



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“GESTION DE CALIDAD Y EFICIENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR AUTOMOTRIZ”

PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

AUTORES: TUAPANTE FAREZ MARÍA GABRIELA

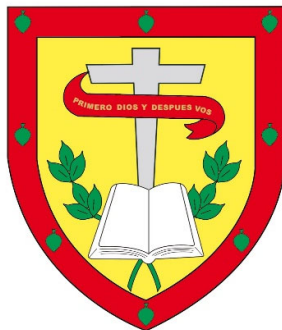
MATUTE VÁSQUEZ FRANCISCO ISMAEL

DIRECTOR: ING. CANTOS OCHOA MARCOS EDUARDO. PHD.

CUENCA - ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“GESTION DE CALIDAD Y EFICIENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR AUTOMOTRIZ”

PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTORES: TUAPANTE FAREZ MARÍA GABRIELA
MATUTE VÁSQUEZ FRANCISCO ISMAEL**

DIRECTOR: ING. CANTOS OCHOA MARCOS EDUARDO. PHD.

CUENCA - ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

“Gestión de calidad y eficiencia en los procesos administrativos de las empresas del sector automotriz”

María Gabriela Tuapante Fárez

Francisco Ismael Matute Vásquez

Universidad Católica de Cuenca

Unidad de titulación

Ing. Marcos Eduardo Cantos Ochoa. PHD.

06 de noviembre de 2023

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **MARÍA GABRIELA TUAPANTE FÁREZ Y FRANCISCO ISMAEL MATUTE VÁSQUEZ**, declaramos bajo juramento que el artículo denominado “**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICIENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR AUTOMOTRIZ**”, es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En consecuencia, este trabajo es de nuestra autoría

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Cuenca, noviembre de 2023



María Gabriela Tuapante Farez

María Gabriela Tuapante Fárez



Francisco Ismael Matute Vasquez

Francisco Ismael Matute Vásquez

CERTIFICACIÓN

Yo, **MARCOS EDUARDO CANTOS OCHOA**, certifico que el artículo titulado **“GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICIENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR AUTOMOTRIZ”** fue desarrollado por **MARÍA GABRIELA TUAPANTE FÁREZ Y FRANCISCO ISMAEL MATUTE VÁSQUEZ**, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Debido que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del Título de **LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

Cuenca, noviembre de 2023



Firmado electrónicamente por:
**MARCOS EDUARDO
CANTOS OCHOA**

Ing. Marcos Eduardo Cantos Ochoa. PHD
Tutor
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo especialmente mi familia, a mis padres: Hermelinda Fárez y Miguel Tuapante, a mis hermanos que me brindaron su apoyo incondicional, paciencia y me animaban a continuar en momentos difíciles; a mis maestros que me impartieron sus conocimientos y experiencias en el ámbito laboral y me guiaron en el camino del saber.

María Gabriela Tuapante Fárez

Este trabajo está dedicado principalmente a Dios, por brindarme la fuerza necesaria para superar todos los obstáculos que se presentaron en este proyecto y lograr culminar esta meta.

Le dedico también a toda mi familia. Principalmente a mis padres Walter y Soledad que estuvieron día y noche apoyándome para que no me rindiera y así poder terminar este proyecto. Gracias por todo su amor y cariño, y por enseñarme a afrontar todas las dificultades que se me presenten, también a mis hermanos, por creer en que podía lograrlo y por su apoyo incondicional.

Se lo dedico también a mi compañera por su apoyo, por su dedicación y actitud positiva ya que sin su ayuda no habría sido posible terminar este trabajo.

Francisco Ismael Matute Vásquez

AGRADECIMIENTO

Quiero dar gracias a Dios por permitirme dar un paso más en mi vida y alcanzar uno de mis objetivos. Agradezco a todas las personas que aportaron a la realización de este artículo, de forma muy especial a mi familia, mis hermanos y a mis queridos padres que día a día me motivan para nunca darme por vencida, para ser una mejor persona y la mejor versión de mi misma, sus valores y ejemplo me han guiado en este camino y son la razón más fuerte de mi perseverancia.

Un profundo agradecimiento a mi tutor Ing. Eduardo Cantos, quien con su orientación y conocimiento aportó enormemente a la elaboración de este trabajo. A mi compañero Ismael Matute con quien he podido materializar este artículo gracias a su compañerismo y trabajo en equipo. También agradezco a mis amigos y compañeros de clase, con quienes compartí durante todo este tiempo y a quienes siempre llevaré en mi corazón.

Agradezco también a la Universidad Católica de Cuenca, a la Unidad Académica de Administración por brindarme las herramientas necesarias para llevar a cabo este proyecto y por brindarme el entorno adecuado para mi desarrollo y aprendizaje.

A todos ustedes, mi gratitud eterna.

María Gabriela Tuapante Fárez

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todas las personas que me han apoyado a lo largo de mis estudios universitarios y en la realización de este trabajo. Quiero agradecer a mis padres Walter y Soledad quienes siempre estuvieron ahí en las buenas y en las malas apoyándome para cumplir todas mis metas personales y académicos.

Le agradezco a mi tutor Ing. Marcos Eduardo Cantos Ochoa. PDH, por ayudarnos en el proceso de este trabajo el cual nos ha guiado con mucha paciencia y dedicación.

Yo agradezco mucho también a mis compañeros que junto a ellos hemos podido culminar esta última etapa de nuestra carrera universitaria, en especial quiero agradecer a mi compañera María Gabriela Tuapante Fárez ya que junto a ella logramos superar varios obstáculos que se presentaron en este trabajo, pero con su ayuda, sus consejos y su dedicación logramos terminar este trabajo importante para nuestras vidas profesionales y académicas.

Quiero también agradecer a todos mis docentes que han sido parte de mi vida universitaria los cuales fueron un pilar fundamental en el desarrollo de mis conocimientos y habilidades para ser un profesional de bien y de éxito.

También quiero agradecer a la Universidad Católica de Cuenca por haberme brindado la oportunidad de estudiar en tan prestigiosa institución, la cual me ha permitido realizar esta investigación.

Francisco Ismael Matute Vásquez

RESUMEN

Una gestión de calidad, garantiza la permanencia de las empresas en el mercado, transmite una imagen óptima al cliente en base al buen servicio para lograr fidelidad del consumidor y evitar la posibilidad que requiera una segunda opción. En este ámbito el objetivo de este estudio es: medir la incidencia de la gestión de calidad en la eficiencia de los procesos administrativos de las empresas del sector automotriz de la provincia del Azuay-Ecuador, mediante el empleo del Modelo Europeo de Excelencia (EFQM). El enfoque de investigación es fundamentalmente mixto, de tipo correlacional, no experimental y transversal de campo, la población está conformada por 40 empresas del sector automotriz, a la cuales se les realizó una encuesta por medio de un cuestionario, el procesamiento de la información se realiza por medio del software SPSS, en el cual se desarrolla la categorización de las variables, test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk además de pruebas de correlación Bi-variada mediante el coeficiente de Rho de Spearman. Los resultados reflejan una presencia alta de los atributos del modelo de Excelencia EFQM en las empresas estudiadas. Se concluye que la gestión de calidad en estas organizaciones es buena y existe una correlación directa y fuerte entre las dimensiones del modelo aplicado.

Palabras clave: Gestión de calidad, modelo de excelencia, sector automotriz

ABSTRACT

Quality management guarantees the permanence of companies in the market, shows an optimal image to the customer based on good service to achieve customer loyalty and prevents the possibility of requiring a second option. This study aims to measure the incidence of quality management in the administrative processes effectiveness of automotive companies in the province of Azuay-Ecuador, based on the European Foundation for Quality Management (EFQM). The research approach is primarily mixed, correlational, non-experimental, and cross-sectional. The population is comprised of 40 companies in the automotive sector, which were surveyed through a questionnaire. Data processing was conducted using the SPSS software, which involved categorizing variables, Kolmogorov-Smirnov and Shapiro-Wilk normality tests, and Bi-variate correlation tests using Spearman's Rho coefficient. The results reveal a high presence of the attributes of the EFQM Excellence model in the companies studied. It is concluded that quality management in these organizations is good, and a direct and strong correlation exists between the applied model's dimensions.

Keywords: Quality management, excellence model, automotive sector

Introducción

Hoy en día las organizaciones se encuentran expuestas a la dinámica de factores externos e internos que gravitan en su entorno que, de una manera u otra, pueden influir en el éxito o fracaso de una gestión empresarial, lo que obliga a quienes las dirigen a emplear los mejores conocimientos y técnicas del campo de la administración para un firme manejo de los recursos humanos, financieros y materiales para el logro de las metas u objetivos propuestos. La gestión administrativa, es de alguna manera la fuerza motriz de una organización, su manejo eficaz y eficiente se demuestra en el éxito de su desempeño organizacional (Acosta y Pinargote, 2023).

Administrar un negocio se ha convertido en una de las tareas más complicadas para los inversionistas o empresarios pues su principal objetivo es gestionar ganancias sin tomar en cuenta las diferentes necesidades del mercado y esto limita que algunos de estos negocios realicen actividades disruptivas. Los mercados hoy en día son altamente competitivos, existe una alta demanda y oferta de productos, los mismos que muchas veces no logran ser satisfechos en su totalidad, pues de esto depende el éxito de una empresa, porque al identificar una necesidad no cubierta, las organizaciones tienen el reto de generar estrategias que les permitan alcanzar el posicionamiento (Hurtado y Tipan, 2023).

En el contexto del sector automotriz si bien las organizaciones desarrollan prácticas de calidad, su enfoque se basa únicamente en la satisfacción y fidelización de los clientes, postergando los procesos de: dirección, gestión de recursos, desarrollo de productos, comprensión del mercado, atención al cliente, consecución y entrega de pedidos y evaluación y mejora continua (Lucero et al., 2020). De acuerdo a (Jimenez y Chávez, 2020) se ha relegado las operaciones críticas de control del producto, proceso, calidad y productividad, así como la eficacia en los planes y cronogramas.

Por otro lado, la empresa automotriz ecuatoriana logró por primera vez la certificación con los estándares de marca en septiembre de 2012. Esto permitió a las compañías lograr un progreso significativo con respecto al ahorro en costos, tiempo y mejoras de procesos. Así también, se crearon nuevas responsabilidades para todo el personal, como el cumplimiento de procedimientos formales y la presencia de círculos de calidad, para lograr niveles esperados de satisfacción del cliente, así como participar activamente en la gestión del sistema. Sin embargo, un estudio demostró que podría haber poco éxito en la implementación de la filosofía de mejoramiento continuo, principalmente debido a la resistencia organizativa al cambio y la falta de una implementación adecuada y técnicas de monitoreo para la mejora (García et al., 2013, como se citó en Romero, 2020).

Ante lo expuesto, se formula el siguiente problema de investigación ¿Cómo incide la gestión de calidad en la eficiencia de los procesos administrativos de las empresas del sector automotriz de la provincia del Azuay, Cuenca-Ecuador?.

Salazar (2019) considera que una adecuada gestión, garantiza la permanencia de las empresas en el mercado, transmite una imagen óptima al cliente en base al buen servicio para lograr fidelidad del consumidor y evitar la posibilidad que requiera una segunda opción. La importancia de la atención al cliente para las empresas actuales se ha convertido en una ventaja competitiva sustancial, lo cual les permite mantenerse en el mercado, crecer y obtener rentabilidad. Por lo tanto, es necesario recalcar que un buen servicio al cliente genera impacto positivo en la prestación de bienes o servicios, de este modo se logra crear lealtad por parte de los consumidores, en base a procesos administrativos eficientes que reafirmen el compromiso de las organizaciones de operar bajo criterios de calidad.

En este orden de ideas, Villanueva (2018) manifiesta la importancia de que las empresas automotrices se orienten a mejorar sus procesos, así como estimar el valor añadido que ofrecen en cada una de sus actividades, en este sentido el objetivo de la presente investigación es medir

la incidencia de la gestión de calidad en la eficiencia de los procesos administrativos de las empresas del sector automotriz de la provincia del Azuay-Ecuador, bajo esta finalidad se plantea la utilización del Modelo Europeo de Excelencia (EFQM), las variables de la investigación se presentan en la tabla 1.

Tabla 1

Variables de la investigación

Hipótesis	Indicadores y/o Variables de Estudio
Calidad y Eficiencia en la Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Recurso Humano. • Políticas y Estrategias. • Procesos • Productos y Servicios • Resultados • Clientes.

Nota. Variables e hipótesis de investigación. **Elaborado por:** los autores

Estado del Arte

El sector automotriz

Las empresas del sector automotriz están principalmente dedicadas a la reparación de vehículos y a la comercialización de partes y piezas automotrices, en la mayoría de casos se trata de micro y pequeñas (Lucero et al., 2020). Según datos aportados por la Cámara de la Industria Automotriz Ecuatoriana (CINAE) (2023a) en cuanto a la venta de vehículos nuevos en el país en los últimos 5 años, en el año 2019 se vendieron 131.642 unidades, hubo una reducción del 37,98% (81.645 unidades) para el año 2020 pudiéndose explicar esto por la pandemia del Covid-19, en el año 2021 hubo un repunte (41,61%) en las ventas de 115.620 unidades, manteniéndose este incremento en el año 2022 con 134.309 unidades, que representa un 16,16%.

Ecuador es un país importador de vehículos, hasta junio del año 2023 se habían importado el 85% de vehículos nuevos, solo siendo ensamblados el 15%. En cuanto a las exportaciones de autopartes, hasta mayo del presente año de acuerdo a los datos del CINAE (2023b) indica que han disminuido un 10% con respecto al año 2022, estas exportaciones se

concentran en neumáticos (8,5%), baterías y partes (22%), radios (5,7%), GPS (2,2%). Bajo este contexto, el sector automotriz se considera como uno de los más importantes dentro de la economía de un país, pues dinamiza los ingresos no solo a nivel empresa sino también contribuye de manera directa a los indicadores de crecimiento nacional que se encuentran dentro de la matriz productiva. (Carrillo, 2023).

Gestión calidad y eficiencia

Tinitana y Avila (2021) indican que los modelos de gestión de calidad de las empresas automotrices del Ecuador, están más orientadas a la competitividad como enfoque principal para la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Los siete principios de la gestión de calidad, según Paz (2021) han sido establecidos en la norma ISO 9001:2015, que se presentan en la tabla 2.

Tabla 2

Principios de la gestión de calidad

Principios	Definición
Enfoque al cliente	Se basa en el cumplimiento de los requisitos que tienen los clientes e incluso excederlos. El objetivo de este principio es ganarse la confianza del cliente entendiendo sus necesidades.
Liderazgo	Los líderes de la organización, son los que determinan hacia donde se dirige y cuál es su propósito, y crean las condiciones aguas abajo para que el resto de los trabajadores logren los objetivos de calidad propuestos.
Compromiso de las personas	Es la importancia de los trabajadores de la empresa. En este sentido se debe contar con trabajadores competentes, comprometidos, capaces de tomar decisiones en pro la organización, ya que los trabajadores aumentan a la capacidad de organización de la empresa. La base de este principio es el respeto e implicar a todos los trabajadores lo que permite una gestión eficiente y eficaz.
Enfoque a procesos	Este principio hace posible que las empresas logren resultados previsibles y coherentes. En este particular la articulación de los procesos entre si logran resultados de forma eficiente y eficaces, centrándose en los procesos claves. Este principio tiene como elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Procesos estratégicos: guías, directrices, para procesos operativos y de apoyo. • Procesos clave: son procesos operativos esenciales dentro de la empresa, es decir, son el alma y corazón de la empresa. • Procesos de apoyo: son los medios, recursos necesarios para que se puedan ejecutar los procesos claves.
Mejora	Las empresas deben tener un enfoque continuo dirigido a mejorar para lograr el éxito, con el objetivo de mantener niveles de desempeño, crear oportunidades y saber reaccionar a cambios externos e internos.
Toma de decisiones basada en la evidencia	La probabilidad de lograr resultados objetivos y confiables, se basa en el adecuado análisis de la información y los datos.
Gestión de las relaciones	La adecuada relación entre socios y proveedores, es fundamental para lograr un éxito sostenido, por el impacto que esto tiene en el desempeño de la empresa.

Nota. Adaptado de Propuesta de mejora de gestión de calidad basada en buenas prácticas para el sector de servicios automotrices. Caso: F&F Auto Servicios. Paz (2021). **Elaborado por:** los autores.

Ya hemos logrado analizar la importancia que tienen los procesos administrativos, así como la gestión de calidad y eficiencia, pero estos, no pudieran llevarse a cabo, si estructural y funcionalmente no estuvieran sistematizados, con ciertos elementos que son fundamentales para la adecuada conformación u orden que debe tener una empresa, como son las funciones de la administración.

Funciones de la Administración

Planificación

La planificación como lo establece Mero (2018), es un diagnóstico, es decir, una revisión de cómo se encuentra la empresa, generalmente en este proceso siempre se hacen las mismas preguntas: ¿Qué se va a ser?, ¿En dónde estamos parados en este momento?, ¿Qué se desea conseguir (objetivos) en el corto, mediano y largo plazo? y ¿Quién, cómo y cuándo se va a hacer?, para de esta manera identificar con qué recursos se cuenta, esto con la finalidad de poder establecer planes, metas y objetivos. Es la determinación de estrategias y tácticas que van a posibilitar su coordinación y cumplimiento, para de esta manera construir el futuro al cual aspira llegar la organización.

Herramientas de la planificación:

Mena (2022) establece las siguientes herramientas de la planificación:

- **Misión:** Es el fin o propósito de la empresa (establecimiento de los objetivos y estrategias)
- **Visión:** Es a dónde quiere llegar la empresa, es el futuro, el establecimiento de las metas a largo plazo.

Objetivos estratégicos: Para lograr las metas y objetivos establecidos (misión y visión), se necesita un medio, y este son los objetivos estratégicos.

Políticas: son los lineamientos que logran el cumplimiento de las metas y objetivos de una manera ordenada, coordinada y controlada.

Organización

La organización, no es más que el ordenamiento interno de una empresa. Es decir, diseñar la estructura organizativa de la empresa, métodos gerenciales, establecimiento de las relaciones entre la estructura, la asignación de recursos para el logro de las metas y/u objetivos. La organización es parte fundamental del proceso administrativo (López, 2021).

Elementos de la organización

- **Estructura organizacional:** Es la forma como se agrupan los trabajadores y se definen las relaciones de autoridad y de responsabilidad en una organización o empresa.

Diseño organizacional: Es la representación formal de las relaciones laborales de las organizaciones, donde se definen la división formal del trabajo y las relaciones de dependencia en el interior de una organización (Inocente, 2019).

Dirección

La dirección, es la guía de los recursos humanos de una organización por medio del liderazgo y la autoridad. Esto se logra plasmando dentro del proceso de planificación los objetivos y metas a los cuales se quiere llegar, es decir, el proceso de dirección implica, la toma de decisiones, la comunicación y la motivación (Donoso, 2019).

Sobre este particular Tello (2019) indica que una acertada dirección implica tener una buena toma de decisiones, buena comunicación, motivación y liderazgo; con una buena la toma de decisiones se ejecuta la mejor alternativa, por medio de la comunicación se logra transmitir adecuadamente las indicaciones, mediante la motivación se logra el comportamiento actitud y conducta del recurso humano para trabajar eficientemente, y a través del liderazgo sirve para influir en el equipo de trabajo en el logro de los objetivos institucionales.

Control

En uno de los elementos claves dentro del proceso de la administración para el logro de los objetivos, es considerado la cuarta etapa o cierre administrativo. Ya que en este proceso se

realizan las acciones para medir, comparar y corregir, los procesos y actividades tanto internas como externas de la empresa. En resumen, es la evaluación en base a resultados de las metas planificadas, en donde también se supervisa y corrige el desempeño laboral (Ruiz y Núñez, 2021).

Los fundamentales principios a los cuales se basa el control son:

- Corregir fallas o errores. Mediante la aplicación de medidas correctivas que permitan mitigar aquellas fallas identificadas.
- Prevenir fallas o errores. Permite mitigar o eliminar fallas que en el futuro puedan presentarse, todo esto mediante el conocimiento previo o experiencia (Noboa, 2022).

Etapas del Control

- **Previo:** Se origina primitivamente al iniciar la actividad a modo de reconocimiento de las condiciones que se ajusten a la actividad puesto a desarrollarse, buscando minimizar los fracasos predecibles
- **Concurrente:** Se realiza en plena función de las actividades, teniendo la posibilidad de subsanar las fallas o inconvenientes que sean necesarias.

Posterior: Ocurre cuando finaliza la actividad administrativa, siendo el objetivo de subsanar o corregir de acuerdo a los daños hallados (Dávila, 2019).

En concreto la medición de la calidad está ligada a todos los elementos antes mencionados, la calidad engloba un proceso amplio, ya que podemos hablar de calidad de atención al cliente, la calidad de elaboración y funcionamiento de un producto, y esto determina aguas abajo otros elementos como el posicionamiento de la empresa en el mercado, la opinión de los consumidores, la comparación del o los productos con respecto a los competidores, otros. Para ello han existido modelos de gestión desarrollados en otros países que pueden adaptarse dentro de las organizaciones como es el caso del Modelo Europeo de Excelencia (EFQM).

Figura 1*Modelo EFQM*

Nota. Adaptado de Propuesta de un Modelo de Gestión para la empresa A&P Innova Service. Piedra et al. (2020).
Universidad Politécnica Salesiana.

Este modelo es una ruta para la autoevaluación y la determinación de los procesos de mejora continua en ámbitos laborales ya sean privados o públicos. El modelo surgió en los años 80's y se fundamenta en el modelo de Excelencia Empresarial.

Puede ser aplicado a cualquier ámbito de la empresa y lo que busca es la sostenibilidad a largo plazo. Como se observa en la figura 1, el eje central del modelo son la dirección - resultados - ejecución, es decir, de una manera más resumida, su fortaleza está en los controles de medición, lo planificado vs lo ejecutado. Según Romo et al. (2019) el modelo se basa en nueve criterios que a su vez se dividen en sub-criterios, que se utilizan para evaluar el progreso de una organización hacia la excelencia. Los criterios agentes (lo que la organización hace) son: Liderazgo, Política y estrategia, personal, alianzas y recursos; y, procesos. Los criterios resultados (lo que se consigue) son: resultados en clientes, resultados en las personas, resultados en la sociedad; y, resultados clave.

Cada sub-criterio tiene un peso porcentual en la calificación final que una organización puede alcanzar sobre el 100% o 1000 puntos, la importancia que tienen la satisfacción de cliente, los procesos y el liderazgo es evidente.

El modelo EFQM está basado en los “conceptos fundamentales de la excelencia” como son: 1) Orientación hacia los resultados, 2) Orientación al cliente, 3) Liderazgo y constancia en los objetivos, 4) Gestión por procesos y hechos, 5) Desarrollo e implicación de las personas, 6) Aprendizaje, innovación y mejora continuos, 7) Desarrollo de alianzas, 8) Responsabilidad social (Romo et al., 2019).

Estos conceptos, según Romo et al. (2019) se conocen también como principios de la Gestión de Calidad, acercan a la excelencia a la organización. El grado de cumplimiento se determina a través de la calificación que la organización obtiene, aunque en principio ésta no es importante, considerando que el fin principal es el mejoramiento interno, se constituye en la herramienta de medición que permite valorar el avance de la excelencia en un momento determinado, por lo que hay que compararlo en el transcurso del tiempo.

Metodología

El desarrollo del presente estudio requiere la aplicación de métodos cuantitativos y cualitativos, es de tipo correlacional porque se orienta a determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficiencia en los procesos administrativos de las empresas del sector automotriz de la provincia del Azuay-Ecuador, diseño no experimental y transversal de campo pues las dimensiones relacionadas al modelo de calidad EFQM no fueron manipuladas deliberadamente y la información fue recopilada en una sola observación.

Para conocer la gestión de la calidad, se hizo referencia al Modelo Europeo de Excelencia (EFQM) que consta de siete dimensiones: Liderazgo; Recurso Humano; Políticas y Estrategias; Procesos; Productos y Servicios; Resultados y Clientes desde la perspectiva de Paz (2021), Piedra (2020), Romo (2019), entre otros. La población estuvo conformada por 40

empresas del sector automotriz ubicadas en la Provincia del Azuay-Ecuador, en base a la cantidad detectada se realizó un censo, el levantamiento de la información se realizó por medio de un cuestionario estructurado en función del objetivo de investigación, para la recolección de los datos relacionados con las variables del modelo EFQM se aplicó un baremo cuali-cuantitativo conforme se explica en la tabla 3.

Tabla 3

Baremo cuali-cuantitativo de la Escala de Likert

Valor cuantitativo	Valor cualitativo
0	Ausencia total del atributo en la empresa.
1	Presencia mínima del atributo en la empresa.
2	Presencia baja del atributo en la empresa.
3	Presencia moderada del atributo en la empresa.
4	Presencia alta del atributo en la empresa.
5	Presencia total del atributo en la empresa.

Nota. Valores de la escala de Likert. **Elaborado por:** los autores.

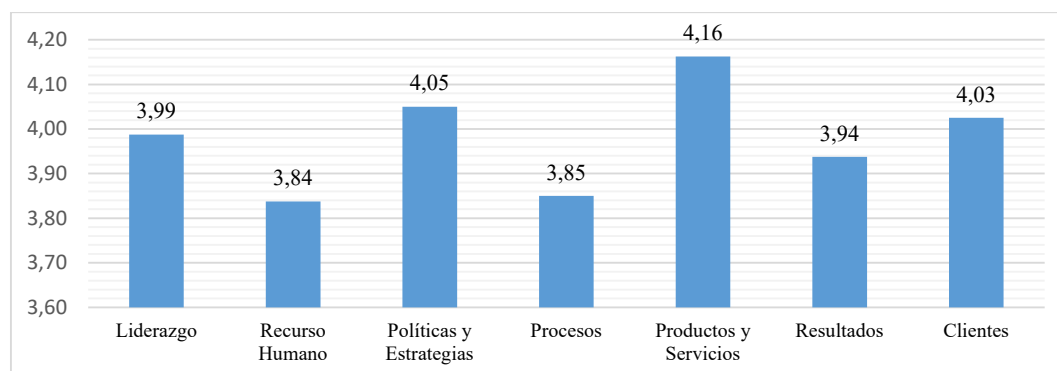
Para el registro, tabulación de los datos y cálculo de indicadores estadísticos, se creó una base de datos en Microsoft Excel 2007, estableciendo un código para cada instrumento y empresa. Adicionalmente, la base de datos facilitó las actividades de trazabilidad y control sobre la información recolectada e ingresada correspondiente a los 40 instrumentos aplicados. El procesamiento de la información se realiza por medio del software SPSS, en el cual se desarrolla la categorización de las variables, test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk además de pruebas de correlación Bi-variada mediante el coeficiente de Rho de Spearman.

Resultados

De las encuestas aplicadas a las empresas del sector industrial a continuación se describe los principales resultados:

Figura 2

Promedio de las dimensiones del Modelo EFQM



Nota: Promedio de las dimensiones del Modelo EFQM aplicado a las empresas del sector automotriz de la Provincia del Azuay. **Elaborado por:** los autores.

Los datos expuestos en la figura 2 demuestran que el atributo que mayor presencia tiene en las empresas del sector automotriz es productos y servicios con un promedio de 4.16; seguido de políticas y estrategias con el 4.05 y clientes con 4.03.

En términos generales en las empresas del sector automotriz hay una presencia alta de los atributos del modelo de Excelencia EFQM.

Tabla 4

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov y Shapiro Wilk

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo	,215	40	,000	,775	40	,000
Recurso Humano	,227	40	,000	,833	40	,000
Políticas y Estrategias	,215	40	,000	,796	40	,000
Procesos	,288	40	,000	,812	40	,000
Productos y Servicios	,269	40	,000	,708	40	,000
Resultados	,198	40	,000	,854	40	,000
Clientes	,227	40	,000	,779	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Test de distribución de la muestra, para determinar la normalidad o asimetría de los datos. **Elaborado por:** los autores.

Las pruebas de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk, permiten establecer si la información obtenida sigue una distribución normal, este procedimiento es clave para la aplicación de un procedimiento estadístico adecuado para el tratamiento de los datos (Flores y Flores 2021).

Tabla 5

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman

	Liderazgo	Recurso Humano	Políticas y Estrategias	Procesos	Productos y Servicios	Resultados	Cientes
Liderazgo	1,000	,495**	,591**	,686**	,898**	,584**	,759**
Recurso Humano	,495**	1,000	,596**	,648**	,410**	,524**	,544**
Políticas y Estrategias	,591**	,596**	1,000	,737**	,428**	,495**	,620**
Procesos	,686**	,648**	,737**	1,000	,571**	,596**	,720**
Productos y Servicios	,898**	,410**	,428**	,571**	1,000	,614**	,743**
Resultados	,584**	,524**	,495**	,596**	,614**	1,000	,687**
Cientes	,759**	,544**	,620**	,720**	,743**	,687**	1,000

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Prueba no paramétrica de Rho de Spearman, para medir la relación entre variables. **Elaborado por:** los autores.

Previo a la interpretación de los resultados se plantea las siguientes hipótesis:

- Ho= Los Procesos y el Liderazgo; Recurso Humano; Políticas y Estrategia; Productos y Servicios; Resultados y Clientes, son mutuamente independientes.
- H1= Los Procesos y el Liderazgo; Recurso Humano; Políticas y Estrategia; Productos y Servicios; Resultados y Clientes, no son mutuamente independientes.

Como se puede apreciar en la tabla 5, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para las variables **Liderazgo y Procesos** es de 0.686 al nivel de confianza del 99% (nivel de significancia bilateral de 0.01), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que estas dos variables no son mutuamente independientes y que el grado de relación es fuerte y directa para las empresas automotrices de la muestra seleccionada.

En este orden, al referirnos a las dimensiones de **Procesos y Recurso Humano** en nivel de correlación es de 0.648 al nivel de confianza del 99% (nivel de significancia bilateral de 0.01), por lo que se concluye que la relación es fuerte y directa para las empresas automotrices de la muestra seleccionada.

Analizando, las variables **Procesos y las Políticas y Estrategias** el resultado fue de 0.737 al nivel de confianza del 99% (nivel de significancia bilateral de 0.01), por lo que se concluye que el grado de correlación es fuerte y directa.

Continuando con el análisis respecto a las variables **Procesos y los Resultados** fue 0.596 al nivel de confianza del 99% (nivel de significancia bilateral de 0.01), por lo que se concluye que el grado de correlación es moderada y directa.

Finalmente, se puede apreciar en la tabla 5, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para las variables **Procesos y los Clientes** fue de 0.720 al nivel de confianza del 99% (nivel de significancia bilateral de 0.01), siendo su grado de relación fuerte y directa.

Por otra parte, al categorizar los resultados de cada dimensión (0-1=Malo; 2-3=Regular; 4-5=Bueno), los valores obtenidos en la distribución de frecuencias demuestran que la GESTIÓN DE CALIDAD de la mayoría de empresas automotrices estudiadas es “Buena” (ver Tabla 6).

Tabla 6*Categorización de las dimensiones del modelo de Excelencia EFQM*

		Recuento	% de N columnas
Liderazgo	MALO	2	5,0%
	REGULAR	2	5,0%
	BUENO	36	90,0%
Recurso			
Humano	MALO	2	5,0%
	REGULAR	8	20,0%
	BUENO	30	75,0%
Políticas y			
Estrategia	MALO	0	0,0%
	REGULAR	8	20,0%
	BUENO	32	80,0%
Procesos	MALO	2	5,0%
	REGULAR	8	20,0%
	BUENO	30	75,0%
Productos y			
Servicios	MALO	2	5,0%
	REGULAR	2	5,0%
	BUENO	36	90,0%
Resultados	MALO	2	5,0%
	REGUAR	8	20,0%
	BUENO	30	75,0%
Clientes	MALO	2	5,0%
	REGULAR	4	10,0%
	BUENO	34	85,0%

Nota. Prueba no paramétrica de Rho de Spearman, para medir la relación entre variables. **Elaborado por:** los autores.

Discusión

San Nicolas y Del Castillo (2020); Henríquez y Henríquez (2019) sostienen que el Modelo EFQM dentro de la gestión de las organizaciones es un referente, pues proporciona un marco metodológico para el diagnóstico y mejora en todos los ámbitos del proceso administrativo, entre sus bondades permite el análisis riguroso de las dimensiones de la gestión

con el fin de corregir y mejorar, además, de establecer las causas y efectos de una determinada acción y tomar acertadas decisiones en favor de la excelencia y calidad.

De acuerdo a Castellanos y Solano (2017) existe una relación positiva entre la orientación a los productos y servicios con los clientes, pues las organizaciones que logran actuar sobre su mercado generan una ventaja competitiva, junto con la cultura organizacional y los procesos operativos que se requieren, dicha ventaja permitirá afrontar los gustos y preferencias cambiantes y exigentes de sus compradores. Desde la perspectiva de Suárez (2017) la calidad se ha desarrollado desde orientaciones en base a la corrección y la toma de acciones posteriores hasta enfoques preventivos como el modelo EFQM que centra su atención a la toma de medidas con anterioridad para el logro de productos y servicios de alto nivel.

Al respecto Vásquez (2021) ante las demoras en la atención al cliente, incumplimiento de plazos y la ineficiente asignación de tareas propone la implementación de un modelo EFQM para la gestión de procesos en una empresa dedicada a la reparación y mantenimiento de vehículos automotores. Los criterios del modelo aplicado provocan un mejoramiento en el sistema de gestión, permitiendo la disminución del tiempo de entrega en los servicios que oferta, eliminación de los cuellos de botella y la estandarización en la gestión del taller.

De acuerdo a Murillo y Cotacallapa (2016) los agentes facilitadores del modelo EFQM, permiten el logro de la calidad o mejora de la misma en base a cinco dimensiones consideradas claves: los procesos, organización, las personas, estrategias y recursos y alianzas. Los procesos se refieren al diseño de los procedimientos en favor de las perspectivas de los clientes; la organización y las personas conducen al equipo a la excelencia, gestiona el talento humano y acrecienta su potencial en base a políticas y estrategias fundamentadas en las mejores prácticas y eficiente gestión de recursos financieros, tecnológicos y de información.

Conclusiones

El modelo EFQM dentro de la administración de las organizaciones es un referente en favor de la calidad y excelencia, sus criterios se enfocan en el mejoramiento del sistema de gestión, basado en la orientación a resultados y focalizado en el cliente, el control preventivo, permite la toma de acciones correctivas para la consecución de productos y servicios de alto nivel.

Su modelo de excelencia puede ser aplicado por cualquier tipo de empresas, se desarrolla por procesos con el apoyo de todos los colaboradores, para lograr la eminencia de la entidad debe contar con un adecuado liderazgo, en la dirección del recurso humano y establecimiento de procesos estrategias y recursos encaminados a la calidad.

En este contexto, al evaluar la incidencia de la gestión de calidad en la eficiencia de los procesos administrativos de las empresas del sector automotriz de la provincia del Azuay-Ecuador mediante las dimensiones del modelo EFQM se desprende que en estas organizaciones la gestión de la calidad es buena y hay una presencia alta de los atributos de dicho modelo.

Además, existe una correlación fuerte y directa entre las variables de Procesos con Liderazgo; Recurso Humano; Políticas y Estrategia y Clientes, y una relación directa y moderada entre Procesos con Productos y Servicios y Resultados.

Referencias

- Acosta Murillo, C. V., & Pinargote Anchundia, B. H. (2023). *Gestión administrativa y su incidencia en las ventas de las empresas comercializadoras de repuestos de motocicletas y vehículos del cantón La Maná, año 2023*. Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC).
- Carrillo Freire, D. A. (2023). *Análisis de la gestión de ventas para el sector automotriz. Caso Outlet Assa*. Pontificia Universidad Católica de Ecuador.
- Castellanos, G., & Solano, D. (2017). Metaanálisis de la relación entre la orientación al

- mercado y los resultados de la empresa. *Estudios Gerenciales*, 33(142), 88-94.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232017000100087&script=sci_arttext.
- CINAE. (2023a). *Boletín de Vehículos Nuevos*. Cámara de la Industria Automotriz Ecuatoriana.
- CINAE. (2023b). *Boletín Estadístico y Autopartes*. Cámara de la Industria Automotriz Ecuatoriana.
- Dávila Pereyra, L. J. (2019). *Gestión administrativa y su relación con la ejecución presupuestal de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, 2018*. Universidad César Vallejo.
- Donoso Pazmiño, A. M. (2019). *Manual administrativo para La Importadora Automotriz Flores, de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura*. Universidad Técnica del Norte.
- Flores, C., & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogorov-Smirnov. *Societas*, 23(2), 83-106.
<https://matriculapre.up.ac.pa/index.php/societas/article/view/2302>.
- Henriquez, L., & Henriquez, V. (2019). Propuesta de implementación del modelo EFQM en la Universidad de Guayaquil basado en la revisión de la literatura. *Espacios*, 40(29), En línea: <https://www.revistaespacios.com/a19v40n29/a19v40n29p22.pdf>.
- Hurtado Sangopanta, P. A., & Tipan Chiguano, C. A. (2023). *Modelo de gestión estratégica para la empresa Tecnico Centro Automotriz "Amaguaña" en Quito-Ecuador 2022-2024*. Escuela de Posgrado Newman.
- Inocente Agüero, W. A. (2019). *La gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Huarmey, 2018*. Universidad César Vallejo.
- Jimenez, J., & Chávez, M. (2020). Operaciones críticas de ajuste y control de calidad en el sector automotriz. *KOINONIA*, 5(2), 73-86.

<https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/893>

López-López, A. D. (2021). La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María. *Gaceta Científica*, 7(2), 59–69.

<https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1102>

Lucero-Narváez, J. C., Hidalgo-Flor, R., & Cueva-Sánchez, E. (2020). Gestión de calidad en micro y pequeñas empresas de servicio automotriz ecuatoriano. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*, 8, 11–33.

Mena Morales, D. L. (2022). *Manual administrativo, contable y financiero para la empresa de servicios de mantenimiento automotriz Tecnoscape ubicada en Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador*. Universidad Técnica del Norte.

Mero-Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN : 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 3(8), 84–102.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>

Murillo, W., & Cotacallapa, L. (2016). Agentes facilitadores del modelo EFQM y la responsabilidad social universitaria en la Universidad Peruana Unión. *Revista Muro de la Investigación*, 1(2), 81-92. <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigaion/article/view/760/730>.

Noboa Uzho, S. E. (2022). *Modelo de gestión administrativo para el fortalecimiento organizacional de Multirepuestos Noboa en la ciudad de Machala*. Universidad Tecnológica de Israel.

Paz Liger, M. R. (2021). *Propuesta de mejora de gestión de calidad basada en buenas prácticas para el sector de servicios automotrices. Caso: F&F Auto Servicios*.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR.

- Piedra Mora, A. L., Tenesaca Bravo, P. . F., & Idrovo Daza, R. (2020). *Propuesta de un Modelo de Gestión para la empresa A&P Innova Service*. Universidad Politécnica Salesiana.
- Romero-Zárate, R. (2020). Análisis de las barreras al compromiso con la mejora continua en el servicio posventa de la industria automotriz. *Estudios de la Gestión. Revista Internacional de Administración*, 8, 81–99.
<https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.2>
- Romo, M., Lascano, M., & Vásquez, M. (2019). La gestión de calidad con el modelo europeo de excelencia (EFQM) y el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua. *Revista Inclusiones*, 6, 72–89.
- Ruiz Saavedra, J. E., & Núñez Chuquihuanga, V. (2021). *El sistema de control interno en la gestión administrativa de la empresa Honda Arisagi SAC, en el distrito de Paimas, Piura-Perú 2021*. Universidad Nacional de Piura.
- Salazar Espinoza, E. C. (2019). *Gestión administrativa para la calidad del servicio en empresas comercializadoras de repuestos automotrices*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- San Nicolas, A., & Del Castillo, M. (2020). Modelo EFQM 2020: Hacia la Excelencia y más allá. *Journal of Healthcare Quality Research*, 35(1) , 1-3.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2603647920300026>.
- Suárez, E. (2017). *Análisis estructural del modelo EFQM de excelencia: El papel mediador de la gestión por procesos y la planificación estratégica*, [Tesis de Doctorado, Universidad de Sevilla]. Repositorio:
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/64405/Tesis%20Doctoral.pdf?sequence=1>.
- Tello Rodríguez, J. R. (2019). *Diagnóstico situacional de la oficina de ingeniería hospitalaria y servicios de la red asistencial de Lambayeque-ESSALUD, propuesta de un modelo de gestión para una red asistencial*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

- Tinitana, J. N. C., & Ávila, A. A. H. (2021). Modelos de gestión empresarial centrados en la innovación como ventaja competitiva. Una mirada a las PYMES de Manta. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(3), 2165–2189. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2498>
- Vásquez, C. (2021). *Propuesta de implementación del modelo EFQM para la mejora de la satisfacción del usuario en un empresa de servicios automotrices, Lima 2021*, [Tesis de grado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5545>.
- Villanueva, D. (2018). Propuesta de mejora para una empresa del sector automotriz basado en el modelo EFQM en la gestión de la calidad, [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] . Repositorio: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623059/Villanueva_a_d.pdf?sequence=5.

ANEXOS

Anexo 2. Formulario

Herramienta de diagnóstico para medir la gestión de calidad y eficiencia en los procesos administrativos de las empresas del sector automotriz del Ecuador Provincia del Azuay, Ciudad de Cuenca.

Con un cordial saludo, solicitamos su apoyo respondiendo al siguiente cuestionario el cual nos permitirá validar nuestra hipótesis respecto al sector automotriz de la Ciudad de Cuenca, con el apoyo de la metodología EFQM, los resultados serán estrictamente de uso académico.



Empresa Automotriz *

Tu respuesta:

Correo electrónico *

Tu respuesta

Instrucciones: a continuación, se presentan un protocolo de calificación, en donde cada ítem debe ser evaluado en una escala de 0 a 5.

- 0: Ausencia total del atributo en la empresa.
- 1: Presencia mínima del atributo en la empresa.
- 2: Presencia baja del atributo en la empresa.
- 3: Presencia moderada del atributo en la empresa.
- 4: Presencia alta del atributo en la empresa.
- 5: Presencia total del atributo en la empresa.

RESULTADOS *	0	1	2	3	4	5
Es favorable el resultado del reporte financiero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La empresa alcanza los objetivos planteados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los indicadores de desempeño están dentro de la meta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La empresa es competitiva en el mercado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nota. Cuestionario elaborado para toma de información. **Elaborado por:** los autores.