se utilizó una nueva versión en 1994 y hoy en día tenemos la ISO 9000:2000, incorporando las últimas revisiones; se eliminaron los requerimientos demasiado rígidos de documentación y se incluyeron en forma explícita conceptos como la mejora continua y el monitoreo y seguimiento de la satisfacción del cliente.

La decisión para obtener la certificación ISO 9000 no siempre es sencilla, y por supuesto que como con todas las cosas también existen desventajas relativas al adoptar la norma. Por este motivo es que algunas empresas han, prefiriendo implementar sus propios sistemas de aseguramiento de la calidad.

### **ISO (Organización Internacional de Normalización)**

Es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

ISO es una organización internacional en la cual se encuentran representados hoy en día alrededor de noventa países de todos los continentes a través de organismos destacados para este objetivo. Sus normas son el resultado de consensos

logrados por todos los representantes integrantes quienes defienden los intereses de los sectores industriales de cada uno de sus países al crear o modificar las normas y políticas de ISO.

## **Servicios**

Para Stanton (2000) “Los servicios son actividades identificables e intangibles que constituyen el objeto principal de una transacción cuyo fin es satisfacer las necesidades o deseos de los clientes” (p. 567), el principal problema de la economía de servicios es que los precios de casi todos los servicios han ido creciendo a un ritmo mucho mayor que los de la mayoría de los productos.

El papel del sector servicios en la economía de un país varia, más cuando este se moderniza y desarrolla, ya que a él llega una cantidad de segmentos de servicios, como servicios financieros, compañías aéreas, servicios de salud, servicios de telecomunicaciones.

Un servicio sólo tiene valor para el consumidor si este reconoce la importancia del beneficio ofrecido, las principales características de los servicios según Stanton (2000) son:

- Intangibilidad: Por ser intangibles, es imposible que los clientes prueben un servicio antes de comprarlo.
- Inseparabilidad: Los servicios rara vez pueden separarse de su creador vendedor.
- Heterogeneidad: Es imposible que una industria de servicios, pueda estandarizar la producción.

Carácter perecedero: Los servicios son muy perecederos y además no pueden almacenarse.

### **Calidad de Servicio**

Según Cobra, M (2000) “un servicio se identifica por los aspectos técnicos y funcionales, los dos componentes de la calidad” (p. 141), entre los técnicos se encuentran el conocimiento, estándar de equipo y velocidad del servicio y en los funcionales están la actitud de quien atiende, apariencia de quien atiende y atmosfera ambiental.

La calidad es un elemento importante para definir un servicio ofrecido, ya que a partir de allí, el consumidor establece la diferencia entre el servicio de una empresa y el de sus competidores. Las organizaciones deben implantar un modelo de calidad para así permanecer y crecer en el mercado, ser competitiva, proteger los intereses de los accionistas, cuidar la fuente de trabajo y mejorar la calidad de vida de su personal. Implantar modelos de calidad tiene como objetivo principal que las empresas desarrollen sistemáticamente, productos, bienes y servicios de mejor calidad y cumplan con las necesidades y deseos de los clientes.

### **Administración**

Según Robbins y Coulter (2005), la administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realice de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. Esta definición se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio.

La administración es una especialidad que se basa en el tiempo y en las relaciones humanas que se presentan en las organizaciones. Al respecto, Robbins y Coulter (2005) señalan: “la administración requiere la culminación eficiente y eficaz de las actividades laborales de la organización” (p.7)

El éxito que puede tener la organización depende en gran medida de sus gerentes. Si los gerentes realizan debidamente su trabajo, es probable que la organización alcance sus metas. Por lo que también sería oportuno destacar que la administración, “es la consecución de las metas organizacionales en forma adecuada y eficaz, planeando, organizando, dirigiendo y controlando los recursos.” (Daft R., 2004, p.5).

### **Administración Estratégica**

Según Robbins y Coulter (2005), “la administración estratégica es el conjunto de decisiones y acciones administrativas que determinan el desempeño a largo plazo de la organización” (p.180). Es una tarea importante de los gerentes y comprende todas las funciones administrativas básicas.

La administración estratégica ofrece una forma organizada que permite a los gerentes comprender el ambiente en que opera su organización y, de ahí, pasar a la acción. En relación, Stoner, Freeman y Gilbert (1996), señalan que es un proceso que “consta de dos fases, la primera La planificación estratégica y la segunda la implantación de la estrategia.” (p.295)

La administración estratégica es un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas

y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias.

### **Planificación estratégica**

La planificación, según Robbins y Coulter (2005), es el “acto de definir las metas de la organización, determinar las estrategias para alcanzarlas y trazar planes para integrar y coordinar el trabajo de la organización.” (p.159). La planificación marca una dirección para los gerentes y no gerentes por igual. Cuando los empleados saben a dónde se dirige la organización o la unidad de trabajo y que deben aportar para alcanzar las metas, pueden coordinar sus actividades, cooperar y hacer lo necesario para conseguir dichas metas.

En este sentido, la planificación estratégica nos indica las acciones a emprender para conseguir los fines, tomando en cuenta la posición competitiva y las previsiones sobre el futuro.

En una dimensión estática un plan estratégico busca la definición de las estrategias, tanto de la empresa como de cada una de sus unidades estratégicas de negocio. Supone igualmente, fijar los objetivos sobre los cuales tienen que reasignarse recursos y comportamiento, por lo que un plan estratégico constituye un instrumento de coordinación entre las distintas unidades. (García S., 1994)

La planificación estratégica es de vital importancia porque sin planes los administradores no pueden saber cómo organizar al individuo y los recursos; puede que no tengan ni siquiera la idea clara de que es lo que necesitan organizar. Sin un diseño estratégico no pueden dirigir con confianza o esperar que otros los sigan. Y sin un argumento los administradores y sus seguidores tienen muy pocas probabilidades de lograr sus metas o de saber cuando y donde están desviando su camino.

## **Bases Normativas**

### ***Normas ISO 9000***

Las normas ISO 9000, ésta es intencionalmente vaga, de modo que pueda ajustarse a casi cualquier operación empresarial. Se diseñó de manera que sea posible satisfacer los requerimientos básicos de una operación sana para empresas de cualquier tipo y tamaño.

La familia de normas ISO 9000 está orientada hacia la gestión de la calidad por procesos y no hacia las características intrínsecas de los productos o servicios que la institución ofrece, de tal manera que las instituciones que se acogen a las mismas lo hacen “bajo el supuesto de que una organización que guarde conformidad con los principios implícitos en la norma de calidad, asegurará consistentemente la calidad de sus productos y la satisfacción de los clientes”. Dichas normas se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas eficaces de gestión de la calidad.

### ***Estructura De Las Normas ISO 9000***

En las normas se pueden encontrar especificaciones técnicas o criterios precisos para ser utilizados de tal forma que se asegure que los materiales, productos procesos y servicios son adecuados para su uso, especialmente en el caso de empresas exportadoras. Para ello ISO ha establecido cerca de 12,000 normas vigentes actualmente a nivel mundial, generadas por consenso gracias a la participación de los organismos de normalización integrados por los comités de los países miembros tanto plenos, correspondientes como suscritos.

La familia de Normas ISO 9000 citadas a continuación se ha elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

- La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

### **Definición de Términos Básicos**

**Manual:** Especie de libro que contiene lo más sustancial de un tema, que reúne el cúmulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones.

**Estandarizar:** Establecer un estándar, unificar, simplificar.

**Métodos:** Conjunto de operaciones ordenadas con que se pretende obtener un resultado.

**Norma:** Regla que fija las características de un objeto fabricado, así como las condiciones técnicas de fabricación

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Servicio:** Organización y personal destinado a satisfacer necesidades del público o del alguna entidad pública o privada.

**Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**Competencia:** oferta realizada a un mismo mercado por parte de varias compañías de productos o servicios similares. También puede establecerse competencia entre distintas compañías sobre una misma fuente de suministro.

**Estrategias:** es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

**Mercado:** grupo de clientes potenciales que se identifican por tener una necesidad o deseo en común y que desean y son capaces de hacer lo preciso para satisfacer esa necesidad o deseo.

**Necesidad:** es una sensación de carencia unida al deseo de satisfacerla

**Satisfacción:** es un sentimiento de placer y contento, por haber dado cumplimiento a una necesidad o gusto. La satisfacción de los clientes es perseguida por todas las compañías, ya que un cliente satisfecho volverá a usar los servicios o productos de la compañía, valorará menos a la competencia y posiblemente compre otros productos.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El diseño del marco metodológico constituye la médula de la investigación. Se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo investigativo. En él se indica la metodología que va a seguirse en la investigación para lograr los objetivos propuestos. (Toro y Hurtado, 2007, p.123).

En toda investigación es de fundamental importancia que los hechos y relaciones que establecen los resultados o los nuevos conocimientos tengan un grado de máxima exactitud y confiabilidad; por esta razón se presenta un procedimiento ordenado que se sigue para establecer lo significativo de los hechos y fenómenos hacia los cuales está encaminado el interés de la investigación.

De acuerdo a la normativa para la elaboración de trabajo de grado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo (2004), el Marco Metodológico se estructura de la siguiente manera: Naturaleza de la Investigación, Estrategias Metodológicas, Población Muestra, Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.

#### **Naturaleza de la Investigación**

Según el nivel de conocimiento, la investigación es de tipo descriptiva. Refieren Tamayo y Tamayo (2001:52), que la investigación descriptiva busca comprender, analizar e interpretar la situación actual, poniendo de manifiesto su estructura y funcionamiento. El desarrollo de la investigación planteada corresponde a este tipo,

en vista de la naturaleza del análisis de los hechos actuales ocurridos en la realidad, que han de ser evaluados descriptivamente para establecer debilidades y sus respectivas mejoras y por describir procedimientos, acciones, estructura en general de forma independiente y detallada.

Es descriptiva, de acuerdo con los objetivos que se han propuesto, ya que se ha visto en la necesidad de recolectar información acerca de cómo se han venido desarrollando los procesos dentro de la empresa Elite Decoraciones C.A., permitiendo explicar y/o describir una determinada situación que conlleve a facilitar sus estudios posteriores, previendo, de esta forma, todas las condiciones internas y externas en las cuales se encuentra la empresa mencionada.

## **Estrategias Metodológicas**

### ***Diseño y Tipo de investigación***

Según el propósito, la investigación es de tipo factible. En el manual de trabajo de grado de especialización y maestría y tesis doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006), se cita lo siguiente:

El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (p 16)

Tal es el caso del proyecto en el que se desea plantear un Manual de Procedimientos Operativos para la empresa Elite Decoraciones C.A., basado en la

Norma ISO 9000. Sabino (2002), establece que “... este tipo de investigación se dirige a la formulación de la propuesta que permita brindar opciones para solventar problemas.” (p. 68).

Según Arias (2006) “la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales” Así también, el proyecto planteado se apoya en una investigación de campo puesto que se basa en la obtención de datos directamente de la realidad en cuanto a los procedimientos manejado por la empresa Elite Decoraciones C.A, por lo que se hace necesaria la utilización de técnicas para la recolección de información como son el cuestionario y observación que permiten el análisis de la situación.

El empleo de recursos escritos ubica el estudio dentro del contexto de la investigación bibliográfica, la cual según Tamayo y Tamayo (2001), consiste en:

... la búsqueda, recopilación en información bibliográfica sobre estos temas, tiene un valor intrínseco en sí mismo debido a que:

- (a) Es un medio de evitar que la abundancia y la dispersión de publicaciones impida actualizar a otros investigadores y
- (b) Permite la difusión de una visión panorámica del problema a todos los interesados en el tema. (p. 67).

## **Población y Muestra**

### ***Población***

Desde este enfoque, el colectivo está conformado por la población como un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes. En tal sentido, Sabino (2002:31) define población como “el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones”.

En la presente investigación, la población está constituida por Coordinadores, Supervisores y Trabajadores que desempeñan sus labores en la empresa Elite Decoraciones C.A, conformada por 14 personas.

### ***Muestra***

La muestra viene a ser aquella fracción de la población que representa la conducta del universo. Para Sabino (1992:33) la muestra “es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres de la totalidad de una población, universo o colectivo, partiendo de la observación de una fracción de la población considerada”. Para efectos de esta investigación se tomará el total de la población por ser finita, por lo que no se le aplicará ningún tratamiento muestral.

### **Técnicas de recolección de datos**

La recolección se remite al uso de técnicas, que establecen la forma o reglas para construir los instrumentos apropiados que permitirán el acceso a la información requerida. Para que pueda tener éxito el desarrollo de cualquier investigación, está determinada por la acertada y eficiente recolección de datos, los cuales se obtienen

mediante instrumentos preparados de acuerdo con la investigación que se desarrolla. Al respecto Zorrillo y Torres (2003) manifiestan que:

... existen numerosos procedimientos o técnicas para obtener información acerca del problema de investigación y de la hipótesis de trabajo, entre ellos pueden mencionarse: la observación, la entrevista, el cuestionario, los test, las escalas de actitudes y opiniones y la recopilación documental. (p.57)

En este sentido para el inicio de la presente investigación fue necesaria la recaudación de información a través de tres técnicas de recolección de datos:

La observación: término definido por Arias (2006) como: “Una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos.” (p. 69)

La encuesta: término definido por Arias (2006) como: “Una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema particular.” (p. 72)

La entrevista: término definido por Arias (2006) como: “Una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener información requerida.” (p. 73)

La presente investigación utiliza la técnica de recolección de datos de la *Observación*. Una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”.

Por otro lado se recurre a la técnica de la *Encuesta*, Para la recolección de información se diseñará un modelo de cuestionario, con lista de interrogantes y objetivos precisos al sujeto encuestado; para lo cual se tomarán en cuenta los factores más relevantes que inciden en los procedimientos de la empresa Elite Decoraciones C.A.

A su vez se utilizara a la técnica de la *Entrevista*, debido a que se hace necesaria información con un mayor grado de profundidad en diversos detalles y aspectos de la organización.

Para finalizar se puede decir que con todas las técnicas definidas y relacionadas con la presente investigación se pretende recolectar la información necesaria que garantice el presente estudio.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Siguiendo con relación al tema, Arias (2006) expresa que:

La aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser resguardada en un medio material de manera que los datos puedan ser recuperados, procesados, analizados e interpretados posteriormente, a este soporte se le denomina, Instrumento. (p. 69)

En este sentido, Arias (2006) define: “Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p. 69)

Al respecto es importante mencionar que en la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

Cuestionario, es definido por Arias (2006) como:

Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador

En el presente estudio se utilizaran dos (2) instrumentos bajo la modalidad de cuestionario, los cuales estarán orientados primeramente para los clientes y seguidamente para los trabajadores de la empresa caso estudio. Es indispensable mencionar que dichos instrumentos se denominan *Cuestionarios de Preguntas Cerradas*, definido por Arias (2006) como: “son aquellas que establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado” (p.74).

Específicamente en el caso de los clientes se refieren conjuntamente a *Selección Simple*, definida por Arias (2006) como: “cuando se le ofrecen al encuestado varias opciones, pero se escoge solo una”, al respecto las oportunidades de respuesta están conformadas en una escala de Likert del uno (1) al cinco (5). Cuyo significado se presenta a continuación:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo

Por otro lado con relación a los trabajadores, el instrumento se denomina *Dicotómico*, definido por Arias (2006) como: “cuando se le ofrecen al encuestado solo dos opciones de respuesta”, en relación a ello, las oportunidades de respuesta serán: “SI” y “NO”

Guía de Entrevista: Según Arias (2006) “son un modelo de las preguntas o interrogantes que se piensan realizar primeramente en la entrevista” (p. 74). En el caso específico, se realizó dicha guía y consistió en cinco (5) ítems

Lista de Cotejo: Según Arias (2006) “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (p. 70). Al respecto, se realizó una guía para determinar los aspectos teóricos que fueron abarcados o cubiertos con la investigación.

### **Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

Los resultados arrojados a través de la aplicación del instrumento serán tabulados y graficados en un Software de Microsoft Office Excel, donde cada pregunta será tabulada y graficada por separado de acuerdo a los porcentajes obtenidos y posteriormente se procederá a realizar el análisis de los mismos, es decir, describir los valores obtenidos por cada variable.

Para finalizar el siguiente capítulo, es importante mencionar que existe un cuadro denominado “Cuadro Técnico Metodológico” el cual resume en buena medida parte de lo expresado anteriormente. (Ver anexos)

## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Los datos que se presentan en este capítulo son los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, específicamente los cuestionarios aplicados a los empleados y clientes de la empresa ELITE DECORACIONES, C.A. y conjuntamente una entrevista realizada al Gerente General de la misma.

Los instrumentos fueron llevados a cabo a objeto de conocer la percepción de los clientes en cuanto al servicio que reciben, la percepción de los empleados en cuanto al servicio que prestan y la percepción y aportes a la investigación por parte del Gerente General.

Posteriormente a la aplicación de los instrumentos a los sujetos que conforman la muestra y recolectada la información necesaria, se procedió a efectuar el análisis estadístico, a través del análisis y estudio cualitativo de cada uno de los ítems.

## Encuesta aplicada a los Clientes de ELITE DECORACIONES, C.A

**Ítem N° 01:** La atención para la toma de información de los servicios requeridos es realizada a tiempo.

**Cuadro N° 01**

Alternativas	Respuestas	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	3	60
Totalmente de acuerdo	2	40
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** En la gráfica anterior se obtuvo la siguiente información, el 40% de los clientes encuestados que se encuentran totalmente de acuerdo y un 60% de acuerdo con que la toma de información de los servicios requeridos es realizada a tiempo, con esto podemos concluir que existen ciertas características que deben ser corregidas

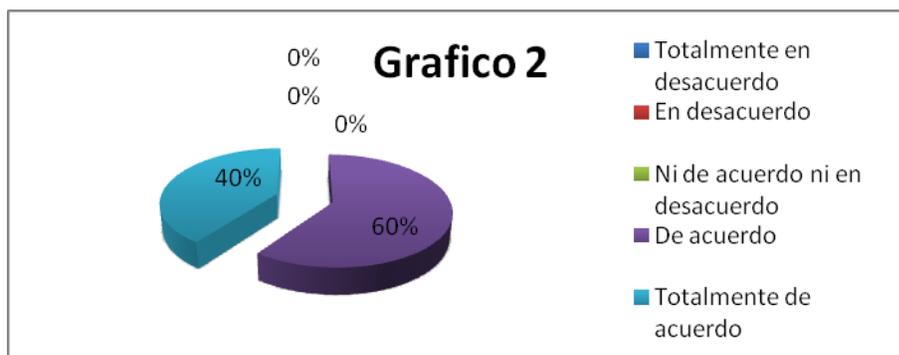
para que el servicio sea de excelencia, esto debe tomarse en cuenta porque de este punto depende que el cliente cree una imagen inicial de la empresa positiva.

**Ítem N° 02:** Los trabajadores muestran interés en atender sus necesidades.

**Cuadro N° 02**

Alternativas	Respuestas	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	3	60
Totalmente de acuerdo	2	40
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** En la gráfica anterior se evidencia el 40% de los clientes encuestados que se encuentran totalmente de acuerdo y un 60% de acuerdo, los porcentajes, deben ser tomados en cuenta para minimizarlos, y lograr que el 100% este totalmente de acuerdo que el servicio que la empresa brinda es de calidad, ya que se conoce que

los clientes son sensibles al servicio que reciben y de no mejorar este punto, podría convertirse en un problema a futuro.

**Ítem N° 03:** La imagen de los empleados es adecuada para la realización de su trabajo.

**Cuadro N° 03**

Alternativas	Respuestas	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	4	80
Totalmente de acuerdo	1	20
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** través de la gráfica se evidencia que un 20% de los encuestados está totalmente de acuerdo, seguido de un 80% que está de acuerdo. Lo que demuestra que un numero representativo se siente a gusto con la imagen que perciben de los

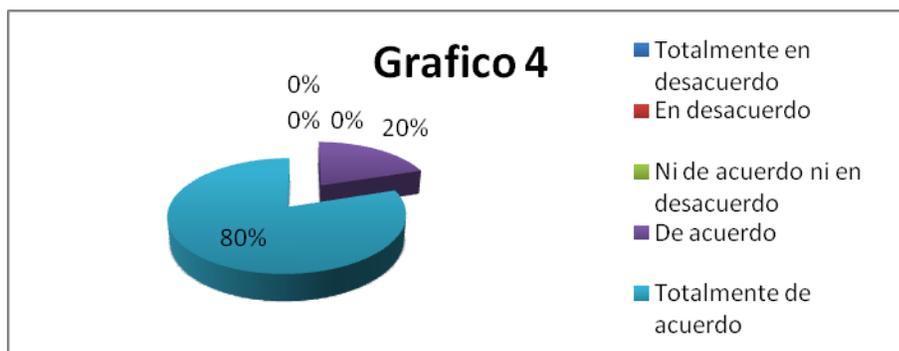
empleados. Sin embargo, deben tomarse medidas para mejorar la imagen de los empleados de ELITE DECORACIONES, C.A.

**Ítem N° 04:** Son realizados los trabajos en el tiempo acordado.

**Cuadro N° 04**

Alternativas	Respuestas	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	1	20
Totalmente de acuerdo	4	80
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)



Fuente: Hermoso (2011)

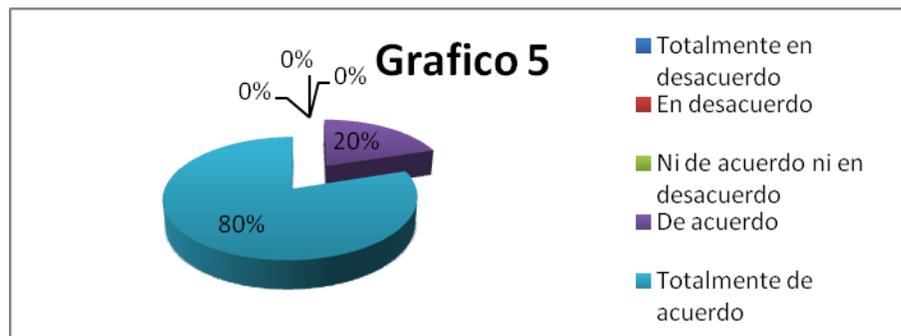
**Análisis:** En la gráfica anterior se observa que un 80% está totalmente de acuerdo y 20% está de acuerdo en que los trabajos son realizados en el tiempo acordado, en este punto la empresa tiene una gran ventaja ya que se cumplen gran parte de su totalidad los trabajos a tiempo, en este aspecto es importante reforzar la puntualidad para continuar elaborando los trabajos en el tiempo determinado.

**Ítem N° 05:** Los trabajos realizados están acorde con lo solicitado.

**Cuadro N° 05**

Alternativas	Respuestas	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	1	20
Totalmente de acuerdo	4	80
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)



Fuente: Hermoso (2011)

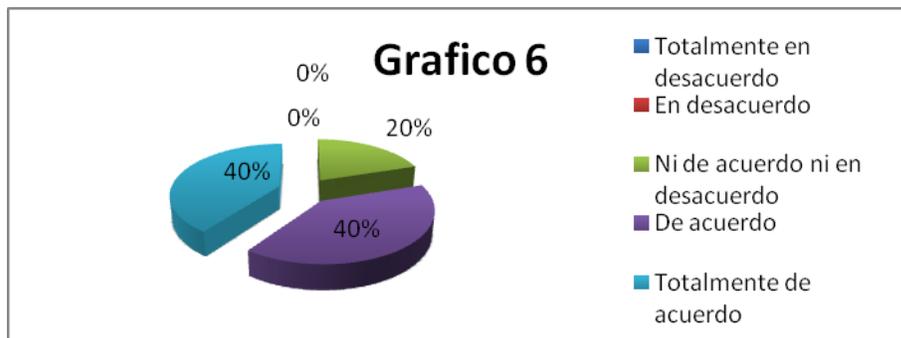
**Análisis:** En la gráfica anterior obtuvimos la siguiente información el 20% de los clientes encuestados que se encuentran de acuerdo y un 80% totalmente de acuerdo que los trabajos realizados están acorde a lo solicitado por ellos, a pesar de que los porcentajes indican que la empresa realiza los trabajos acorde a lo solicitado existe un nivel mínimo de error que debe ser corregido para evitar problemas en el futuro y lograr así que la empresa siempre tenga buena reputación ante sus clientes.

**Ítem N° 06:** De haber tenido algún problema se demostró un sincero interés en resolverlo.

**Cuadro N° 06**

Alternativas	Respuestas	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	20
De acuerdo	2	40
Totalmente de acuerdo	2	40
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** observa mediante la gráfica en valores porcentuales que un 40% está totalmente de acuerdo, 40% de acuerdo, y un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, los valores porcentuales que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo son bajos, Pero de igual manera es necesario tomarlos en cuenta, ya que de continuar así podría convertirse en una debilidad para ELITE DECORACIONES, C.A.

**Ítem N° 07:** Se poseen los instrumentos necesarios para la elaboración de los trabajos.

**Cuadro N° 07**

Alternativas	Respuestas	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	20
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	4	80
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)



Fuente: Hermoso (2011)

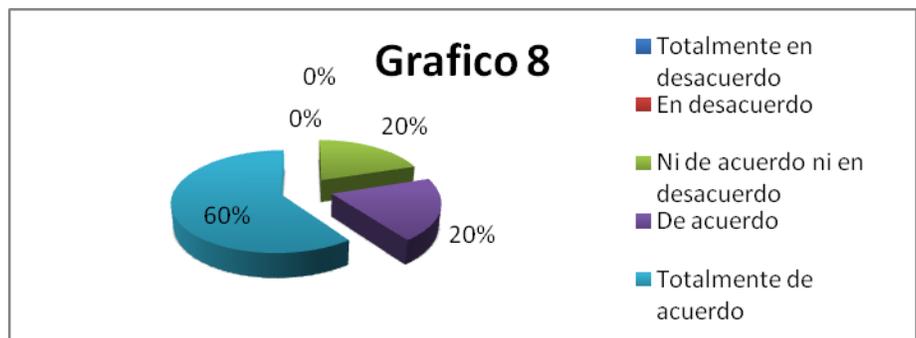
**Análisis:** En la gráfica 7 podemos observar que existe un 80% de los encuestados que están totalmente de acuerdo y un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que indica que la empresa posee los equipos necesarios para realizar sus trabajos, sin embargo uno de los porcentajes indica que existe alguna debilidad en ellos ya que no se indica ninguna opinión positiva con respecto a ello, por lo tanto es importante mantener en buen estado los equipos para así brindar un servicio de excelencia.

**Ítem N° 08:** La calidad del servicio prestado es el adecuado, se atienden sus necesidades específicas.

**Cuadro N° 08**

Alternativas	Respuestas	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	20
De acuerdo	1	20
Totalmente de acuerdo	3	60
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** En la gráfica 8 obtuvimos la siguiente información el 60% de los clientes encuestados se encuentran totalmente de acuerdo, un 20% de acuerdo y un 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, es decir, no emiten ninguna opinión positiva con respecto al servicio que brinda la empresa ELITE DECORACIONES, C.A. , por lo tanto es importante supervisar y determinar los errores que ocasionan que el cliente no quede totalmente satisfecho con el servicio prestado al punto de no emitir opinión alguna del mismo.

**Ítem N° 09:** La empresa comete con frecuencia errores en la prestación de sus servicios.

**Cuadro N° 09**

Alternativas	Respuestas	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	40
De acuerdo	1	20
Totalmente de acuerdo	1	20
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)



Fuente: Hermoso (2011)

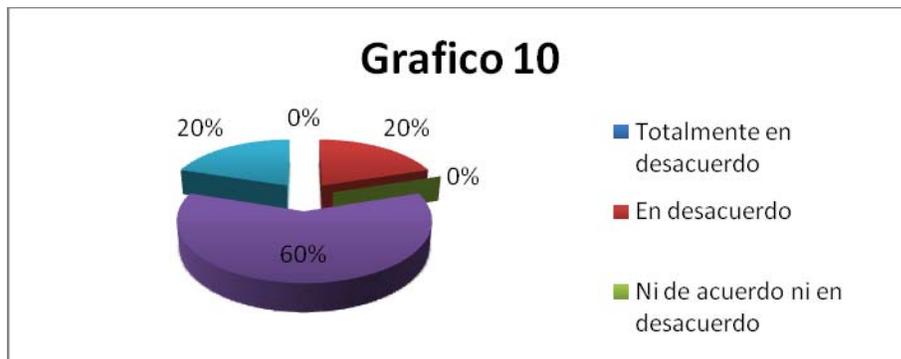
**Análisis:** En la encuesta se obtuvo como resultado que la gran mayoría de los encuestados piensan que la empresa comete con frecuencia errores en la prestación de servicio, en este caso podemos concluir que gran cantidad de clientes a percibido estos errores del servicio, por lo tanto este punto debe ser tomados en cuenta para corregir las debilidades y generar procedimientos que ayuden a mejorar en el futuro.

**Ítem N° 10:** Los trabajadores tienen la capacidad necesaria para responder sus inquietudes.

**Cuadro N° 10**

Alternativas	Respuestas	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	20
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	3	60
Totalmente de acuerdo	1	20
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** Están totalmente de acuerdo y de acuerdo un 20% y 60% respectivamente, un 20% están en desacuerdo, de esta manera podemos decir que la información obtenida constituye una ventaja para la empresa, ya que los trabajadores pueden brindar respuestas efectivas y así satisfacer las necesidades de los clientes y cumpliendo con los objetivos de la organización.

## Encuesta aplicada a los Empleados de ELITE DECORACIONES, C.A

**Ítem N° 01:** ¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza?

**Cuadro N° 11**

Alternativas	Respuestas	%
SI	5	100
NO	0	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)

**Gráfico N° 11**



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** A través de la gráfica anterior se puede observar que un 100% de los encuestados se sienten a gusto con el trabajo que realiza, sin embargo a pesar de ser un resultado positivo, debe tomarse en cuenta este punto siempre, para que el futuro no afecte la calidad del servicio que estos prestan.

**Ítem N° 02:** La jornada laboral es acorde

**Cuadro N° 12**

Alternativas	Respuestas	%
SI	5	100
NO	0	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)

**Grafico N° 12**



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** El total de los encuestados están de conforme con lo que respecta la jornada laboral. Esto es bueno para la organización, ya que demuestra que se está cumpliendo con la meta en cuanto a satisfacción del empleado con la jornada de trabajo. Lo que da como resultado un mayor bienestar general, resultados organizacionales y mejor desempeño individual de los trabajadores.

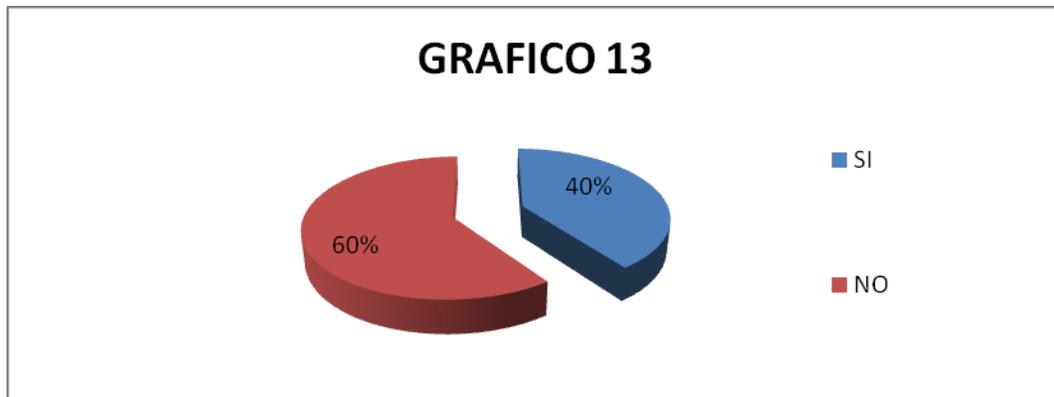
**Ítem N° 03:** Recibe incentivos por el trabajo realizado

**Cuadro N° 13**

Alternativas	Respuestas	%
SI	2	40
NO	3	60
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)

**Grafico N° 13**



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** Mediante la gráfica se evidencia que un 40% de los encuestados recibe incentivos por parte de la empresa, mientras que un 60% de los mismos no los perciben, es necesario determinar las causas por las cuales no todos reciben los mismos beneficios (incentivos). Esto es un punto de gran importancia ya que la motivación es un factor condicionante para la productividad y la satisfacción laboral. La empresa le interesa motivar a sus empleados para que realicen un mayor esfuerzo y así obtener mayores beneficios como consecuencia de los resultados del mismo.

**Ítem N° 04:** Se siente parte importante de la organización

**Cuadro N° 14**

Alternativas	Respuestas	%
SI	3	60
NO	2	40
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)

**Grafico N° 14**



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** El 60% de los encuestados se sienten parte importante de la organización mientras que un 40% no lo siente así. Que la mayoría se sienta importante es una meta cumplida, ya que esta sensación se encuentra asociada a la satisfacción y se incrementa el compromiso con la organización y en consecuencia su motivación al trabajo.

**Ítem N° 05:** El cargo que desempeña le permite poner en práctica sus habilidades y conocimientos

**Cuadro N° 15**

Alternativas	Respuestas	%
SI	4	80
NO	1	20
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)

**Grafico N° 15**



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** Los cargos que existen dentro de la organización a un 80% de los encuestados le permiten poner en práctica sus conocimientos y habilidades, mientras que aun 20% su cargo le limita su desarrollo. Este 20% debe tomarse en cuenta ya que esta pudiese ser una causa de insatisfacción laboral y más adelante podría traer consigo consecuencias en la productividad del trabajador.

**Ítem N° 06:** Se siente en confianza para expresar sus ideas

**Cuadro N° 16**

Alternativas	Respuestas	%
SI	5	100
NO	0	
<b>TOTAL</b>	5	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)

**Grafico N° 16**



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** El total de los encuestados, se siente en confianza para expresar sus ideas, en este aspecto, cumple con una de sus metas organizacionales a cabalidad, esto constituye una ventaja, ya que se puede deducir que existe un ambiente laboral agradable donde los trabajadores pueden hacer grandes aportes para el funcionamiento de la empresa.

**Ítem N° 07:** Existe una buena comunicación con sus superiores

**Cuadro N° 17**

Alternativas	Respuestas	%
SI	5	100
NO	0	
<b>TOTAL</b>	5	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)

**Grafico N° 17**



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** El total de los encuestados tienen una buena comunicación con los superiores, lo que quiere decir que ELITE DECORACIONES, C.A. en lo que respecta a la comunicación del empleado con sus superiores está cumpliendo con la meta de la eficiencia. Lo cual constituye una buena herramienta para los jefes al momento de tomar decisiones en las que los trabajadores pueden verse afectados.

**Ítem N° 08:** Sus inquietudes son atendidas por sus superiores

**Cuadro N° 18**

Alternativas	Respuestas	%
SI	5	100
NO	0	
<b>TOTAL</b>	5	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)

**Grafico N° 18**



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** A través del gráfico se hace evidente la buena comunicación de los trabajadores con sus superiores ya que de presentarse inquietudes las mismas son atendidas por los mismos. Todo esto se verá reflejado en el buen desempeño de los trabajadores.

**Ítem N° 09:** Cuenta con los equipos adecuados para el desempeño de su labor

**Cuadro N° 19**

Alternativas	Respuestas	%
SI	5	100
NO	0	
<b>TOTAL</b>	5	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)

**Grafico N° 19**



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** Se observa a través de la gráfica que el 100% de los encuestados está de acuerdo en que poseen los equipos idóneos para desempeñar sus labores, este punto es importante ya que si los empleados están conformes con sus herramientas de trabajo esto puede desempeñar sus funciones con eficiencia.

**Ítem N° 10:** Cree usted que deba implementarse un manual de sistemas operativos para disminuir los errores en los procedimientos de la organización.

**Cuadro N° 20**

Alternativas	Respuestas	%
SI	5	100
NO	0	
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)

**Grafico N° 20**



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** En esta grafica podemos observar que el 100% de los encuestados se encuentran de acuerdo de que debe implementarse un manual de sistemas operativos para disminuir los errores en los procedimientos de la organización, por lo tanto podemos observar que los trabajadores están abiertos a nuevos cambios y a seguir lineamientos para el mejor desempeño de sus labores.

**Ítem N° 11:** El área de trabajo facilita el buen desempeño de sus funciones

**Cuadro N° 21**

Alternativas	Respuestas	%
SI	5	100
NO	0	
<b>TOTAL</b>	5	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)

**Grafico N° 21**



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** A través del gráfico se evidencia que para un 100% de los encuestados se siente cómodo con su área de trabajo la cual les permite desempeñar con facilidad sus funciones, este es un punto importante que está a favor de la empresa, sin embargo debe mantenerse el mantenimiento de estas aéreas logrado así que siempre sean optimas para el desempeño eficiente de las labores de sus empleados.

**Ítem N° 12:** Existe un clima de amabilidad entre los compañeros de trabajo.

**Cuadro N° 22**

Alternativas	Respuestas	%
SI	4	80
NO	1	20
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)

**Grafico N° 22**



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** Un 80% de los encuestados sienten que hay un clima de amabilidad en el trabajo, mientras que solo un 20% no lo siente así, es importante que exista buen clima organizacional para el desempeño adecuado de las funciones de cada uno de los trabajadores, por ello, deben buscarse las pequeñas fallas que se estén presentando para que ese 20% de los empleados sientan un clima de amabilidad entre ellos, de continuar esta situación estos pueden incidir en la empresa, y en consecuencia, en la productividad y satisfacción.

**Ítem N° 13:** Es informado sobre aspectos importantes del servicio.

**Cuadro N° 23**

Alternativas	Respuestas	%
SI	4	80
NO	1	20
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Hermoso (2011)

**Grafico N° 23**



Fuente: Hermoso (2011)

**Análisis:** En esta grafica observamos que un 80% de los encuestados si han sido informados sobre los aspectos importantes del servicio, sin embargo un 20% no conoce la importancia del servicio, por lo tanto, es primordial que se generen estrategias que informen al trabajador sobre los aspectos importantes del servicio para que estos puedan desempeñar con mayor eficiencia sus labores.

## **Entrevista aplicada al Gerente General.**

**Investigadora:** Buenas Tardes Sra. Karlyn Hermoso, quisiera hacerle algunas preguntas con respecto a mi trabajo de grado, la primera es: ¿Conoce usted las oportunidades y amenazas que posee su organización? De ser el caso, mencione algunas de ellas.

**Gerente:** Sí, bueno en cuanto a oportunidades, es que es un negocio que es muy rentable además que se hace a nivel corporativo tenemos muchos eventos porque ya nos afianzamos con ciertas compañías, que nos quedamos como clientes o proveedores de ellas, entonces tenemos ventajas en ese sentido, en cuanto amenazas bueno sobre todo la principal amenaza es la perdida de los equipos que debido a los eventos que se realiza muchas veces lo que mayor pérdida le genera a la compañía es que se pierden sillas, mantelería de repente existen averías en cuanto a vasos, platos que se quiebran, eso básicamente son las amenazas.

**Investigadora:** ¿Conoce usted la familia de normas ISO 9000?

**Gerente:** no, pero si he escuchado sobre ellas, se que son importantes en cuanto a lo que corresponde a la calidad del servicio y si tu eres certificado, a nivel corporativo estas cumpliendo ciertos estándares por lo tanto te proporcionan seguridad en el servicio y le da seguridad al cliente ya que estas regido por estas normas.

**Investigadora:** ¿Considera que es necesaria la implementación de un manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000 para mejorar el servicio de atención al cliente?

**Gerente:** bueno creo que sería un aporte interesante para la empresa ya que son normas certificadas que le agregarían valor a la organización.

**Investigadora:** ¿Considera que incorporar un manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000 ayudara a satisfacer las necesidades de los clientes? De ser el caso, ¿Estaría o aceptaría usted implementarlo dentro de su organización?

**Gerente:** si, ya que mejoraría la calidad el servicio. Y generaría una imagen positiva en el mercado.

**Investigadora:** ¿Estaría usted de acuerdo en crear un manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000 para la capacitación y adiestramiento del su personal?

**Gerente:** si, por supuestos si va ayudar a la organización para la mejora de procedimientos en cuanto a la atención al cliente y desempeño de las funciones de los trabajadores que laboran en la empresa, si estaría de acuerdo en crear un manual de procedimientos operativos basados en estas normas.

## **CAPITULO V**

### **LA PROPUESTA**

Tejada (1989), define la propuesta como el capítulo donde los investigadores manifiestan u ofrecen una o varias ideas para uno varios fines determinados. Por otro lado, según Larrumbe, Araujo y otros (2003), ésta debe estar dirigida a una o varias personas determinadas, al mismo tiempo que deben ser suficientemente precisas y detalladas.

Por todo lo anteriormente planteado, se puede decir, que en este capítulo se desarrollarán las ideas que tienen como finalidad permitir que ELITE DECORACIONES, C.A. mejore la calidad del servicio que presta, así como también todo su proceso operativo, mediante la creación de un manual de procedimientos basado en las normas ISO 9000.

Estas propuestas son el resultado del previo diagnóstico a la situación actual de la empresa, a través de la detección de los factores internos y externos que afectan la misma. Están estructuradas de la siguiente manera:

- Orientadas en estrategias que permitan mejorar la percepción de los clientes del servicio que les brinda ELITE DECORACIONES, C.A.
- Orientadas en estrategias que permitan mejorar el entorno laboral.
- Orientadas en estrategias que permitan desarrollarse como líder dentro de la organización.

## **Justificación de la Propuesta**

El sector servicios en la actualidad se ha expandido a gran escala por lo que se hace necesario que las organizaciones dedicadas a tal fin logren una diferenciación en el mercado, lo cual les posibilita la permanencia o constancia de los clientes, garantizando una posición competitiva en el mercado.

Es importante para las empresas realizar constantemente estudios o investigaciones sobre su desempeño organizacional y más aun sobre la percepción que tienen sus clientes sobre los servicios que reciben, esto garantizará una toma de decisiones eficientes; la calidad de las investigaciones radica en la capacidad de diseñar una serie de propuestas que puedan satisfacer las necesidades o deficiencias detectadas en el estudio realizado.

Ante lo anteriormente expuesto se hace fundamental en la presente investigación el diseño de una propuesta que de soluciones a las carencias o deficiencias detectadas en el mismo y permitir en el fortalecimiento de sus capacidades empresariales, contribuyendo así en el crecimiento organizacional de la empresa ELITE DECORACIONES, C.A.

En relación a los beneficios que podemos obtener con la propuesta para la elaboración del manual de procedimientos operativos para la empresa ELITE DECORACIONES, C.A. basado en las normas ISO 9000 se pueden observar las siguientes:

- Permite realizar un análisis departamental, es decir, permite poder obtener la calidad de servicio que presta un determinado departamento o área.
- Permite realizar seguimientos periódicos que permitan comparar todos los cambios que se van produciendo, tanto en las expectativas como en las percepciones, lo que proporciona una línea a seguir.
- Facilita la comparación con otros competidores.
- Sirve para medir la percepción que tienen los clientes internos con respecto al servicio que reciben.

El manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000, consiste en reunir todas las actividades y funciones en forma tal que ninguna de ellas esté subordinada por las otras y que cada una se planee, controle y ejecute de un modo formal y sistemático. Se requiere que los directivos y hombres clave responsables de elaborar e implantar el manual de procedimientos operativos basado en las ISO 9000, comprendan que las empresas se forman por un conjunto de elementos interdependientes e interconectados que buscan un mismo objetivo.

### **Fundamentación de la Propuesta**

Luego de aplicar los instrumentos y de obtener la información necesaria, para lograr eliminar las debilidades encontradas y mantenerse en sus fortalezas, la empresa debe implantar un manual de procedimientos operativo donde se plasmen ciertas actividades que la ayudarán a mejorar la prestación del servicio y a ser percibida como una empresa responsable, eficiente y eficaz.

Por otro lado, ELITE DECORACIONES, C.A. debe desarrollar toda su capacidad y habilidad para aprovechar las oportunidades detectadas y para minimizar o anular las amenazas, ya que en estas variables no se tiene control por ser externas al ambiente de la organización.

Para finalizar, estas actividades ayudaran a mejorar el desempeño del Gerente como líder de la organización.

A continuación se presentan el conjunto de lineamientos o actividades propuestas por la investigadora para la creación e implantación de un manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000.

## **Factibilidad de la Propuesta**

### ***Factibilidad Técnica***

Esta consistió en realizar una evaluación de la tecnología existente en la organización, este estudio estuvo orientado a recabar información sobre los componentes técnicos que posee la empresa y la posibilidad de hacer uso de estos en el desarrollo de la propuesta y de ser necesaria la adquisición de los requerimientos tecnológicos para garantizar la ejecución de la propuesta.

Es importante señalar que la organización cuenta con los equipos tecnológicos necesarios a ser usados en el desarrollo de la propuesta, es decir, equipos de computación, que facilitaran la elaboración de los diferentes formatos de evaluación que se desean poner en práctica en la organización.

### ***Factibilidad Operativa***

El servicio que presta la organización siempre estará supeditado a la capacidad de los empleados encargados de dichas tareas, de ellos dependerá el éxito de la propuesta.

La necesidad y deseo de un cambio en el servicio que actualmente presta la empresa, expresados por los clientes y trabajadores involucrados, ha demostrado que estos no presentan ninguna oposición al cambio, por lo que la propuesta es factible operacionalmente.

### ***Factibilidad Económica***

La organización cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de la propuesta la cual contribuirá en que se minimicen los gastos administrativos y de productividad y al mismo tiempo eleve sus niveles de ingresos, lo que conlleva a que la propuesta es factible económicamente.

### **Objetivo General de la Propuesta**

Proponer los lineamientos para la elaboración e implementación de una manual de procedimientos operativos donde estén plasmadas las actividades que logran la optimización de la calidad del servicio que reciben los clientes, mejorar el ambiente laboral de los empleados, el desempeño del Gerente General como líder y la eficiencia contable y administrativa de la organización. Caso de estudio: ELITE DECORACIONES, C.A. ubicada en San Diego – Estado Carabobo.

**Lineamientos para la elaboración de un manual de procedimientos operativos para la empresa Elite Decoraciones, c.a. Basado en las normas ISO 9000.**

*Lineamientos para mejorar el ambiente laborar de los empleados y el desempeño del gerente general como líder:*

- Elaborar plan de capacitación y adiestramiento referido a las Normas ISO 9000 a todo el personal de ELITE DECORACIONES, C.A. para facilitar el desarrollo e implementación del Manual de Procedimientos Operativos.
- Comunicar a trabajadores y clientes de la empresa ELITE DECORACIONES, C.A., Misión, Visión, Valores, Políticas y Objetivos de Calidad y Servicio, a través de publicaciones en lugares estratégicos accesibles de fácil lectura.
- Diseñar un programa de capacitación el cual deberá estar plasmado en el manual de procedimientos para el adiestramiento de los trabajadores y nuevos miembros de la empresa ELITE DCORACIONES, C.A. y a su vez implementar la realización de talleres de atención al cliente, calidad total, entre otros, que les permita desarrollar habilidades que generen confianza ante los clientes.
- Establecer en el manual de procedimientos de ELITE DECORACIONES, C.A. un plan de incentivos grupales, como parte fundamental para el estímulo de los trabajadores en la realización del servicio en el tiempo establecido, el cual debe comprender estímulos monetarios y no monetarios entregados trimestralmente, para promover el trabajo en equipo, en el tiempo y de la manera acordada; o a través de bonos, entrega de reconocimientos, entre otros.

- Crear un formato de evaluación o sugerencia con su respectivo buzón, para conocer las necesidades específicas de los clientes de la empresa ELITE DECORACIONES, C.A., Al final de cada mes se revisará y se levantará un informe acerca de los resultados obtenidos para reconocer las necesidades de los clientes, de forma tal, que se puedan tomar a tiempo medidas correctivas en pro de un mejor servicio y verificar si el manual de procedimientos contiene la información necesaria para que los trabajadores logren brindar un servicio de excelencia.
- Realizar reuniones para establecer metas individuales y del grupo que permitan su identificación con la empresa ELITE DECORACIONES, C.A.
- Realizar incentivos para premiar logros individuales y del grupo que permitan fortalecer su identificación con la empresa ELITE DECORACIONES, C.A. estos incentivos deben estar estipulados en el manual para dar a conocer los beneficios que le brinda la empresa a los trabajadores que desempeñen sus labores con eficiencia y excelencia.
- Elaborar un formulario el cual forma parte de los procedimientos que deben seguirse para la prestación del servicio y que permiten al trabajador cumplir con todos lo necesario para realizar con satisfacción el servicio requerido a la empresa ELITE DECORACIONES, C.A. el cual debe estar incluidos en el manual de procedimientos en la sección de capacitación del personal .

- Elaborar una sección en el manual de procedimientos referente a los aspectos importantes del servicio la cual estará dirigida a los trabajadores de la empresa ELITE DECORACIONES, C.A. que permitirán fortalecer la comunicación entre ellos para lograr los objetivos generales de la empresa.
- Planificar actividades extra laborales entre los trabajadores de ELITE DECORACIONES, C.A. cada 90 días, que permitan mejorar las relaciones entre ellos y de esta forma lograr que los trabajadores se conozcan y creen lazos de amistad lo que conllevara que el ambiente laboral este fundamentado en la base del compañerismo.
- Realizar actividades de desempeño gerencial dentro de la empresa ELITE DECORACIONES, C.A. como promover el trabajo en equipo es decir, infundir el trabajo en equipo como lema de la organización. Además de mantener constante comunicación con sus empleados y clientes, a fin de conocer sus opiniones, a su vez verificar el cumplimiento de cada uno de los aspectos que conforman las propuestas sugeridas por la investigadora, que permitirán mejorar la calidad del servicio prestado ante los clientes, la satisfacción de los trabajadores, la utilidad y beneficios de la empresa y su desempeño como líder.

*Lineamientos para mejorar los aspectos contables y administrativos de la organización:*

- Elaborar un formato de control para las cuentas por pagar, el cual deberá contener información como: fecha de emisión de la facturas, crédito establecido para cada una de ellas , fecha de vencimiento, monto total a pagar, impuesto correspondiente y por ultimo descripción o motivo del gasto.

- Elaborar un formato de control para las cuentas por cobrar, el cual deberá contener información como: fecha de emisión de la facturas, crédito establecido para cada una de ellas , fecha de vencimiento, monto total a cobrar, impuesto correspondiente y por ultimo descripción de la venta.
  
- Establecer la verificación y actualización de los estados de cuenta semanalmente.
  
- Realizar conciliaciones bancarias a final de cada mes de manera tal de tener los saldos reales disponibles para la fecha.
  
- Establecer procedimientos administrativos semanalmente como:
  1. Actualización de formato de control para las cuentas por pagar
  2. Actualización de formato de control de las cuentas por cobrar
  3. Verificación de facturación vencida a la fechas
  4. Realizar gestión de cobranza
  5. Realizar panificación de pagos correspondientes a cada semana
  6. Establecer un día de la semana para la entrega de pagos
  7. Realizar verificación de nomina
  8. Verificación y Realización de pagos a los entes gubernamentales
  
- Realizar la facturación semanalmente la cual deberá estar acompañada de los soportes correspondientes.

## **CONCLUSIONES.**

Luego de haber realizado la presente investigación, la cual tuvo como objetivo general: Proponer los lineamientos para la elaboración de un Manual de procedimientos operativos para la empresa Elite Decoraciones C.A. basado en la Norma ISO 9000. Ubicada en San Diego – Estado Carabobo. Se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

Primeramente el estudio desarrollado, consistió en el diagnóstico de la situación actual de la empresa caso estudio, a través de la recolección de la información por medio de las percepciones de los clientes del servicio que reciben, del entorno, relaciones laborales de los trabajadores, los procedimientos administrativos y de las apreciaciones del gerente general con el contexto.

Al respecto, se pudo constatar que la percepción de los clientes del servicio que ELITE DECORACIONES, C.A. les brinda, es buena pero no óptima, los procedimientos administrativos no son los más idóneos, por ello, se hace necesario la creación de lineamientos para la elaboración e implementación de un manual de procedimientos operativos basado en la Normas ISO 9000, que permitan mejorar la prestación del servicio y la administración de las organización.

Finalmente luego de realizar la entrevista con el Gerente General de la empresa caso estudio ELITE DECORACIONES, C.A. se pudo destacar que, la organización esta consiente de ciertas amenazas que existen en el desempeño de sus actividades y su entorno. También se encuentra de acuerdo con la idea de mejorar y optimizar la calidad del servicio constantemente y a su vez los aspectos contables y administrativo, para ello reconoce la necesidad e importancia de la elaboración y aplicación del manual de procedimientos operativo basado en las normas ISO 9000

que permitirán mejorar la percepción ante sus clientes, las relaciones laborales y los procedimientos administrativos dentro de la organización.

El aporte que el presente trabajo hace a la contaduría pública está enfocado en las áreas de control de los procedimientos internos de la organización como son las actividades de monitoreo, sistemas de información y comunicación, actividades de control gerencial que permitirán la toma de decisiones de una manera oportuna y certera ayudando a lograr la eficacia y eficiencia operativa, la creación de la estructura administrativa de la empresa y elaboración de información financiera válida y confiable.

Es importante destacar que también fueron desarrollados los lineamientos teóricos de las Normas ISO 9000, el cual sirvió como base para la estructuración del instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes

Para finalizar se hace necesario destacar que existe una gran satisfacción por parte de la autora del presente trabajo de grado en virtud de la comprensión de utilidad de este estudio y se deriva de la conexión que existe entre la teoría y la praxis en el campo de administración y mercado. Del mismo modo concluida la investigación se puede decir que los objetivos propuestos fueron logrados y se deja la posibilidad y oportunidad de futuras investigaciones.

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que a continuación se presentan, van dirigidas a todas aquellas empresas de servicios que presenten problemas comunes a los de ELITE DECORACIONES, C.A., y que a su vez deseen conocer como es percibido por sus clientes el servicio que prestan.

Hoy en día, la gran mayoría de personas se encuentran ante una amplia variedad de servicios que pretenden satisfacer una determinada necesidad, por ello las empresas deben ofrecer el mejor servicio del mercado. Ante esta situación altamente competitiva se enfocan las siguientes recomendaciones:

- Toda empresa debe preocuparse por conocer como es percibido el servicio que prestan. Para ello se recomienda que periódicamente se formulen preguntas de manera oral y espontánea a los clientes, con cuya información se levantarán informes que servirán como base para poder aplicar las medidas correctivas en caso de que sean necesarias.
- Toda empresa debe preocuparse por mejorar o mantener en excelentes condiciones sus instalaciones físicas y materiales de trabajo, para que sean agradables a la vista del cliente y poder lograr crear en él una imagen positiva. Para ello se recomienda realizarle mantenimiento a estas anualmente.
- Toda empresa debe velar por que sus empleados laboren en condiciones ergonómicas, ya que una empresa que se preocupa por sus trabajadores va a

contar con la fidelidad y el compromiso de estos, al mismo tiempo que es percibida por sus clientes como una empresa responsable, eficaz y eficiente

- Toda empresa debe velar por que todos sus empleados estén capacitados para llevar a cabo su labor. Para ello se recomienda que la empresa proporcione charlas, cursos y el adiestramiento necesario para que el trabajador se encuentre totalmente preparado. Con esto se lograra un trabajador motivado y agradecido, al mismo tiempo que clientes satisfechos.
- Toda empresa debe mantener informados a los clientes de todos los aspectos concernientes al servicio que estos reciben. Para ello se recomiendan tener en lugares visibles para estos, carteleras o carteles informativos de la misión, visión y la actividad operativas de la empresa, horarios de trabajo, etc.
- Toda empresa debe velar por que se satisfagan las necesidades específicas de los clientes. Para ello la empresa debe buscar la manera de conocerlas, en este caso, se recomienda la instalación de un buzón de sugerencias, donde estos pueden expresar sus inquietudes para ser solucionadas. Esto lograra que el cliente se sienta tomado en cuenta e importante para la organización.

Finalmente se recomienda que toda empresa de servicios que deben tener como meta principal ofrecer al cliente lo que necesite, superando sus estándares de calidad, cumpliendo con la cantidad requerida, entregando a tiempo y oportunamente.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Aranguren J. Y Zuleta A. (2009) **Propuesta de un Manual de Calidad en la empresa Arte Mueble C.A**, trabajo realizado en el Instituto Universitario Santiago Mariño
- Arias F, G, (2006) **El proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Ed. Episteme. Caracas Venezuela**
- Acuña, F. y Lozano, B. (2005). **Desarrollo del marketing de servicios para optimizar la actividad operativa de la agencia de viajes La Ola, C.A. Valencia - Edo. Carabobo.** Trabajo de Grado no publicado. Licenciado en Administración Comercial. Universidad de Carabobo, Bárbula. Venezuela.
- Arias, S. (2006). **El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. (5ª ed).** Caracas: Episteme
- Arocha C. y López M, (2005). **Aprendizaje para realizar una investigación de mercado. (2ª ed.). Valencia: Deforn, C.A.**
- Ávila, M.; López, T. y Rodríguez, Y. (2005). **Propuesta de un plan de marketing para el desarrollo y mantenimiento de ventajas competitivas en Transporte Virgilio, C.A.** Trabajo de Grado no publicado. Licenciado en Administración Comercial. Universidad de Carabobo, Bárbula. Venezuela.
- Bruno, A.; Gil, O.; y Méndez, A. (2004). **Incidencia de la calidad de los servicios prestados en los beneficios obtenidos por la Tintorería Caracas, C.A., en el periodo comprendido entre los años 2000 al 2002, ubicada en Cagua, Estado Aragua.** Trabajo de grado no publicado. Licenciado en Administración en Comercial. Universidad de Carabobo, Bárbula. Venezuela.
- Cobra, M. (2000). **Marketing de servicios.** (2ª ed). Bogotá: McGraw Hill.
- Daft, R. (2004). **Administración. [Libro en Línea]. Consultado el 04 de f de 2010 en:**  
<http://books.google.co.ve/books?id=x73W5nQ6z1YC&printsec=frontcover&dq=administracion&lr=&cd=4#v=onepage&q=&f=false>

- Delgado, Y.; Colombo, L. y Orfila R. (2003). **Conduciendo la investigación**. Caracas: Comala.com
- Di Silvestre, M.; Pacheco, R. y Pinto A. (2009). **Propuesta de estrategias de mercado orientada al incremento de las ventas de la empresa Pasta La Sirena**. Trabajo de Grado. Licenciado en Administración Comercial de la Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela.
- Duran, L. (2008). **Estrategias de marketing para incrementar la participación en el mercado nacional de una empresa comercializadora de materiales de construcción**. Trabajo de Grado no publicado. Especialista en mercadeo. Universidad de Carabobo, Bárbula. Venezuela.
- Dvoskin, R. (2004). **Fundamentos de Marketing: teoría y experiencia**. (1ª ed). Buenos Aires: Granica
- García, S. (1997). **Introducción a la economía de la empresa**. [Libro en Línea]. Consultado el 04 de f de 2010 en:  
<http://books.google.co.ve/books?id=Lo10xtQ3D0kC&printsec=frontcover&dq=Introduccion+a+la+economia+de+la+empresa&cd=1#v=onepage&q=&f=false>
- Giménez, J. (2008). **El proceso de Investigación**. (2ª ed.). Caracas: Cosmografía C.A.
- Grönroos, C. (1990). **Marketing y Gestión de Servicios**. [Libro en línea]. Consultado el 1 de diciembre de 2009 en:  
<http://books.google.co.ve/books?id=rKAGC6DkiVAC&pg=PA8&dq=crecimiento+de+las+empresas+de+servicios+por+la+competencia#v=onepage&q=&f=false>
- Hernández I. (2004). **Metodología para implementar la gestión de la calidad y la reingeniería de procesos. Experiencias prácticas**. Universidad Holguín, Holguín
- Locurcio L. (2008) **Diseño de un Manual de Instrucciones en el área de calandreado humedo en la empresa SMURFIT, S.A** trabajo de grado realizado en el Instituto Universitario Santiago Mariño.
- Mora J (2008) **Desarrollo de una propuesta para la implementación de un sistema de control de calidad de acuerdo a la Norma ISO 9001:2000 en una empresa de servicio** tesis realizada en la Universidad Iberoamericana.
- Mercado, S. (2004). **Mercadotecnia Programada. Principios y aplicaciones para orientar la empresa hacia el mercado**. (2ª ed.). México: Limusa S.A.

- Pamies, D. (2004). **De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente**. Madrid: Esic.
- Pérez, J. (1994). **Calidad en los Servicios y Atención al Cliente. Calidad Total. (2ª ed.)**. Madrid: Esic.
- Philippe, A. (2000). **Las empresas Multinacionales Latinoamericanas**. [Libro en línea]. Consultado el 1 de diciembre de 2009 en:  
  
[http://books.google.co.ve/books?id=mMKKHJ4L234C&pg=PR3&dq=inestabilidad+economica%2Bempresas&source=gbs\\_selected\\_pages&cad=4#v=onepage&q=&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=mMKKHJ4L234C&pg=PR3&dq=inestabilidad+economica%2Bempresas&source=gbs_selected_pages&cad=4#v=onepage&q=&f=false)
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). **Administración. (8ª ed.)**. México: Pearson Educación
- Roche, F. (2005). **La planificación estratégica en las organizaciones deportivas. (4ª ed.)**. Barcelona: Paidotribo. Philippe
- Sabino, C. (2002) **Técnicas de Investigación**. Editorial Panapo. Venezuela Editorial Jurídica Santana. 2da. Edición.
- Salinas, O (2004) **El problema de la servucción**. Editorial Mc Graw-Hill Inc. New York.
- Senlle, A; Martínez E y Martínez, N (2001), **ISO-9000:2000. Calidad en los Servicios**, Gestión 2000, Barcelona.
- Sabino, C. (1986). **El Proceso de Investigación**. Caracas: Panapo.
- Stanton, W. (2000). **Fundamentos de marketing**. (11ª ed.) Mexico: McGraw Hill.
- Stoner, J.; Freeman, M. y Gilbert, D. (1996). **Administración. (6ª ed.)**. México: Pearson Educación
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). **El Proceso de la Investigación Científica**, (4ª ed.). México: Limusa.
- Tejada, D. (1989). **Hablar bien no cuesta nada y escribir bien tampoco**. México: lectorum, S.A.

Toro, J. y Hurtado, I. (2007). **Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio**. Caracas: CEC, SA

Universidad de Carabobo (2004), **Normas para los trabajos de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo**. Bárbula: Autor. Venezuela.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL). (2006) **Manual de Trabajos de Grado de Maestría y Tesis Doctorales**

Vargas, H. (2007). **Propuesta de un plan de mercadeo para afianzar la posición en el mercado de Institutos Educativos privados. Caso de estudio: Instituto Universitario de Tecnología Industrial (IUTI)**. Trabajo de Grado no publicado. Licenciado en Administración Comercial. Universidad de Carabobo, Bárbula. Venezuela.

Vizcarrondo, T. (2006). **Estrategia para mejorar la calidad del servicio al cliente en una empresa de consumo con orientación a la proyección de su imagen corporativa**. Trabajo de Grado no publicado. Maestría en administración de empresas. Universidad de Carabobo, Bárbula. Venezuela.

Vizcarrondo, T. (2006). **Estrategia para mejorar la calidad del servicio al cliente en una empresa de consumo con orientación a la proyección de su imagen corporativa**. Trabajo de Grado no publicado. Maestría en administración de empresas. Universidad de Carabobo, Bárbula. Venezuela.

Zorrillo y Torres (2003) **Guía para Elaborar Tesis**. Mexico . McGraw-Hil.

## **ANEXOS**



## ANEXO A

### INFORMACIÓN DE NUESTRA ORGANIZACIÓN.

#### **Razón Social.**

ELITE DECORACIONES, C.A.

#### **¿Quiénes somos?**

Nuestra empresa, es una organización joven, dirigida por un equipo de personas que cuentan con una gran capacidad y experiencia. Fue concebida para satisfacer las necesidades del mercado venezolano enfocada a la planificación y elaboración de eventos sociales y corporativos, teniendo como principal objetivo prestar un servicio de alta calidad cumpliendo con los más altos estándares del diseño y de buen gusto.

#### **Nuestra Visión:**

Nuestra prioridad es brindar un excelente servicio en la elaboración de eventos sociales y corporativos, ofreciendo una variedad de productos de alta calidad abarcando áreas de gastronomía, decoración, animación, etiqueta y entretenimiento junto a un equipo de profesionales altamente capacitados, desarrollando propuestas innovadoras que crean el ambiente deseado para cualquier ocasión, cuidando cada detalle para satisfacer los gustos más exigentes de nuestros clientes.

### **Nuestra Misión:**

Ser reconocidos a nivel nacional e internacional como la empresa líder en producción de eventos sociales y corporativos basándonos en la calidad de servicio, compromiso, responsabilidad e innovación cumpliendo con los más altos estándares del diseño.

### **Nuestros valores:**

Para alcanzar nuestra meta entendemos que nuestro comportamiento debe orientarse por los más altos criterios e ética personal, excelencia profesional y responsabilidad organizativa. Esto se concreta en los siguientes valores:

- *Integridad:* actuaremos siempre de buena fe sin aprovecharnos de ventajas injustas ni circunstancias dudosas. Haremos aquellos que decimos y diremos aquello que hacemos.
- *Responsabilidad:* antes de tomar una decisión pensaremos en sus consecuencias asumiremos los errores y equivocaciones con sentido constructivo y cumpliremos con nuestro deber más allá del mínimo exigible.
- *Comunicación:* el respeto, la veracidad y la transparencia serán las características de nuestro diálogo con las personas e instituciones.

### **Servicios:**

- Alquiler de todos los equipos necesarios para la elaboración de cualquier evento tales como mesas, sillas, toldos, mantelería y utensilios en general.
- Servicio de catering y buffet de gastronomía nacional e internacional.



Elite Decoraciones, C.A.

La excelencia a su servicio

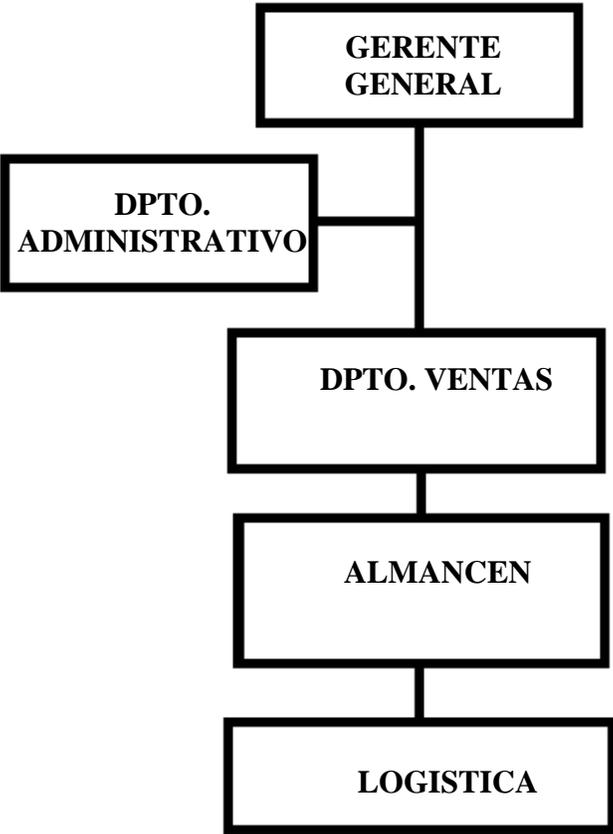
Rif: J297939574

- Personal capacitado en las distintas áreas que abarcan un evento (mesoneros, capital de mesoneros, cocineros, protocolo, animadores, operadores de quipos, entre otros).
- Alquiler de colchones inflables, fuentes de chocolate, carros de perros calientes, carros de helados, cotuferas, juegos de deporte extremo, sonido e iluminación.
- Decoraciones en espacios abiertos y cerrados creando el ambiente idóneo para cualquier ocasión.
- Servicio de fotografía, filmación y edición de videos.
- Asesoría en el diseño y planificación de eventos.
- Presentaciones de grupos musicales, montaje de cuadrillas para 15 año, puesta en escena de performance y show infantiles.

### **Ubicación:**

En la actualidad la empresa tiene su sede en la Urb. Complejo los jarales calle principal manzana mc2 parcela nro. 2 valencia, Venezuela Telf.: 0241-8727459/ 0241-8727580 / 0414-0401481, email: [elitedecoraciones@gmail.com](mailto:elitedecoraciones@gmail.com)

**Organigrama:**



**ANEXO B**

**LISTADO DE TRABAJADORES ELITE DECORACIONES, C.A.**

N	NOMBRE	APELLIDO	C.I.	DEPARTAMENTO
1	KARLYN	HERMOSO	18.611.529	Gerencia
2	MARIZA	COPLAPRICO	14.484.891	Dpto. ventas
3	LENY	NAVARRO	17.192.182	Dpto. administrativo
4	ROSSANNA	MORENO	19.268.907	Recepcionista
5	ENRRIQUE	CARRASQUEL	7.095.657	Chofer
6	JOEL	ESCORCHE	16.242.577	Chofer
7	ENRRIQUE	TEJADA	10.789.547	Decoración
8	ROSA	ALVARADO	12.567.480	Almacén
9	JORGE	CAPRILES	16.873.854	Montaje y desmontaje
10	FRANK	SEQUERA	18.600.603	Montaje y desmontaje
11	MICHAEL	FRICANO	13.514.906	Dpto. de compras
12	DARWIN	PORTE	14.383.936	Chofer
13	JESUS	MORENO	18.086.770	Montaje y desmontaje - chofer
14	OSVALDO	SALDARRIAGA	84.473.179	Montaje y desmontaje

## ANEXO C



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA.  
CAMPUS BÁRBULA

### MODELO DE INSTRUMENTO.

#### **Estimado cliente o usuario:**

El siguiente cuestionario es un instrumento que ha sido diseñado de acuerdo con lo establecido en las normas ISO 9000, para medir la calidad del servicio ofrecido a los clientes, dicho instrumento ha sido elaborado para dar cumplimiento a la fase de Investigación de campo del trabajo de Pregrado para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo.

El fin de este instrumento se basa en conocer su opinión respecto al proceso de atención al cliente que le ofrece la empresa ELITE DECORACIONES, C.A. en la prestación del servicio.

Es importante su sinceridad y participación en virtud de que sus respuestas proporcionarían un valor agregado de mejora a la organización. Por otro lado es necesario informar que se garantiza confidencialidad en sus respuestas y se agradece de antemano por su colaboración.

### Instructivo del Cuestionario

- Lea Cuidadosamente las preguntas antes de responderlas
- Marque con una equis “X” en la respuesta de su preferencia.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

N°	Ítems o Pregunta	Respuesta				
		1	2	3	4	5
1	La atención para la toma de información de los servicios requeridos es realizada a tiempo.					
2	Los trabajadores muestran interés en atender a sus necesidades.					
3	La imagen de los empleados es adecuada para la realización de su trabajo.					
4	Son realizados los trabajos en el tiempo acordado.					
5	Los trabajos realizados están acorde con lo solicitado					
6	De haber tenido algún problema se demostró un sincero interés en resolverlo.					
7	Se poseen los instrumentos necesarios para la elaboración de los trabajos.					
8	La calidad del servicio prestado es el adecuado, se atienden sus necesidades específicas					
9	La empresa comete con frecuencia errores en la prestación de sus servicios.					
10	Los trabajadores tienen la capacidad necesaria para responder sus inquietudes					

## ANEXO D



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA.  
CAMPUS BÁRBULA

**Estimado Empleado:**

### **MODELO DE INSTRUMENTO.**

El siguiente cuestionario es un instrumento que ha sido diseñado para dar cumplimiento a la fase de Investigación de campo del trabajo de Pregrado para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo.

El fin de este instrumento se basa en conocer su opinión con respecto al desarrollo de las actividades que usted desempeña en la empresa ELITE DECORACIONES, C.A. y percepción en cuanto al ambiente laboral en el cual se desenvuelve.

Es importante su sinceridad y participación en virtud de que sus respuestas proporcionarían un valor agregado de mejora a la organización. Por otro lado es necesario informar que se garantiza confidencialidad en sus respuestas y se agradece de antemano por su colaboración.

### Instructivo del Cuestionario.

- Lea Cuidadosamente las preguntas antes de responderlas
- Marque con una equis “X” en la respuesta de su preferencia, escogiendo entre las opciones “SI” o “NO”

N°	Ítems o Pregunta	Respuesta	
		SI	NO
1	Se siente a gusto con el trabajo que realiza		
2	La jornada laboral es acorde		
3	Recibe incentivos por el trabajo realizado		
4	Se siente parte importante de la organización		
5	El cargo que desempeña le permite poner en práctica sus habilidades y conocimientos.		
6	Se siente en confianza para expresar sus ideas y opiniones.		
7	Existe buena comunicación con los superiores		
8	Sus inquietudes son atendidas por los superiores		
9	Cuenta con los equipos adecuados para el desempeño de su labor.		
10	Cree usted que deba implementarse un manual de sistemas operativos para disminuir los errores en los procedimientos de la organización.		
11	El área de trabajo facilita el buen desempeño de sus funciones.		
12	Existe un clima de amabilidad entre los compañeros de trabajo		
13	Es informado sobre aspectos importantes del servicio		



## ANEXO E



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA

**Estimado Gerente:**

### **GUÍA DE ENTREVISTA.**

A continuación vamos a realizar una entrevista a su persona con el objeto de conocer su opinión sobre la calidad del servicio que presta. Todo esto, para dar cumplimiento a la fase de Investigación de campo del trabajo de Pregrado para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo.

Es importante su sinceridad y participación en virtud de que sus respuestas proporcionaran un valor agregado de mejora a la organización. Por otro lado es necesario informar que se garantiza confidencialidad en sus respuestas y se agradece de antemano por su colaboración.

### **Instructivo de la entrevista.**

- Escuche cuidadosamente las preguntas.
- Responda con sinceridad.

1. ¿Conoce usted las oportunidades y amenazas que posee su organización? De ser el caso, Mencione algunas de ellas?
2. ¿Conoce usted la familia de normas ISO 9000?
3. ¿Considera que es necesaria la implementación de un manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000 para mejorar el servicio de atención al cliente?
4. ¿Considera que incorporar un manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000 ayudara a satisfacer las necesidades de los clientes? De ser el caso, ¿Estaría o aceptaría usted implementarlo dentro de su organización?
5. ¿Estaría usted de acuerdo en crear un manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000 para la capacitación y adiestramiento de su personal?



## ANEXO F



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA

### LISTA DE COTEJO N° 1

Este instrumento ha sido diseñado como guía de verificación para dar cumplimiento al objetivo específico “*Establecer la necesidad del Manual de Procedimientos Operativos para la empresa Elite Decoraciones C.A. basado en las Normas ISO 9000.*”; el cual consiste en la estructura de los aspectos que hacen teóricos, necesarios para dar base a la investigación y conjuntamente si fueron abarcados o desarrollados.

N°	Aspecto Teórico a Desarrollar	Aspecto Desarrollado	Aspecto no Desarrollado
1	Definición de Manual de Procedimientos	✓	
2	Definición de las normas ISO 9000	✓	
3	Estructura de las normas ISO 9000	✓	
4	Beneficios obtenidos a través de la implementación de un manual de procedimientos operativos	✓	
5	Beneficios obtenidos a través de las normas ISO 9000. (Calidad de servicio).	✓	



## ANEXO G



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA.  
CAMPUS BÁRBULA

### LISTA DE COTEJO N° 2

Este instrumento ha sido diseñado como guía de verificación para dar cumplimiento al objetivo específico de *“Proponer los lineamientos para la elaboración de un manual de procedimientos operativos para la empresa ELITE DECORACIONES, C.A. basado en las normas ISO 9000”* el cual consiste en la estructura de los resultados negativos o por mejoras obtenidos a través de los instrumentos y conjuntamente si se les realizó una propuesta a cada uno de ellos.

La presentación de los mismos en el siguiente orden:

1. Clientes de ELITE DECORACIONES, C.A.
2. Trabajadores de ELITE DECORACIONES, C.A.
3. Gerente General de ELITE DECORACIONES, C.A.

<b>CLIENTES DE ELITE DECORACIONES</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Aspecto Negativo o por Mejora</b>	<b>Se realiza Propuesta</b>	<b>No se realiza Propuesta</b>
1	¿La atención para la toma de información de los servicios requeridos es realizada a tiempo?	✓	
2	¿Los trabajadores muestran interés en atender a sus necesidades?	✓	
5	¿Los trabajos realizados están acorde con lo solicitado?	✓	
6	¿De haber tenido algún problema se mostró un sincero interés en resolverlo?	✓	
9	¿La empresa comete con frecuencia errores en la prestación de sus servicios?	✓	
10	¿Los trabajadores tienen la capacidad necesaria para responder sus inquietudes?	✓	
8	¿La calidad del servicio prestado es el adecuado, se atienden sus necesidades específicas?	✓	

<b>TRABAJADORES DE ELITE DECORACIONES, C. A.</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Aspecto Negativo o por Mejora</b>	<b>Se realiza Propuesta</b>	<b>No se realiza Propuesta</b>
1	Se siente a gusto con el trabajo que realiza	✓	
3	Recibe incentivos por el trabajo realizado	✓	

**GERENTE GENERAL DE ELITE DECORACIONES, C.A.**

<b>Ítem</b>	<b>Aspecto Negativo o por Mejora</b>	<b>Se realiza Propuesta</b>	<b>No se realiza Propuesta</b>
1	Conoce usted las oportunidades y amenazas que posee su organización	✓	
	Considera que es necesaria la		

## **ANEXO H**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA.  
CAMPUS BÁRBULA

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Yo, Víctor Hugo Pinto, venezolano(a), titular de la C.I. 7.133.891, de profesión Contador Público; por medio de la presente constancia, doy validez al instrumento presentado para mi revisión por la bachiller: Hermoso Karla C. I. 18.611.528 el cual cumple con los requisitos exigidos para la investigación titulada: LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACION DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS BASADO EN LAS NORMAS ISO 9000 PARA LA EMPRESA ELITE DECORACIONES, C.A.; por lo tanto, puede ser aplicado en la muestra escogida para tal fin.

En Valencia, a los 27 días del mes de Julio del año 2011

---

Nombre: Víctor Hugo Pinto

C.I.: 7.133.891

**ANEXO I Cuadro Técnico Metodológico.**

<b>Objetivo Específico:</b> Determinar procedimientos operativos de la empresa Elite Decoraciones C.A., ubicada Urb. Complejo Los Jarales, San Diego Edo. Carabobo.		<b>Fuente:</b> Trabajadores de Elite decoraciones, C.A.	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Ítems</b>
Calidad de servicio en ELITE DECORACIONES, C.A	Bienes materiales	Se refiere a la Infraestructura y los equipos para el desarrollo de las actividades; conjuntamente se relaciona con la imagen y presentación de los trabajadores.	<p>¿La imagen de los empleados es adecuada para la realización de su trabajo?</p> <p>¿Se poseen los instrumentos necesarios para la elaboración de los trabajos?</p> <p>¿Cuenta con los equipos adecuados para el desempeño de su labor?</p> <p>¿El área de trabajo facilita el buen desempeño de sus funciones?</p>

Fuente: Hermoso (2011)

**ANEXO I (Continuación) Cuadro Técnico Metodológico.**

<b>Objetivo Especifico:</b> Determinar procedimientos operativos de la empresa Elite Decoraciones C.A., ubicada Urb. Complejo Los Jarales, San Diego Edo. Carabobo.		<b>Fuente:</b> Trabajadores de Elite decoraciones, C.A.	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Ítems</b>
Calidad de servicio en MATMAQUI C.A.	Confiabilidad	Se refiere a la Habilidad para prestar el servicio en la forma y el tiempo prometido al cliente.	¿Los trabajadores muestran interés en atender a sus necesidades? ¿Son realizados los trabajos en el tiempo acordado? ¿De haber tenido algún problema se mostró un sincero interés en resolverlo?
	Sensibilidad	Se refiere a la aptitud que se tiene para dar atención al cliente y resolución a sus necesidades.	¿Es informado sobre aspectos importantes del servicio? ¿La atención para la toma de información de los servicios requeridos es realizada a tiempo?

Fuente: Hermoso (2011)

**ANEXO I (Continuación) Cuadro Técnico Metodológico.**

<b>Objetivo Específico:</b> Determinar procedimientos operativos de la empresa Elite Decoraciones C.A., ubicada Urb. Complejo Los Jarales, San Diego Edo. Carabobo.			<b>Fuente:</b> Trabajadores de Elite decoraciones, C.A.	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Ítems</b>	
Calidad de servicio en ELITE DECORACIONES, C.A	Aseguramiento	Se refiere a la capacidad que tienen los empleados de brindar seguridad y confianza con respecto al servicio que se presta a los clientes.	¿Se poseen los instrumentos necesarios para la elaboración de los trabajos? ¿Los trabajadores tienen la capacidad necesaria para responder sus inquietudes? ¿La empresa comete con frecuencia errores en la prestación de sus servicios?	
	Empatía.	Se refiere a la capacidad de brindar atención personalizada a los clientes.	¿De haber tenido algún problema se mostro un sincero interés en resolverlo? ¿Los trabajadores muestran interés en atender a sus necesidades?	

Fuente: Hermoso (2011)

**ANEXO I (Continuación) Cuadro Técnico Metodológico.**

<b>Objetivo Específico:</b> Determinar procedimientos operativos de la empresa Elite Decoraciones C.A., ubicada Urb. Complejo Los Jarales, San Diego Edo. Carabobo.		<b>Fuente:</b> Trabajadores de Elite decoraciones, C.A.	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Ítems</b>
Calidad de servicio en ELITE DECORACIONES ,C.A	Reconocimiento de logros y motivación	Se refiere a los estímulos que reciben los empleados por la realización de su trabajo.	¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza? ¿La jornada laboral es acorde? ¿Recibe incentivos por el trabajo realizado?
	Comunicación	Se refiere a la manera de transmisión de informaciones y mensajes entre los empleados y la parte directiva.	¿Existe buena comunicación con los superiores? ¿Sus inquietudes son atendidas por los superiores?
	Habilidades y conocimientos	Se refiere a la capacidad ó potencial de tienen los empleados para desarrollo de sus funciones.	¿El cargo que desempeña le permite poner en práctica sus habilidades y conocimientos?

Fuente: Hermoso (2011)

**ANEXO I (Continuación) Cuadro Técnico Metodológico.**

<b>Objetivo Específico:</b> Determinar procedimientos operativos de la empresa Elite Decoraciones C.A., ubicada Urb. Complejo Los Jarales, San Diego Edo. Carabobo.		<b>Fuente:</b> Trabajadores de Elite decoraciones, C.A.	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Ítems</b>
Calidad de servicio en ELITE DECORACIONE S,C.A	Ambiente físico	Se refiere a las condiciones de infraestructura, equipos, entre otros que perciben los empleados para el desarrollo sus actividades.	¿Cuenta con los equipos adecuados para el desempeño de su labor? ¿El cargo que desempeña le permite poner en práctica sus habilidades y conocimientos?
	Compañerismo	Se refiere a las relaciones que existen entre los compañeros de trabajo.	¿Existe un clima de amabilidad entre los compañeros de trabajo?
	Perspectiva Gerencial	Se refiere a todas aquellas inclinaciones e informaciones por parte de la gerencia y/o los directivos, con respecto al desarrollo de las actividades.	¿Conoce usted las oportunidades y amenazas que posee su organización? ¿Considera que es necesaria la implementación de un manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000 para mejorar el servicio de atención al cliente?

Fuente: Hermoso (2011)

**ANEXO I (Continuación) Cuadro Técnico Metodológico.**

<p align="center"><b>Objetivo Específico:</b></p> <p>Establecer la necesidad del Manual de Procedimientos Operativos para la empresa Elite Decoraciones C.A. basado en las Normas ISO 9000., ubicada Urb. Complejo Los Jarales, San Diego Edo. Carabobo.</p>			<p><b>Fuente:</b></p> <p>Documental (Libros, Trabajos de Grado, documentos en Internet, entre otros)</p>	<p><b>Instrumento:</b></p> <p>Listado de Cotejo</p>
Dimensión	Indicador	Definición Operacional	Ítems	
<p>Calidad de servicio en ELITE DECORACIONES,C. A</p>	<p>Lineamientos Teóricos basados en las normas ISO 9000 calidad de servicio</p>	<p>Se refiere a la recopilación de toda la información referente a las normas ISO 9000. calidad de servicio</p>	<p>¿Definición de las Normas ISO 9000?</p> <p>¿Estructura de las Normas ISO 9000?</p> <p>¿Desarrollo de las Normas ISO 9000 Calidad de servicio?</p> <p>¿Beneficios obtenidos a través de un manual de procedimientos basado en las normas ISO 9000?</p>	

Fuente: Hermoso (2011)

**ANEXO K (Continuación) Cuadro Técnico Metodológico.**

<b>Objetivo Específico:</b> Identificar la factibilidad técnica operativa y económica de elaborar un Manual de Procedimientos Operativos para la empresa Elite Decoraciones C.A. basado en las Normas ISO 9000.		<b>Fuente:</b> Trabajadores de ELITE DECORACIONES, C.A	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Ítems</b>
Calidad de servicio en ELITE DECORACIONES ,C.A.	Factibilidad operativa y económica para la empresa Elite decoraciones	Se refiere a la efectividad obtenida de la propuesta de un Manual de Procedimientos Operativos basado en las Normas ISO 9000. Por ELITE DECORACIONES,C.A	<p>¿Estaría usted de acuerdo en crear un manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000 para la capacitación y adiestramiento del su personal?</p> <p>¿Son realizados los trabajos en el tiempo acordado?</p> <p>¿De haber tenido algún problema se mostró un sincero interés en resolverlo?</p> <p>¿Los trabajadores tienen la capacidad necesaria para responder sus inquietudes?</p> <p>¿Cuando recibe el servicio se atienden sus necesidades específicas?</p>

Fuente: Hermoso (2011)

**ANEXO K (Continuación) Cuadro Técnico Metodológico.**

<b>Objetivo Especifico:</b> Proponer lineamientos para la elaboración de un manual de procedimientos operativos para la empresa Elite Decoraciones C.A. basado en las Normas ISO 9000.		<b>Fuente:</b> Trabajadores de ELITE DECORACIONES, C.A y Documental.	<b>Instrumento:</b> Cuestionario Lista de Cotejo.
<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Ítems</b>
Calidad de servicio en ELITE DECORACIONES, C.A.	Propuesta para los Clientes de ELITE DECORACIONES, C.A	Se refiere a la recomendación que se realiza a ELITE DECORACIONES, C.A. en base a los resultados obtenidos de la percepción de los clientes del servicio que reciben.	¿La atención para la toma de información de los servicios requeridos es realizada a tiempo? ¿Los trabajadores muestran interés en atender a sus necesidades? ¿La imagen de los empleados es adecuada para la realización de su trabajo? ¿Son realizados los trabajos en el tiempo acordado? ¿Los trabajos realizados están acorde con lo solicitado? ¿De haber tenido algún problema se mostro un sincero interés en resolverlo?

Fuente: Hermoso (2011)

**ANEXO K (Continuación) Cuadro Técnico Metodológico.**

<b>Objetivo Específico:</b> Proponer lineamientos para la elaboración de un manual de procedimientos operativos para la empresa Elite Decoraciones C.A. basado en las Normas ISO 9000		<b>Fuente:</b> Trabajadores de ELITE DECORACIONES, C.A y Documental.	<b>Instrumento:</b> Cuestionario Lista de Cotejo.
<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Ítems</b>
Calidad de servicio en ELITE DECORACIONES, C.A.	Propuesta para los Empleados de ELITE DECORACIONES, C.A	Se refiere a la recomendación que se realiza a ELITE DECORACIONES, C.A. en base a los resultados obtenidos de la percepción de sus trabajadores.	¿Se siente a gusto con el trabajo que realiza? ¿La jornada laboral es acorde? ¿Recibe incentivos por el trabajo realizado? ¿Se siente parte importante de la organización? ¿El cargo que desempeña le permite poner en práctica sus habilidades y conocimientos? ¿Cuenta con los equipos adecuados para el desempeño de su labor? ¿El área de trabajo facilita el buen desempeño de sus funciones?

Fuente: Hermoso (2011)

**ANEXO K (Continuación) Cuadro Técnico Metodológico.**

<b>Objetivo Específico:</b> Proponer lineamientos para la elaboración de un manual de procedimientos operativos para la empresa Elite Decoraciones C.A. basado en las Normas ISO 9000		<b>Fuente:</b> Trabajadores de ELITE DECORACIONES, C.A y Documental.	<b>Instrumento:</b> Cuestionario Lista de Cotejo.
<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Ítems</b>
Calidad de servicio en ELITE DECORACIONE S,C.A.	Propuesta para el Gerente General de ELITE DECORACIONES, C.A	Se refiere a la recomendación que se realiza al Gerente General para mejorar el desempeño de sus funciones.	<p>¿Conoce usted las oportunidades y amenazas que posee su organización? De ser el caso, Mencione algunas de ellas?</p> <p>¿Considera que es necesaria la implementación de un manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000 para mejorar el servicio de atención al cliente?</p> <p>¿Considera que incorporar un manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000 ayudara a satisfacer las necesidades de los clientes? De ser el caso, ¿Estaría o aceptaría usted implementarlo dentro de su organización?</p> <p>¿Estaría usted de acuerdo en crear un manual de procedimientos operativos basado en las normas ISO 9000 para la capacitación y adiestramiento del su personal?</p>

Fuente: Hermoso (2011)