

GESTIÓN DE CALIDAD Y TOMA DE DECISIONES EN PYMES DEL SECTOR DE MEDIOS IMPRESOS REGIONALES DEL ESTADO LARA, VENEZUELA

Jackelin Virginia Lima Delgado*
María Eugenia Colmenárez Lima**

*Ingeniero Industrial.
Universidad Politécnica Antonio José de Sucre.
Magister en Gerencia, Mención Empresarial.
DAC-UCLA. Barquisimeto. Venezuela.
jackelima28@gmail.com

**Licenciada en Administración Comercial.
DAC-UCLA.
Magister en Gerencia, Mención Empresarial.
DAC-UCLA.
Docente DAC-UCLA.
mcolmenarez2@gmail.com

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo analizar la gestión de calidad para la toma de decisiones gerenciales en cinco PYMES pertenecientes al sector de medios impresos regionales del estado Lara, Venezuela. Para ello, se realizó un diagnóstico de la situación actual, luego se describieron las condiciones que enmarcan el uso de los sistemas de calidad. Por último, se generaron lineamientos orientados a lograr mejoras en el uso de los sistemas mencionados. Se trata de una investigación descriptiva con diseño de campo. Se aplicaron dos cuestionarios. Uno dirigido a los gerentes generales y/o administrativos y otro dirigido a los encargados de los departamentos y/o instancias responsables de la calidad. Entre los resultados más relevantes se tiene que sólo dos empresas cuentan con un sistema de gestión de calidad basado en el pensamiento estratégico. La mayoría de las empresas utilizan las herramientas gerenciales de calidad de manera rutinaria y no se le da la importancia debida, adicionalmente, se presentan debilidades en las relaciones con los clientes.

Palabras clave: *gestión de la calidad, procesos, toma de decisiones, medios impresos.*

ABSTRACT

The research aims to analyze quality management for decision making in five SME's belonging to the regional print media in Lara State, Venezuela. To do this, a diagnosis of the current situation was made, then the framework conditions for the use of quality systems was described. Finally, guidelines aimed at achieving improvements in the use of these systems were generated. This is a descriptive and field design research. Two questionnaires were applied. One aimed at the general and/or administrative managers and other directed to the managers of the departments and/or agencies responsible for the quality. Results: only two companies have a quality management system based on strategic thinking, most companies use quality management tools routinely and it is not given the due importance and, additionally, weaknesses in customer relations are presented.

Keywords: quality management, processes, decision-making, print media.

QUALITY MANAGEMENT AND DECISION MAKING IN SME BELONGING TO THE REGIONAL PRINT MEDIA IN LARA STATE, VENEZUELA

Jackelin Virginia Lima Delgado
María Eugenia Colmenárez Lima