



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL
Y DERECHO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA-CPA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**TEMA: BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL APARTADO
“5. LIDERAZGO - ISO 9001:2015” Y LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA ARROCESA S.A., CANTÓN
YAGUACHI, GUAYAS, ECUADOR, 2021-2022.**

Autores:

Srta. MERCEDES CAROLINA MEZA PONCE

Srta. BETZABETH BETZAYDA ESCUDERO FRANCO

Tutor:

Phd. VÁSQUEZ FAJARDO CARLOS EFRAÍN, MAE

**Milagro, Elija un elemento. Elija un elemento.
ECUADOR**

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **MEZA PONCE MERCEDES CAROLINA** , en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad en línea,, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación , Desarrollo Local Y Empresarial 2020 FACSECYD – Ciencias Administrativas, Desarrollo Sostenible 2020 FACSECYD-CPA 2S2020 , de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, Haga clic aquí para escribir una fecha.

MEZA PONCE MERCEDES CAROLINA

Autor 1

CI: 094205364-6

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **ESCUDERO FRANCO BETZABETH BETZAYDA**, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad en línea, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación, Desarrollo Local Y Empresarial 2020 FACSECYD – Ciencias Administrativas, Desarrollo Sostenible 2020 FACSECYD-CPA 2S2020 , de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, Haga clic aquí para escribir una fecha.

ESCUDERO FRANCO BETZABETH BETZAYDA

Autor 2

CI: 094318698-1

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **VÁSQUEZ FAJARDO CARLOS EFRAÍN**, en mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, elaborado por las estudiantes **Meza Ponce Mercedes Carolina y Escudero Franco Betzabeth Betzayda**, cuyo título es **Beneficios de la implementación del apartado “5. Liderazgo - ISO 9001:2015” y la Gestión Administrativa en la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador, 2021-2022**, que aporta a la Línea de Investigación, Desarrollo Local Y Empresarial 2020 FACSECYD – Ciencias Administrativas, Desarrollo Sostenible 2020 FACSECYD-CPA 2S2020 Proyecto Integrador previo a la obtención del Título de Grado **LICENCIADA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA –CPA**; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso previa culminación de Trabajo de Integración Curricular de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, Haga clic aquí para escribir una fecha.

PhD. Vásquez Fajardo Carlos Efraín, MAE

Tutor

C.I: 091792858-2

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Phd. VÁSQUEZ FAJARDO CARLOS EFRAÍN.

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (Secretario/a).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (integrante).

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de LICENCIADA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA-CPA presentado por la estudiante MEZA PONCE MERCEDES CAROLINA

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL APARTADO “5. LIDERAZGO - ISO 9001:2015” Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA ARROCESA S.A., CANTÓN YAGUACHI, GUAYAS, ECUADOR, 2021-2022 .

Otorga al presente Trabajo de Integración Curricular, las siguientes calificaciones:

Trabajo Curricular	Integración	[]
Defensa oral		[]
Total		[]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) _____

Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	VÁSQUEZ FAJARDO CARLOS EFRAÍN	_____
Secretario /a	Apellidos y nombres de Secretario	_____
Integrante	Apellidos y nombres de Integrante.	_____

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Phd. VÁSQUEZ FAJARDO CARLOS EFRAÍN.

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (Secretario/a).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (integrante).

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de LICENCIADA EN CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA-CPA presentado por la estudiante ESCUDERO FRANCO BETZABETH BETZAYDA

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL APARTADO “5. LIDERAZGO - ISO 9001:2015” Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA ARROCESA S.A., CANTÓN YAGUACHI, GUAYAS, ECUADOR, 2021-2022 .

Otorga al presente Trabajo de Integración Curricular, las siguientes calificaciones:

Trabajo Curricular	Integración	[]
Defensa oral		[]
Total		[]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) _____

Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	VÁSQUEZ FAJARDO CARLOS EFRAÍN	_____
Secretario /a	Apellidos y nombres de Secretario	_____
Integrante	Apellidos y nombres de Integrante.	_____

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación en primer lugar se lo dedico a Dios por darme conocimientos y la sabiduría necesaria para poder continuar en el camino que me permitirá cumplir una meta más de vida, que es ser una profesional que aporte a la sociedad con toda la disposición y humildad posible que se me ha inculcado en mi familia. Este esfuerzo de confianza y apoyo constante es gracias a mis padres que no me dejaron decaer en ningún momento.

Mercedes Carolina Meza Ponce

A Dios, por ser quien me ha sostenido y brindado sabiduría y firmeza durante mi trayecto de formación, quien me ha levantado a seguir adelante y ha demostrado estar junto a mí en cada momento.

A mis padres quienes han sido un pilar fundamental en mis estudios, donde han demostrado Amor, dedicación y esfuerzo en cada paso que he dado, a mi compañero, a mis amigos, maestros y familiares cercanos que han sido el ánimo y fortaleza para cumplir una meta más en mi vida. Siendo testigo de mis estudios y la evidencia del esfuerzo que he demostrado.

Betzabeth Betzayda Escudero Franco

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme cumplir esta meta, que es un paso más hacia nuevos caminos.

A mis padres Antonio Meza y Nancy Ponce, que son la razón por la que este sueño sea culminado.

A mis amigos que aportaron mucho en mi crecimiento personal y profesional.

*A mis docentes que ayudaron a mi formación académica, especialmente al PhD, Carlos Vásquez quien es un excelente tutor y supo guiarnos en este proceso. **Gracias***

Mercedes Carolina Meza Ponce

Agradecida con Dios por su bondad al permitirme cumplir una meta más en mi vida, por ser quien me ha fortalecido en débiles ocasiones y ha guiado mis pasos.

A mis padres Cesar Escudero y Cecilia Franco por el esfuerzo y apoyo incondicional que me han brindado en este largo trayecto, Gracias Amados Padres.

A mi compañero de vida y Familiares quienes se han acercado con palabras de ánimo que edifican mi vida,

*A mis docentes por el trabajo extraordinario que han realizado, en especial al PhD, Carlos Vásquez por su dirección, formación y guía durante mi proceso de Titulación. **Gracias.***

Betzabeth Betzayda Escudero Franco.

INDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	II
DERECHOS DE AUTOR	III
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR....	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	V
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	VI
DEDICATORIA.....	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
INDICE GENERAL.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	XII
INDICE DE TABLAS.....	XIII
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
CAPITULO 1	3
1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1.1. Formulación del problema.....	6
1.1.2. Sistematización del problema	6
1.2. OBJETIVOS	6
1.2.1. Objetivo General	6
1.2.2. Objetivos Específicos.....	6
1.3. JUSTIFICACION	7
1.4. MARCO TEÓRICO	7

1.4.1. Antecedentes referenciales	8
1.4.2. Bases teóricas	13
1.4.3. Marco conceptual	45
1.4.4. Marco legal	47
CAPITULO 2	57
2. METODOLOGÍA.....	57
2.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	57
2.1.1. DISEÑO	59
2.2. METODOS	59
2.2.1. Método Teórico	59
2.2.2. Método inductivo	60
2.2.3. Método empírico	60
2.2.4. Técnicas e instrumentos	61
2.3. POBLACION Y MUESTRA.....	62
2.3.1. Población	62
2.3.2. Muestra	63
2.4. HIPOTESIS	64
2.4.1. Hipótesis general	64
2.4.2. Hipótesis Especificas	64
2.5. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION	65
CAPITULO 3	66
RESULTADOS	66
3.1 ANALISIS, INTERPRETACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS	66
3.2 ANALISIS COMPARATIVO, TENDENCIA Y PERSPECTIVA.....	74
3.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	75

3.4. CONCLUSIÓN DE RESULTADOS	77
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES	79
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	81
ANEXOS	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Características de Liderazgo.....	23
Ilustración 2 Características de Compromiso.....	23
Ilustración 3 Ventajas del Manual de Calidad.....	28
Ilustración 4 Formato del Manual de Calidad	30
Ilustración 5 Proceso de Decisión	34
Ilustración 6: Ventajas y Desventajas de la Gestión Administrativa.....	39
Ilustración 7: Principios Administrativos según Henry Fayol	40
Ilustración 8: etapas de planeación.....	42
Ilustración 9: Elementos del Control administrativo.....	43
Ilustración 10: Etapas de la organización.....	44
Ilustración 11: Etapas de la dirección.....	45

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Antecedentes de la Norma ISO 9001	14
Tabla 2: Los 10 apartados de la Norma ISO 9001: 2015	17
Tabla 3 Componentes del Compromiso Organizacional.....	21
Tabla 4: Población	63
Tabla 5: Matriz de operacionalización	65
Tabla 6: Personas Entrevistadas	67
Tabla 7 Respuestas de pregunta # 1	67
Tabla 8 Respuestas de pregunta # 2	68
Tabla 9 Respuestas de pregunta # 3	68
Tabla 10 Respuestas de pregunta # 4.....	69
Tabla 11 Respuestas de pregunta # 5.....	69
Tabla 12 Respuestas de pregunta # 6.....	70
Tabla 13 Respuestas de pregunta # 7.....	70
Tabla 14 Respuestas de pregunta # 8.....	71
Tabla 15 Respuestas de pregunta # 9.....	71
Tabla 16 Respuestas de pregunta # 10.....	72
Tabla 17 Respuestas de pregunta # 11.....	72
Tabla 18 Respuestas de pregunta # 12.....	73
Tabla 19: Verificación de Hipótesis General	75
Tabla 20: Verificación de Hipótesis Específicas	76

Beneficios de la implementación del apartado “5. Liderazgo - ISO 9001:2015” y la Gestión Administrativa en la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador, 2021-2022.

RESUMEN

Las empresas de arroz forman parte de una economía activa en el país, al igual que este producto es importante para la exportación nacional e internacional, debido a que el arroz es un alimento de consumo diario por parte de todos los ecuatorianos. Este producto al tener una alta demanda, genera que las empresas logren una actividad productiva en el mercado. Es por esta razón que el presente trabajo de investigación busca demostrar la incidencia de la implementación del apartado “5 liderazgo” mediante la normativa ISO 9001:2015, para mejorar los resultados en la Gestión Administrativa; este tipo de investigación es de carácter cualitativo, dando lugar a la búsqueda de información por medio de entrevistas, libros, artículos de revista entre otros. Los resultados se sustentan mediante entrevistas al personal del área administrativa de la empresa Arrocesa S.A.; llegando a la conclusión que el apartado 5 liderazgo incide de forma directa en la gestión administrativa, debido a que la empresa no cuenta con una correcta administración por parte de los altos mandos, y por esta razón se ve afectado los objetivos organizacionales y el compromiso social y laboral que debería existir en la entidad.

Palabras claves: liderazgo, ISO, Gestión administrativa

Benefits of the implementation of section “5. Leadership - ISO 9001: 2015 ”and Administrative Management in the company Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador, 2021-2022.

ABSTRACT

Rice companies are part of an active economy in the country, just as this product is important for national and international export, because rice is a food for daily consumption by all Ecuadorians. This product, having a high demand, generates that companies achieve a productive activity in the market. It is for this reason that this research work seeks to demonstrate the impact of the implementation of section “5 leadership” through the ISO 9001: 2015 standard. to improve results in Administrative Management; This type of research is qualitative in nature, leading to the search for information through interviews, books, magazine articles, among others. The results are supported by interviews with the personnel of the administrative area of the company Arrocesa S.A .; reaching the conclusion that section 5 leadership has a direct impact on administrative management, because the company does not have proper administration by senior managers, and for this reason organizational objectives and social commitment are affected and labor that should exist in the entity.

Keywords: leadership, ISO, Administrative management

CAPITULO 1

MARCO TEORICO

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se basa en la aplicación de la norma ISO 9001 versión 2015, teniendo como propósito demostrar de qué manera incide el apartado 5 Liderazgo y la Gestión administrativa en la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador. El cual se direcciona a la mejora de la eficiencia, mediante estrategias que permitan llevar una correcta estructura organizacional.

Es importante la mención que hace (Ricardo Sánchez, 2016) que “el actuar bajo el esquema ISO 9001 aportaría, entre otras cosas, control a la organización a la hora de llevar a cabo sus servicios disminuyendo los riesgos que pueden surgir durante su prestación y provocando, por tanto, un aumento de la producción, así como de la fidelidad por parte de los clientes.” Es por esta razón que después de realizar un análisis e identificación de las falencias que demuestra la empresa, se busca aplicar esta norma que va a permitir llevar un mejor control y orden de la administración por parte de las autoridades de la organización.

Este proyecto resulta significativo debido a que, el Ecuador mantiene un tratado de comercio y exportación muy grande, como referencia tenemos el arroz. Por ello, mejorar la administración permitirá una mejor utilización de los recursos que tiene la empresa, y de esta forma poder generar mayores convenios que permita a la empresa estudiada una mejor entrada de recursos económicos, con una norma que no solo va a mejorar los procesos administrativos, sino que va a ayudar a una mejor eficiencia con el cliente y los tratos que

harán que la organización se expanda internacionalmente, que en realidad ya lo están manejando, pero debe mejorar.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para las empresas hoy en día es de relevancia contar con mecanismos que ayuden a la mejora continua de actividades y procesos establecidos en la organización, con el objeto de medir el desempeño, roles y responsabilidades de cada uno de sus colaboradores, y de esta manera evaluar el cumplimiento de sus actividades determinando si las empresas necesitan mayor supervisión y control en el área administrativa, estableciendo nuevas estrategias que ayuden al cumplimiento de objetivos.

En el Ecuador existen un sinnúmero de empresas que tienen la necesidad de sujetarse a normas que permitan evidenciar el control de calidad en la gestión de procesos, sin embargo, se ha demostrado que las organizaciones dejan de un lado la supervisión y gestión de las actividades, dando lugar a que la toma de decisiones sea menos efectiva en la organización pensando únicamente en la cantidad que se pueda obtener; y no en lo que se ofrece.

Las organizaciones a más de poder generar una rentabilidad estable al final del periodo, es relevante cumplir objetivos de bienestar con respecto a sus colaboradores, de esta manera se da a conocer que la empresa Arrocesa S.A tiene falencias en el liderazgo y compromiso por parte de la gerencia, lo cual afecta al personal por la toma de decisiones mal planteadas que no benefician a todos; por ello se intenta reincorporar estrategias de motivación que permitan al personal estar comprometidos y de esta manera cumplir los objetivos propuestos .

Un buen liderazgo permite tener una estructura organizacional estable y oportuna para el buen funcionamiento de la entidad, donde los roles y responsabilidades de las autoridades en conjunto con un manual de funciones ayudan al colaborador a ejecutar su trabajo con mayor eficacia, y así evitar el exceso de tareas y responsabilidades que no van acorde al puesto por el que han sido contratados.

Al contar con un liderazgo que demuestre eficacia en la toma de decisiones, permitirá a la empresa tener una estructura organizacional estable y oportuna para el buen funcionamiento de la entidad, donde los roles y responsabilidades de las autoridades serán ejecutados de la mejor manera, por esta razón es importante contar con un manual de funciones que guíe el proceso de trabajo de cada colaborador, y así evitar el exceso de tareas y responsabilidades que no van acorde al puesto por el que han sido contratados.

Así mismo la empresa Arrocesa S.A, no tiene políticas de calidad establecidas en el área administrativa , lo cual no permite que la gestión realizada se maneje correctamente, ya que cada uno de los trabajadores tendrán la responsabilidad de seguir mecanismos que ayuden a crecer a la organización, desde la atención del cliente hasta el cumplimiento de cada una de sus labores, a más de ello el personal debe estar altamente capacitado para enfrentar diversas situaciones de la empresa, reaccionando con principios éticos profesionales, que van a permitir mejorar la comunicación interna.

La gestión administrativa de una empresa debe ser planificada, organizada y ejecutada de manera correcta con el propósito de que la gerencia tome decisiones adecuadas garantizando el bienestar de cada uno de los trabajadores, por lo que la Empresa Arrocesa S.A necesita sujetarse a normativas que permitan establecer un estructura organizacional competente donde se evidencie el control de funciones de la empresa mejorando diversos roles que se deben cumplir, al estar en esta situación la toma de decisiones con respecto a las políticas, roles y responsabilidades no se están efectuando de la mejor manera dejando de lado el liderazgo y compromiso de la empresa .

A pesar de que la empresa Arrocesa S.A ha demostrado estar en una escala de comercialización alta , el cuidado de su gestión administrativa ha ido decayendo por la falta de control y supervisión en la administración afectando notoriamente su rentabilidad al final del periodo, es por esta razón que se pretende implementar un mecanismo de control en base al apartado “5 liderazgo” para mejorar la planificación, estructura organizacional, y funciones a ejecutar de acuerdo a su diseño de puesto y cumplir con las políticas establecidas.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cómo incide el actual liderazgo en la Gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador?

1.1.2. Sistematización del problema

¿Cómo el actual liderazgo y compromiso incide en la Gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador?

¿De qué manera la actual política de calidad incide en la Gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador?

¿Cómo los actuales roles, responsabilidades y autoridades en la organización inciden en la Gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Demostrar cómo incide la implementación del apartado “5 Liderazgo”, mediante la normativa ISO 9001:2015 para mejorar los resultados en la Gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador, 2021 - 2022.

1.2.2. Objetivos Específicos

Identificar cómo incide el liderazgo y compromiso en la gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador, 2021 - 2022.

Determinar de qué manera la política de calidad incide en la gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador, 2021 - 2022.

Demostrar cómo los roles, responsabilidades y autoridades de la organización inciden en la gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador, 2021 - 2022.

1.3. JUSTIFICACION

El liderazgo y compromiso conllevan a un sistema de gestión de calidad beneficioso en los entes económicos, logrando por medio del liderazgo integrar a cada uno de los colaboradores, con el objetivo de llevar una estabilidad en el ambiente laboral, y la mejora continua de las relaciones personales dentro de la empresa. Es importante establecer políticas para que las personas puedan mejorar sus procesos, asumiendo de manera íntegra los roles, responsabilidades y autoridad de la organización, para que existan una mejor designación de las funciones.

El apartado 5 liderazgo de la normativa ISO 9001:2015 permite a la empresa sujetarse a diversos beneficios, midiendo de manera cautelosa los mecanismos y procesos realizados por la organización. La necesidad de incorporar esta normativa es con el objeto de mejorar el liderazgo, roles y políticas de calidad que hoy en día la empresa Arrocesa S.A desempeñan, dando lugar a estrategias de mejoras que permitan a los colaboradores realizar las actividades y responsabilidades con mayor competencia.

La gestión administrativa permite tener una planificación, organización y control de las actividades, que la empresa debe cumplir y establecer como estructura organizativa, designando de manera organizada las funciones que le corresponde a cada puesto de trabajo; es importante considerar que la gestión planificada ayuda a la gerencia a tomar decisiones oportunas y sistemáticas, en donde cada colaborador cumpla con las etapas del proceso administrativo, por esta razón se plantea en el siguiente trabajo la irregularidad de las actividades no realizadas por el puesto diseñado.

1.4. MARCO TEÓRICO

1.4.1. Antecedentes referenciales

En el estudio realizado se hizo una revisión muy profunda en cuanto a los temas doctorales, pregrado, y artículos científicos, con respecto a el apartado 5 liderazgo y la gestión administrativa, el cual se muestra a continuación:

(González & Guambo, 2017) en su trabajo titulado “**Diseño de un sistema de gestión acorde a la Norma Iso 9001 - 2015 en la vidriería Favitglass**, nivel de ingeniería de la universidad de Quito, teniendo como objetivo el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para la línea de producción de vidrios de seguridad automotriz, de la empresa Favitglass. Se aplicó una matriz de diagnóstico, que permitió verificar el nivel de cumplimiento con la norma, y debido a que los porcentajes de incumplimiento que se obtuvieron fueron altos (superiores al 80%), principalmente en los apartados 5. Liderazgo, 6. Planificación, 8. Operación, 9. Evaluación del desempeño y 10. Mejora, se realizó la propuesta del Sistema de Gestión; para ello, se desarrolló la Información Documentada requerida por norma, como son registros, procedimientos, manuales e instructivos, los cuales se orientaron en la satisfacción al cliente, el enfoque basado en procesos, la planificación estratégica, el cumplimiento de objetivos de calidad y la gestión a los riesgos de la calidad, según la realidad de la empresa. Con toda la documentación desarrollada, se aplicó nuevamente la matriz de diagnóstico, y se determinó que el porcentaje de cumplimiento por apartado es aceptable (superior al 75%), por lo que se concluye que la propuesta del sistema de gestión permitió que la empresa Favitglass organice sus procesos e implemente la documentación necesaria según requisitos de norma.”

(Castillo & Pluas, 2017) en su trabajo Titulado “**La Norma ISO 9001-2015: Recursos y el Beneficio para las Pymes del Sector Comercial del Cantón Milagro**. Nivel de ingeniería de la Universidad Estatal de Milagro, buscando de manera eficiente información confiable que contribuye el desarrollo de un breve marco teórico según el cual dan a conocer el

respectivo análisis de cómo influye esta normativa en las Pymes sector comercial. La Norma ISO 9001 es muy importante y reconocida a nivel nacional e internacional por los beneficios que les proporciona hoy en día a las empresas de diferentes localidades del país haciendo referencia al Sistema de Gestión de Calidad. En la actualidad millones de empresas se encuentran certificadas por esta ISO, pero lo más importante es que esta normativa cada vez apunta más a las Pymes de cualquier naturaleza, para que estas puedan garantizar la calidad de los procesos mediante la práctica de la mejora continua. Es por eso que las Pymes del sector comercial son fundamentales para el desarrollo del país, formando parte de la base de nuestra economía, así como en la actualidad el cantón Milagro se destaca por su fortaleza y productividad, es por eso que la aplicación de la Norma ISO se utiliza para mejorar el sistema de gestión, donde aparecen reflejados los aspectos de eficacia y eficiencia; permitiendo a la empresa incrementar la participación y motivación de los empleados, beneficiándose de una correcta gestión de los recursos y mejora continua.”

(Lizarzaburu, 2016), en su trabajo titulado **“La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015,** manifiesta que debido a la gran relevancia que tiene la gestión de calidad en la actual coyuntura internacional, el presente trabajo de investigación revisa y analiza la más destacada norma en esta materia: la ISO 9001. En el documento, se establecen los orígenes y la evolución del término calidad. Este se define mediante la descripción de la familia de normas. Se identifican también su estructura y los principios sobre los que se basa. A partir de lo anterior, como un resultado adicional del trabajo, se detallan los beneficios cualitativos y cuantitativos que la norma brinda a las empresas que se adscriben a la misma. Por último, se establecen las principales modificaciones que incorporara la nueva ISO 9001 versión 2015.”

(Rodríguez D. , 2019) en su trabajo titulado **“Propuesta de implementación de gestión de la calidad de la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa AEMCOL S.A.S, nivel de ingeniería de la Universidad Agustiana de Bogotá,** teniendo como objetivo demostrar la importancia de la implementación de las normas ISO y demostrar cómo puede mejorar una empresa bajo estos estándares, se mostraran estadísticas estudios y análisis de la situación

actual de la compañía AEMCOL S.A.S los modelos que se podrían aplicar y cada uno de los programas desarrollando dentro del el programas de gerencia de la calidad, todo con la idea de comprender la importancia y la viabilidad que tiene la mejora continua dentro de las organizaciones.”

(Rueda, 2018) en su trabajo titulado “**Diseño de un Modelo de Gestión Empresarial Bajo el esquema de la Norma ISO 9001 versión 2015 para MiPymes**, nivel de Especialización en Gerencia de la Calidad de la Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá, teniendo como objetivo el diseño de un modelo de gestión empresarial bajo el esquema de la norma ISO 9001 versión 2015 para MiPymes y muestra la interrelación entre la norma internacional frente al esquema del modelo de gestión tradicional. El documento presenta el concepto de las MiPymes y el entorno de las mismas en Colombia, la estructura y los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015 y el esquema modelo de gestión empresarial tradicional. A través del desarrollo del documento presentado, fue posible obtener el diseño de un modelo de gestión empresarial bajo la estructura de ISO 9001 versión 2015 que permite a los empresarios implementar de una forma fácil a sus organizaciones, estando enfocado en el cumplimiento de requisitos, abordar los riesgos y oportunidades, satisfacer al cliente y en la mejora del desempeño.”

(Mendoza , Delgado , García, & Barreiro , 2018) en su trabajo titulado “**El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público**, ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella. La Gestión de Administración del sector público es la institución integrada por los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado. Para la elaboración del presente artículo se utilizó el método inductivo-deductivo, así mismo se empleó el método analítico-sintético, todo ellos nos lleva a las conclusiones que mejorando el desempeño de la

ejecución de los recursos públicos, los mecanismos de control interno que implementen la Gestión administrativa reforzarán los sistemas administrativos vinculados al ciclo de gasto público, lo que redundará en mejores plazos para la formulación, aprobaciones, ejecución y rendición de cuentas de los recursos públicos asignados o generados, cuando se hable de procesos críticos de la entidad solo vincularán a las unidades que intervienen en todo aquello que tenga que ver directamente con uso de recursos, como son los procesos de compras, logística, almacenaje, entre otros.”

(Velásquez , Ponce , & Franco, 2016) en su trabajo titulado “**La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo**, la gestión administrativa y financiera requiere de una adecuada toma de decisiones que permita a las empresas mantenerse en un mercado muy competitivo. A través de la presente investigación, dirigida a los supermercados del cantón Quevedo se detalla temas relevantes en la gestión administrativa y financiera, para lo cual se presentan los sustentos científicos con el propósito de comparar y profundizar en las diferentes teorías. La investigación demanda del análisis deductivo-inductivo, con un enfoque cuali-cuantitativo para estudiar el impacto que logra la adecuada gestión administrativa y financiera. La conclusión demuestra que la acertada toma de decisiones es posible cuando los administradores manejan los procesos administrativos acertadamente y analizan la información financiera para poder actuar, ya que, sino describen la situación como una prioridad ante las expectativas deseadas, las empresas no serán sostenibles en el tiempo.”

(Cruz Loor , 2020) en su trabajo titulado “**Gestión administrativa y presupuestaria de la bananera Barraganete cantón Pueblo Viejo, Provincia Los Ríos**, la gestión administrativa y presupuestaria en las organizaciones es muy importante ya que conlleva en si el manejo casi total de las empresas, en la bananera ‘Barraganete’ Cantón Pueblo Viejo, Provincia Los Ríos en la cual se realizó la investigación, se aplicó una metodología cualitativa, acompañada de la técnica de entrevista al encargado de la institución, mediante esta entrevista se pudo obtener información que ayudó a poder realizar el desarrollo del caso y las posteriores conclusiones.”

(Arévalo Noba & Lozada Bejarano, 2020) en su trabajo titulado **“Modelo de Gestión Administrativa y Financiera, para La Cooperativa de Transportes ‘Río San Pablo’ del cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi**, una de las principales premisas de un modelo de gestión administrativa y financiera es vincular a la empresa con su ambiente y establecer los objetivos, desarrollando los planes de integración, permitiendo una correcta asignación de recursos a través de procedimientos definidos y medios para la medición de sus resultados. La cooperativa de Transporte Río San Pablo del cantón La Maná, caracterizada, por un manejo administrativo informal, con bajos niveles de planificación estratégica y financiera. Debido que en la cooperativa se detectó un bajo nivel de control en los horarios y desorganización en la parte administrativa y financiero se consideró indispensable elaborar un modelo de gestión administrativa y financiera, para la cooperativa de Transportes ‘Río San Pablo’ del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, a través de una fundamentación de los elementos teóricos con una investigación bibliográfica. Para el cumplimiento de los objetivos establecidos en la investigación se empleó la investigación exploratoria, descriptiva, bibliográfica y los métodos de investigación inductivo y analítico. El diagnóstico situacional mediante la entrevista al gerente y encuestas a los socios se pudo conocer que en la entidad no se dispone de la misión y visión institucional de manera documentada, una estructura organizativa, desactualizada, además se pudo evidenciar que las actividades administrativas son efectuadas de manera manual sin recibir ninguna asesoría especializada y las funciones efectuadas son producto de la experiencia adquirida a través de los años como socio de esta cooperativa. El modelo de gestión administrativa para la Cooperativa de Transporte Río San Pablo inicio con un detalle de las generalidades de la cooperativa, y los componentes administrativos estuvieron enfocados en los procesos de planificación con el planteamiento de la misión, visión, valores y el análisis FODA, el proceso de organización, por el organigrama estructural, manual de funciones por áreas, mapa y hoja de proceso; la dirección mediante el test de evaluación y un check list para la unidades de transportes. Mientras que los componentes del modelo de gestión financiera fueron el manual de funciones del Área Financiera, el análisis horizontal y vertical, escenarios y los indicadores financieros.”

1.4.2. Bases teóricas

1.4.2.1. NORMA ISO 9001

1.4.2.1.1. Definición de la Norma ISO 9001:2015

La Norma ISO 9001 mantiene un importante rol para las organizaciones, es por ello que, “en la versión 2015 no se menciona la palabra exclusión sino aplicabilidad; la organización puede revisar la aplicabilidad de los requisitos dependiendo del modelo de gerencia que use, tamaño de la organización, rango de actividades, etcétera.” (Maderni, Di Candia, & Varela, 2016).

Luego de mencionar esta definición se puede conocer que la organización debe tener un modelo de gerencia para manejar un Sistema de Calidad capaz de llevar el manejo de las operaciones de forma eficaz. Además, la organización debe mantener una justificación en el caso que no haya aplicado en su empresa un método de gestión basado en una calidad continua.

1.4.2.1.2. Alcance

En cuanto al alcance de la norma ISO 9001, se la maneja de forma sustancial, debido a que los procesos que se aplican dentro de la entidad se miden mediante la eficiencia de la gestión y la evaluación de los riesgos, que se puede presentar, la cual es muy importante llevar y basarse en un estándar y reglamentos para llevar un mejor control de esta norma dentro de la organización.

Por otro lado, el Organismo Internacional de Normalización señala que, “Aunque la norma ISO 9001 es genérica, y aplicable a todas las organizaciones (sin importar el tipo, tamaño y categoría de producto), bajo ciertas circunstancias, una organización pudiera excluir el cumplimiento con algunos requisitos específicos de la norma ISO 9001 (de la cláusula 7), y le es permitido declarar conformidad con la norma.” (ISO, 2015). Es necesario considerar que en esta norma puede llevar a excluir algunas cláusulas, y que no todas es necesario

aplicarlas en la organización, sino los apartados que se consideren más importantes y que vayan con el desarrollo del negocio.

1.4.2.1.3. Importancia

Por otro lado Edmundo Lizarzaburu indica que “el reconocimiento de la importancia de los procesos existentes y sus interacciones, la integración del trabajo en armonía y enfocado a los procesos, la adquisición de insumos de acuerdo con las necesidades, una más clara delimitación de las funciones del personal, la posibilidad de contar con mayor satisfacción y mejor opinión del cliente, el aumento de la productividad y la eficiencia, la reducción de costos, mejor comunicación, una más elevada moral y satisfacción en el trabajo, una eventual mayor ventaja competitiva y un incremento en las oportunidades de ventas.” (Lizarzaburu, 2016). Por esta razón, esta norma incluye un aporte significativo a la organización, porque al ser gestionada de manera oportuna logra mejores resultados en el desempeño de los colaboradores, y facilita una gestión que se busca cada vez más y que muy pocas empresas la están implementando.

1.4.2.1.4. Actualización de la norma ISO 9001

Tabla 1: Antecedentes de la Norma ISO 9001

Norma	Revisiones
--------------	-------------------

ISO 9001:1987 (primera edición)	<p>En 1987 se publicaron tres normas bajo el concepto de aseguramiento de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001: Modelo para el aseguramiento de la calidad en el desarrollo, diseño, servicio, producción e instalación. • ISO 9002: Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, servicio e instalación. • ISO 9003: Modelo para el aseguramiento de la calidad en inspecciones y pruebas.
ISO 9001:1994 (primera revisión menor)	En el año 1994 se revisaron y actualizaron lastres normas originales, publicándose la segunda edición de ellas. Esta revisión no incluyo cambios significativos en el aseguramiento dela calidad.
ISO 9001:2000 (primera revisión mayor)	En el año 2000 apareció una norma ISO 9001 que reemplazaba a los tres modelos que había hasta entonces. Incorporó cambios en la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y un mejor desempeño de las organizaciones.
ISO 9001:2008 (segunda revisión menor)	La cuarta edición de ISO 9001 se publicó en el año 2008, se puntualizan algunos requisitos incluidos en la versión anterior. Se buscaba hacer más sencilla su implantación, pero no trae cambios significativos
ISO 9001:2015 (segunda revisión mayor)	La edición ISO 9001:2015 pretende mantener la aplicabilidad de la norma en todo tipo de organización e incentivar la alineación con otras normas de sistemas de gestión elaboradas por ISO. Esta revisión se puso en marcha para adaptar la norma a la realidad actual de las organizaciones

Fuente: (Burckhardt, Gisbert, & Pérez, 2016)

Elaborado por: Los autores

1.4.2.1.5. Normas ISO utilizadas actualmente

Para tener información de las normas más utilizadas actualmente en todas las organizaciones, se ha considerado cinco de ellas, que van de la mano de la norma ISO 9001 versión 2015, la cual se detallaran a continuación:

Norma ISO 14001

El Organismo de Certificación Global mediante sus informes indica que “La Norma Internacional ISO 14001:2015 define los criterios para un sistema de gestión medioambiental (SGM) que, si se implementa y mantiene de manera efectiva, puede proporcionar la seguridad de que el riesgo ambiental se está gestionando y mejorando en una organización.” (Organismo de Certificación Global , 2015). Es por esta razón que esta norma prescribe que puede ser aplicada a las diferentes organizaciones que existen, sin importar que el tamaño de dicha empresa sea pequeña, mediana o grande, referenciando netamente a una gestión ambiental.

Norma ISO 45001

El Organismo de Certificación Global mediante sus informes indica que “La ISO 45001:2018 es la nueva norma internacional que proporciona un marco para gestionar y mejorar continuamente la seguridad y salud laboral (SSL) dentro de la organización, independientemente de su tamaño, actividad y ubicación geográfica.” (Organismo de Certificación Global, 2018). Esta norma es aplicada para tener una mejor gestión en cuanto al control de la seguridad de los trabajadores de una empresa, que va de la mano con otro tipo de gestión, como lo es de calidad y ambiental, la cual debe mejorar su eficiencia en la aplicación para evitar los accidentes laborales y brindar mayor seguridad a cada uno de los colaboradores de una organización. Es importante que toda entidad desarrollo como cultura la seguridad de cada una de las personas que la integran y de esta forma desempeñen sus funciones con la mejor eficacia posible.

Norma ISO 19011

En cuanto a la Norma ISO 19011 se define que “Este documento proporciona orientación sobre la auditoría de los sistemas de gestión, incluyendo los principios de la auditoría, la

gestión de un programa de auditoría y la realización de auditorías de sistemas de gestión, así como orientación sobre la evaluación de la competencia de las personas que participan en el proceso de auditoría.” (ISO, 2018). Es muy importante resaltar la gestión que debe realizar toda organización sin importar el área en la que se va aplicar, debido a que esta norma permite planificar auditorías externas e internas relacionadas netamente a los sistemas de gestión, los cuales son muy necesarios para realizar las operaciones que conlleven a una dirección y mejora de los procesos.

Norma ISO 27001

De acuerdo con Picón en su escrito manifiesta que “Es la norma ISO o estándar que establece los requisitos para implantar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. Este estándar internacional fue publicado como tal por la International Organization for Standardization y por la comisión International Electrotechnical Commission en octubre del año 2005 y actualmente es el único estándar aceptado a nivel internacional para la gestión de la Seguridad de la Información Norma ISO 22000.” (Picón, 2016). Esta norma se refiere a un Sistemas de Gestión en donde protege la información que se maneja en las plataformas que opera cada organización, la cual debe brindar seguridad para cada una de las personas que cuentan con el servicio que dan mediante estos sistemas.

1.4.2.1.6. Apartados de la Norma ISO 9001: 2015

Tabla 2: Los 10 apartados de la Norma ISO 9001: 2015

Número del Apartado	Nombre del apartado	Subtemas del apartado
1	Objeto y campo de aplicación.	

2	Referencias Normativas	
3	Términos y Definiciones	
4	Contexto de la Organización	4.1. Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
5	Liderazgo	5.1. Liderazgo y compromiso 5.2. Política 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6	Planificación	6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 6.3. Planificación de los cambios
7	Soporte	7.1. Recursos 7.2. Competencia 7.3. Toma de conciencia 7.4. Comunicación 7.5. Información documentada
8	Operación	8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios. 8.7 Control de las salidas no conformes
9	Evaluación del Desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2 Auditoría interna 9.3 Revisión por la dirección
10	Mejora	10.1 Generalidades 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua

Fuente: (ISO, 2015)

Elaborado por: Los autores

1.4.2.2. EL APARTADO 5 LIDERAZGO DE LA NORMA ISO 9001:2015

1.4.2.2.1. Definición

Es importante definir el apartado 5 de esta norma, es por ello que de acuerdo con Cristian León manifiesta que este apartado “Pone énfasis en la necesidad de mantener una fuerte

implicación y responsabilidad de la alta dirección dentro del SGC con el fin de promover y definir de forma estratégica su compromiso con la calidad.” (León, 2020). Es por esta razón que la utilización del liderazgo en la empresa Arrocesa S.A, ayudará a la mejora de la gestión de calidad en cuanto a su administración y manejo de procesos.

1.4.2.2.2. Importancia

Por otro lado, Rubén Córdova menciona la importancia, el cual manifiesta que “El requisito 5 (Liderazgo) tiene como fin encontrar evidencia que demuestre el compromiso de la organización. La alta dirección en este punto debe involucrarse en integrar los requisitos del sistema de gestión de calidad y dar recursos al mismo.” (Córdova, 2017). Dando énfasis al liderazgo y compromiso, que deben tener las organizaciones para el manejo de la Gestión de Calidad en sus estándares, y que con la ayuda de esta normativa les permitirá tener un mejor control interno en cuanto a su personal.

1.4.2.2.3. Liderazgo y compromiso

Definición liderazgo

El liderazgo dentro de una organización es un factor que permite motivar , comprometer e influir en cada colaborador para cumplir con los objetivos propuestos, la importancia de este componente está, en que las personas encargadas del liderazgo de la empresa cuente con recursos óptimos que mejoren el desempeño laboral, dando lugar a que los procesos administrativos cumplan las metas deseadas, asimismo es líder tendrá la responsabilidad de tener un alto nivel de capacitación que le permita tolerar diversas situaciones positivas y negativas generadas en el clima organizacional.

Por otra parte “ el Liderazgo es el proceso de lograr influir sobre los demás con trabajo en equipo, con el propósito de que trabajen con entusiasmo en el logro de sus objetivos, En este sentido el rol del líder es lograr que la organización genere relaciones que permita obtener

los resultados esperados, ya que los líderes afanan su labor en la creación de nuevas oportunidades que permitan compartir y aprender lo aprendido”. (Serrano & Portalanza, 2014).

Sin embargo Contreras y Castro determina que “el liderazgo es un proceso relacional más que un ejercicio centrado en el líder como sujeto, en el que el liderazgo emerge a partir de la interacción entre los agentes del sistema, asimismo, cuando se observa el liderazgo desde él o los líderes o individuos con mayor poder de influencia se entiende que el poder no hace al líder, pero sin poder no hay liderazgo” (Contreras & Castro, 2013).

Las empresas buscan constantemente calidad en todas las áreas de la organización, dejando que las actividades se realicen por sí sola, pero la realidad es que las empresas tienen la necesidad de un personal que establezcan actitudes y aptitudes que cubran esa necesidad, es decir, que no solo una persona tome el rol de un líder, sino más bien que cada uno de los colaboradores mantengan esa responsabilidad, el fin de esta propuesta es promover la mejora y estructura de la empresa, donde se establezcan constantes capacitaciones que incentiven al personal obtener mayores resultados.

Definición compromiso

De acuerdo a diversas definiciones se determina que “el compromiso con la organización va más allá de la lealtad, e incluye una contribución activa para alcanzar las metas de la organización, puesto que representa una actitud más amplia que la satisfacción laboral por que se aplica a toda la institución y no solo al empleo, de ahí que existan diferentes factores algunos con connotación positiva y otros negativos”. (Aldana, Tafur, & Leal, 2018).

En la actualidad este concepto es común en el ámbito laboral, sin embargo desconocen la realidad que conlleva un verdadero compromiso con la organización, no se trata solo de cumplir con las obligaciones o roles designados, sino mantener el deseo de permanencia y

constancia en la organización; al hablar de compromiso se da lugar a los valores adquiridos desde el inicio de nuestra formación personal , los cuales serán desempeñados en cualquier ámbito profesional y así crear una cultura organizacional con mayor eficacia y eficiencia en la empresa.

Asimismo “El compromiso con la organización es comúnmente llamado organizacional y se refiere a la identificación con los valores de la organización, sentido de comunidad, deseo de continuar o permanecer en el ámbito, este compromiso es el acuerdo con los objetivos de la organización, visto a través de la tendencia que tiene el trabajador en el desarrollo de las actividades y con su deseo de permanecer en ella”. (García, Aranibar, & Ramírez, 2021). El nivel de compromiso se desvalora con el pasar del tiempo, donde los trabajadores solo tratan de buscar valor económico y no satisfacción laboral, por esta razón los directivos y autoridades de la empresa tienen la responsabilidad de cambiar e influir en sus colaboradores, creando mecanismos que promuevan diversos cambios positivos en la organización y de esta manera reclutar y entrenar al personal bajo una estructura cualitativa en las áreas de gestión

Componentes del Compromiso Organizacional

Tabla 3 Componentes del Compromiso Organizacional

Dimensión	Definición	Motivo	Estado
Afectiva	La persona se siente vinculada, identificada e involucrada con la organización	Quiere estar	Deseo

De Continuidad	Los empleados permanecen en la organización debido al reconocimiento de los costos asociados con el abandono, la falta de trabajo alternativo o la sensación de que los sacrificios personales tendrán un costo alto	Necesita estar	Necesidad
Normativa	Los empleados sienten un deber moral para permanecer en la organización	Debe estar	Obligación

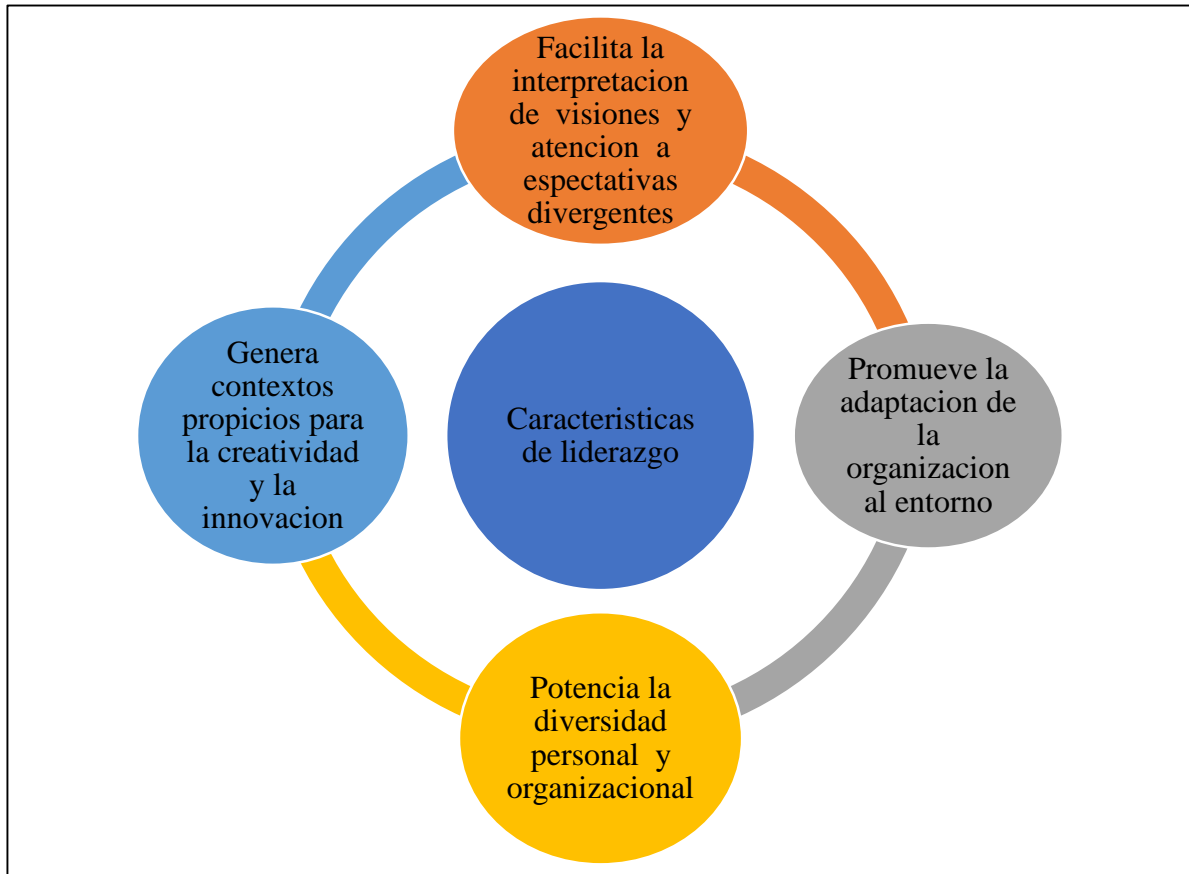
Fuente: (Meyer & Allen, 1991).

Elaborado por: Los autores

Los componentes de compromiso organizacional están divididas en tres dimensiones en primer lugar la afectiva donde establece que el trabajador tiene un vínculo de compromiso y deseo de satisfacción con la organización , por otro lado el componente de continuidad que da lugar a que los trabajadores se ven en la necesidad de estar en la empresa por el esfuerzo asociado en la organización y por último el componente normativo donde los empleados se ven en la obligación de permanecer en la empresa por motivos morales y de competencias de actividades, donde no influye ningún factor motivacional .

Características de liderazgo y compromiso

Ilustración 1 Características de Liderazgo

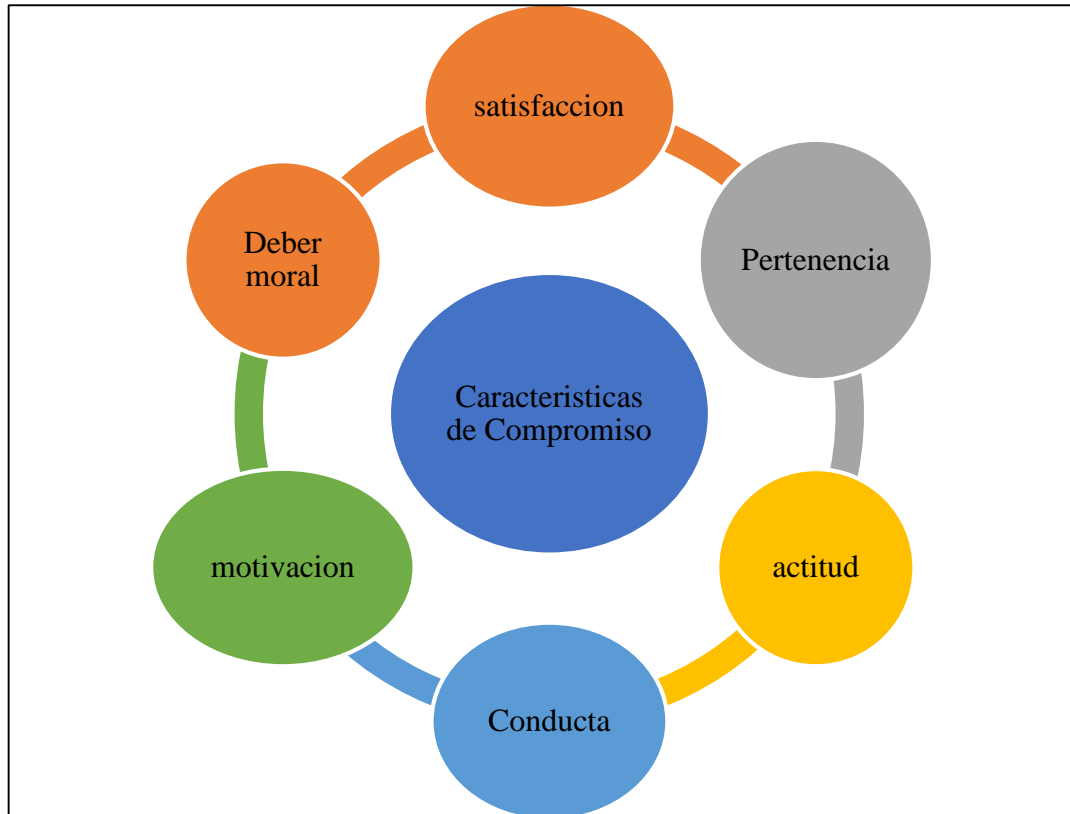


Fuente: (Aldana, Tafur , & Leal , 2018)

Elaborado por: Los autores

Las características del liderazgo permitirán a la organización mantener un aspecto claro en la ejecución de este componente, dando lugar a que los colaboradores faciliten, promueven, potencien y generen mecanismos que ayuden a la mejora continua de actividades de la organización, y de esta manera medir el desempeño laboral de cada uno de ellos, por este motivo el rol del liderazgo debe ser ejecutado con responsabilidad y compromiso al momento de tomar decisiones.

Ilustración 2 Características de Compromiso



Fuente: (Tello, 2015, pág. 48)

Elaborado por: Los autores

De acuerdo a Aldana establece que “el compromiso laboral de los empleados, es una característica importante para el éxito de la organización, un empleado comprometido suele ser más eficiente y tiende a mostrar un esfuerzo discrecional, donde el empleado de forma espontánea y voluntaria realiza las actividades por encima del nivel mínimo requerido, dando más de sí, por lo que el trabajo se vuelve menos tedioso y más agradable.” (Aldana J. , 2013), por esta razón las características de compromiso se basan en la satisfacción, pertenencia, actitud , motivación y deber moral que el trabajador debe sentir para la ejecución correcta de actividades y de esta manera ser una ventaja competitiva ante los demás entes económicos.

1.4.2.2.4. Políticas de calidad

Importancia de las políticas de calidad

Las políticas de calidad dan lugar a normas que debe sujetarse la empresa, con el objeto de que cada uno de los colaboradores estén dispuesto a cumplirlas, por ello la alta dirección tiene el deber de socializar y comunicar los procesos normativos establecidos en la organización y de esta manera ser ejecutadas por los trabajadores.

La importancia de crear o disponer políticas de calidad dentro de una organización es de garantizar una gestión administrativa eficaz y competente en todas sus funciones, a más de ello estas políticas trabajan como un mecanismo que permite la ejecución veraz de cada uno de los procesos de calidad y mejora continua de la empresa.

Por otra parte “La implementación de normas de alta calidad se ha convertido en la herramienta más importante de toda organización indistintamente a la actividad que se dediquen y así lograr dinamizar la productividad, eficiencia y eficacia de la organización teniendo como resultados mejoras en sus procesos y calidad en sus servicios”. (Vásquez, Ashley, & Guevara, 2018). Las políticas actúan como estrategias en la mejora de gestión de la empresa, las cuales son establecidas con el objeto de medir el cumplimiento de objetivos.

El contar con políticas que respalden cada proceso administrativo, permitirá a la organización mantener una gestión de calidad que permita.

- “Mejora del desempeño, coordinación y productividad.
- Mayor orientación hacia los objetivos empresariales y hacia las expectativas de los clientes.
- Logro y mantenimiento de la calidad del producto y/o servicio a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de sus clientes.
- Logro de la satisfacción del cliente.

- Confianza por parte de la dirección en el logro y mantenimiento de la calidad deseada.
- Evidencia de las capacidades de la organización frente a clientes fijos y potenciales.
- Apertura de nuevas oportunidades de mercado o mantenimiento de la participación en este.
- Certificación/Registro.
- Oportunidad de competir sobre la misma base que las organizaciones más grandes”.
(Arias J. , 2012)

1.4.2.2.5. *Manual de calidad*

Definición de Manual

Según Álvarez Martín establece que “la palabra manual es como un libro que contiene lo más sustancial de un tema, y en este sentido, los manuales son indispensables para incrementar y aprovechar el cumulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones”.
(Alvárez, 1996).

Un manual permite a la organización establecer una planificación y organización de las actividades y funciones que la empresa espera ejecutar en cada operación de la organización, con el fin de establecer solidez en el crecimiento y cultura organizacional por parte de los colaboradores; las autoridades de una organización deben establecer una estructura que permita optimizar los recursos por medio de una correcta administración.

Definición de calidad

“La calidad es en su esencia una forma de dirigir la organización, agregando que el control de calidad es mucho más que una agrupación de proyectos técnicos y actividades de motivación, sin ningún enfoque directivo claramente articulado”. (Camisón, Cruz , & González, 2006). Por otro lado, el objetivo claro que tiene la calidad en una empresa es poder

llegar dar una satisfacción mucho más agradable al cliente, es importante que el tema de calidad se lo hable de forma parcial, dando lugar a que una empresa independientemente de la actividad económica que realice, conserve un sistema de gestión de calidad optimo que garantice el proceso de cada área con un alto nivel de competencia ante las demás entidades.

Definición de Manual de calidad.

“Es el documento que describe el sistema de calidad, explicando su organización, su actividad y las medidas que toma para asegurar la calidad de los productos y/o servicios” (Camisón & Dalmau , 2009, pág. 231).

Por otro lado García María define el manual de calidad como “ una guía del SGC si bien la norma específica que dicho manual debe incluir el alcance , los procedimientos , documentos , y una descripción de la interacción entre los procesos del SGC, la organización puede añadir también las actividades que realiza , políticas y objetivos de la calidad , la responsabilidad y autoridad , dentro del alcance debe especificar si el SGC será aplicado a una línea de producto , una línea de fabricación , un proceso , un planta o toda la organización , el manual debe ser un verdadero documento de trabajo y no un simple requisito que exige la norma” (García M. , 2007).

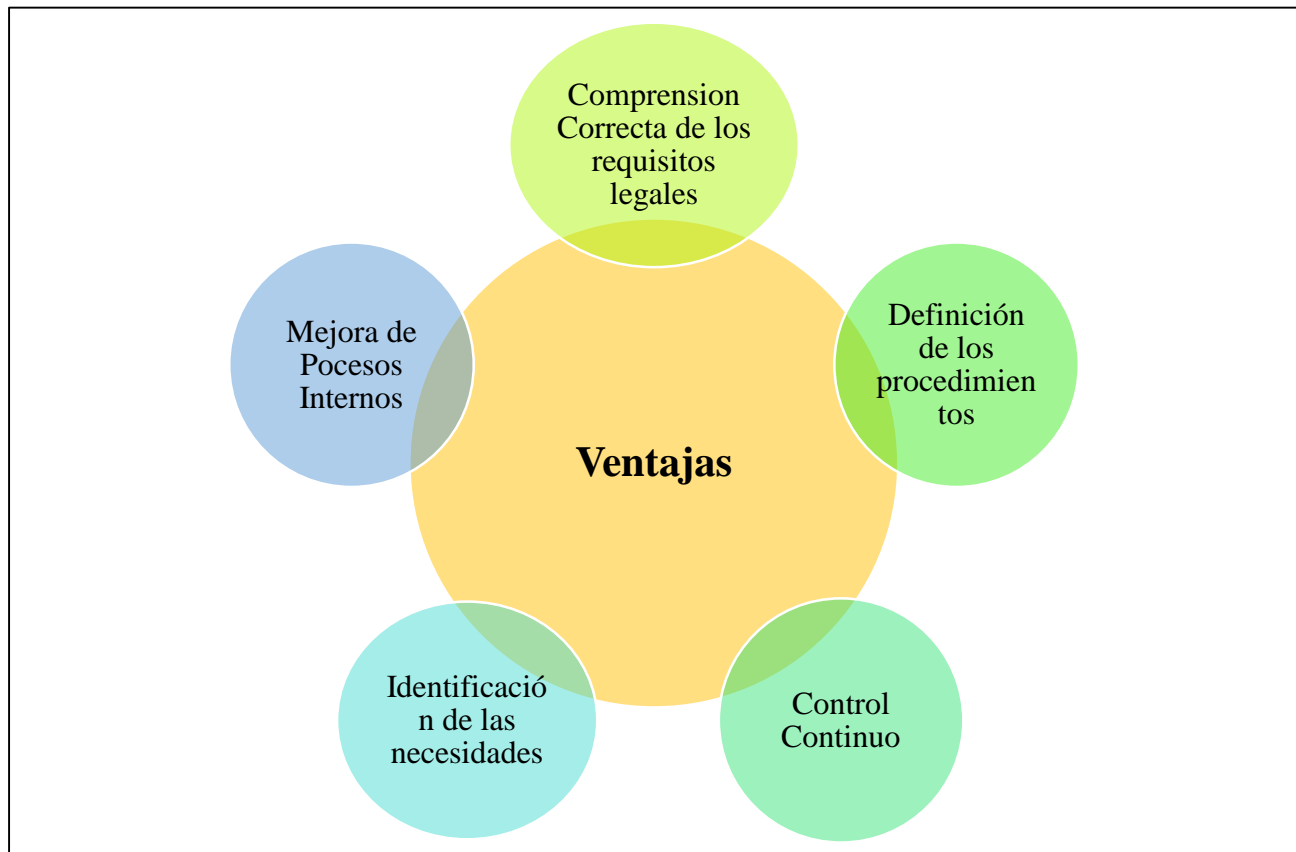
El contar con un manual de calidad en la organización permitirá mantener al sistema de gestión mucho más óptimo y completo en su estructura , dando lugar al compromiso de los colaboradores de la empresa para cumplir los objetivos propuestos y de esta manera promover estrategias que ayuden a potenciar la gestión de la empresa, las normas ISO 9001:2015, no requieren la elaboración obligatoria del manual de calidad, sin embargo el contar con uno de estos manuales ayudará a la mejora de la eficacia en la entidad.

Enfoque

“El aseguramiento de la calidad o enfoque normativo consiste en el cumplimiento de una serie de normas específicas, que recogen un conjunto de requisitos y directrices a seguir destinados a gestionar y asegurar la calidad en la organización. Entre los principios o conceptos clave que sirven de base a este enfoque se encuentran la prevención de errores, el control total de la calidad, la uniformidad y conformidad de productos y procesos, el énfasis en el diseño de los productos y el compromiso de los trabajadores” (Camisón & Dalmau , 2009, pág. 241).

Ventajas del manual de calidad

Ilustración 3 *Ventajas del Manual de Calidad*



Fuente: (EAE Business School, 2014)

Elaborado por: los autores

El incorporar un manual de calidad en la organización traerá diversas ventajas que permitan llevar un control interno eficiente en las áreas de gestión administrativas, llevando a cabo recursos que necesiten y de esta manera mejorar los procesos internos de la organización.

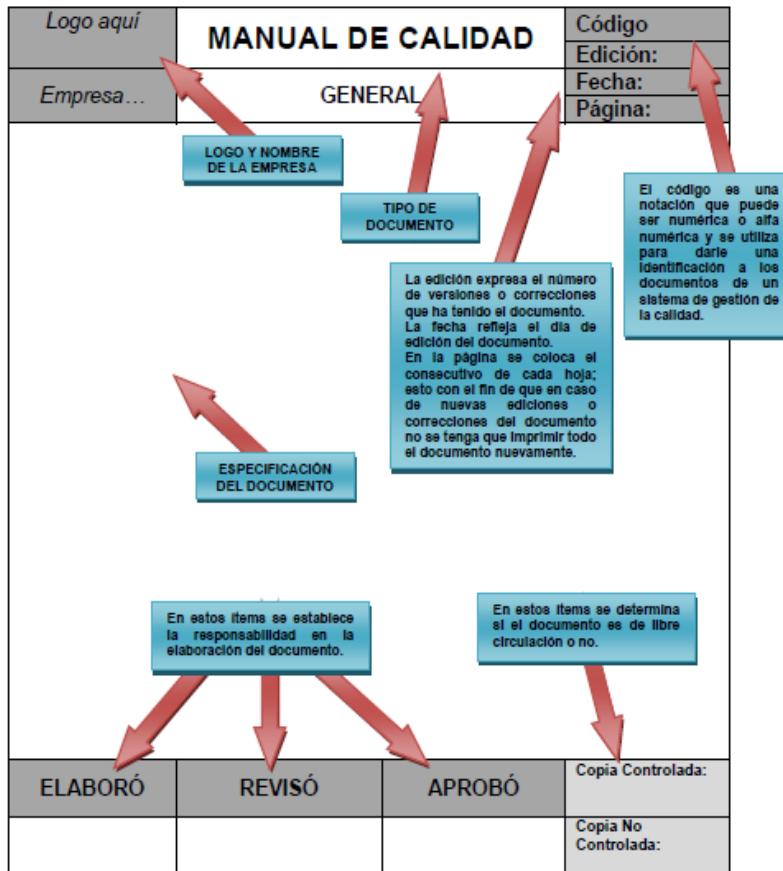
Formato

Se ha considerado de relevancia poder presentar la estructura del manual de calidad, con el objeto de mantener una idea clara de cómo se debe elaborar; el manual de calidad debe estar previamente organizado y planificado permitiendo un mejor control de actividades y normas que debe seguir el personal, con el fin de que se lleve a cabo un sistema de gestión que garantice no solo calidad, sino también compromiso laboral por cada uno de los colaboradores.

En el siguiente listado se muestra la estructura o los elementos que debe llevar un manual de calidad.

- “Logo
- Tipo de documento
- Característica del documento
- Código
- Edición o versión
- Fecha
- Página
- Copia controlada
- Copia no controlada
- Responsabilidades
- Quien elaboró
- Quien revisó
- Quien aprobó”. (Fontalvo & Vergara, 2010)

Ilustración 4 Formato del Manual de Calidad



Fuente: (Fontalvo & Vergara, 2010)

1.4.2.2.6. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

Definición

Los roles, responsabilidades de la organización son establecidos por las autoridades de la organización, el reclutamiento y asignación de roles serán realizados por medio de un exhaustivo proceso de selección, donde se determinará cada uno de las funciones a ejecutar, las personas que asuman la responsabilidad de un puesto de trabajo tendrá la responsabilidad de sujetarse a las disposiciones de la alta dirección, asimismo deberá cumplir con cada una de las funciones y políticas implantadas.

La importancia de los roles de una empresa radica en que son el motor del funcionamiento de la organización, dando lugar a que la ejecución de actividades asegura el proceso de productivo de la entidad, por esta razón cada uno de los colaboradores deben estar comprometidos con la labor asignado, el cual depende el cumplimiento de logros y objetivos de la entidad.

“La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización., la alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para;

- Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;
- asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora;
- asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
- asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.”

(International Organization for Standardization 9001, 2015)

Manual de funciones

De acuerdo a Gonzaga “el manual de funciones constituye el medio para lograr, de forma eficiente e integral las actividades operacionales de la entidad, el manual de funciones es una guía metodológica rutinaria de las diferentes funciones que se compone en el ente económico”. (Gonzaga, 2016). En otras palabras, el manual de funciones es un documento que permitirá establecer los roles y responsabilidades de cada uno de los colaboradores en base a la estructura organizativa planteada.

Por otro lado “un manual de procedimientos es un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica, los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.” (Vivanco , 2017).

Ventajas

- “Presenta una visión de conjunto de cada Dirección y Unidad.
- Precisa el objetivo y las funciones encomendadas a cada Dirección y Unidad para evitar duplicidad, detectar omisiones y deslindar responsabilidades.
- Colabora en la ejecución correcta de las actividades encomendadas al personal y proporciona uniformidad en su desarrollo.
- Permite el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de las funciones, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Proporciona información básica para la planeación e instrumentación de medidas de modernización administrativa.
- Sirve como medio de integración al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción a las distintas áreas.
- Es instrumento útil de orientación e información sobre el quehacer de las Direcciones y Unidades responsables.” (Miranda, 2016, pág. 6)

Manual de procedimientos

“Es un compendio en el que se recoge de manera detallada diferentes secuencias de tareas, los elementos técnicos a emplear, las condiciones requeridas, el número y la formación de las personas que desarrollan cada actividad, etc. Se describe con detalle las personas

responsables, su grado de autonomía y los resultados que hay que conseguir” (Camisón & Dalmau , 2009, pág. 231).

Por otro lado “un manual de procedimientos es un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica, los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.” (Vivanco , 2017).

Toma de decisiones

De acuerdo a Elizalde menciona que “la toma de decisiones se comprende como un proceso en el cual se necesita definir, analizar, juzgar, correr riesgos y conducir la acción de parte de la gerencia de toda organización empresarial, asimismo el proceso de la toma de decisiones, es muy álgido y contradictorio en muchos de los casos, pero muy necesario para el funcionamiento de las entidades económicas, contribuyen con el flujo de las operaciones y su buen desenvolvimiento, ayudando a esto, requieren de un soporte que les ayuden a tomar la mejor decisión.” (Elizalde, 2018).

La toma de decisiones en una empresa es determinante para los trabajadores porque se deben cumplir dichas disposiciones, por esta razón es de relevancia que la autoridad competente o líder de la entidad esté altamente capacitado, puesto que el efecto de esa decisión influya de forma negativa o positiva al colaborador, disminuyendo de esta forma factores motivacionales de los trabajadores.

Elementos del proceso de Decisión

Ilustración 5 Proceso de Decisión



Fuente: (Alvarez, Flores, Rodríguez, & Vizcaino, 2017).

Elaborado por: Los autores

Supervisión y control de actividades

Es importante conocer que el “componente Supervisión y Monitoreo está dirigido a la detección de errores e irregularidades que no fueron detectados con las actividades de control, permitiendo realizarlas correcciones y modificaciones necesarias.” (Vega de la Cruz & Nieves, 2016). Por esta razón es de relevancia que en las organizaciones independientemente de su actividad económica cuente con procesos de supervisión de actividades con el fin de mejorar los procesos en la ejecución de tareas.

Por otro lado “El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión, directamente por las distintas estructuras de dirección, que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista financiero y

humano evaluaciones separadas o individuales y la evaluación son actividades de monitoreo que se realizan en forma no rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos” (Vega de la Cruz & Nieves, 2016).

1.4.2.3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1.4.2.3.1. Antecedentes

Mulford establece que “la evolución de la gestión administrativa se entiende en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones en momentos concretos de la historia y la cultura, aunque la administración como disciplina es relativamente nueva, la historia del pensamiento administrativo es muy arcaica, ya que nace con el hombre mismo, puesto que en todo tiempo ha existido la necesidad de coordinar actividades, tomar decisiones, de ejecutar y controlar; de ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la actualidad y que pueden observarse en el código de Hammurabi, en el Nuevo Testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo, Los datos más antiguos datan del 300 a 500 años a.C. con los monopolios estatales de Egipto, el cual poseía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión ,la civilización Romana, por su parte ya hacía uso de la división del trabajo, el cual estaba altamente especializado entre las diversas dependencias militares y gubernamentales.” (Mulford, 2011). Por otro lado, se menciona que la administración ha sido empleada como una necesidad en la cual se pueda decidir, ejecutar, planificar y direccionar diversas actividades.

1.4.2.3.2. *Definición*

Gestión

De acuerdo a la (Real Academia Española, 2021) define “la *gestión* como la acción y efecto de administrar”. Las entidades hoy en día necesitan de un responsable que tenga la autoridad de poder hacer frente a cada uno de los procesos que se ejecutan diariamente en una empresa, la necesidad de poder ejecutar una gestión de manera correcta es poder también contar con la colaboración del Recurso humano que forma parte de la organización, pero para llegar a un acuerdo mutuo, en primer lugar se debe contar con un proceso previo de capacitación que permita el compromiso real de cada uno de los colaboradores.

Asimismo “en la Gestión de los RRHH, este término hace referencia al deseo de una persona de hacer el trabajo lo mejor posible, o de ejercer más esfuerzo para realizar las tareas encomendadas” (Gómez, Balkin, & Cardy, 2008).

Administración

De acuerdo María Blandez en su libro hace referencia que George Terry define a la administración como “un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñando para determinar y lograr los objetivos manifestados, mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.” (María de Guadalupe, 2016). El éxito de muchas empresas es principalmente por la ejecución eficaz de administrar, garantizando el buen desempeño de los trabajadores, liderazgo y una cultura organizacional de alto nivel, por esta razón se requiere que la empresa Arrocesa S.A cuente principalmente con un método de gestión aprobado por las autoridades de la empresa y de esta manera se vayan evaluando cada uno de los procesos que ejecute la entidad.

Por otro lado “la administración tiene que ver con coordinar, supervisar las actividades laborales de otras personas, de manera que sean realizadas de forma eficiente y eficaz” (Robbins & Mary , 2014).

Características de Administración

López Digna en su trabajo de investigación hace referencia que George Terry establece las siguientes características.

- “La administración sigue un propósito
- Es un medio valioso para ejercer un verdadero impacto en la vida humana
- Está asociada con los esfuerzos de un grupo
- Se logra por, con y mediante los esfuerzos de otros
- Es una actividad no una persona o grupo de personas:
- La efectividad de la administración requiere el uso de ciertos conocimientos, aptitudes y práctica.
- La administración es intangible
- Quienes ejercen la administración no necesariamente son los propietarios.” (López D. , 2013).

Gestión Administrativa

Sánchez Juan en su trabajo de investigación hace referencia que Koonts define la gestión administrativa “es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo; planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.” (Sanchez, 2017).

La gestión administrativa debe ser un deber organizacional en todo tipo de empresas, sino se da lugar a gestionar las áreas existentes de una organización, es probable que los resultados esperados por las socios no sean satisfactorios, asimismo las falencias que da a conocer la empresa Arrocera es que no da lugar a una planificación y una organización adecuada, por ello se espera que la empresa de lugar a un sistema de control que permita no solo optimizar

recursos, sino también, poder crear un mecanismo de trabajo óptimo en cada área de la empresa.

Por otro lado “la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (Mendoza A. , 2017)

1.4.2.3.3. Importancia

“La importancia de la Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial; radica, en el conocimiento pleno de la Administración de Negocios, ya que conlleva, a ser eficientes, efectivos y económicos en la conducción de su empresa sea esta, pequeña, mediana o grande, por lo tanto para lograrlo, es necesario practicar el mejoramiento continuo de la gestión administrativa de la organización mediante el conocimiento o de la situación en que se desenvuelve el negocio, para cumplir con este objetivo es necesario contar con un plan de negocios , el mismo que debe ser elaborado en forma periódica y permanente cada año, Plan que servirá, para fijar las ventas de sus productos, requerimientos de inversión, personal, equipamiento y, su rentabilidad.” (Ramírez, Ramírez, & Calderón, 2017). La mejora continua de una empresa es indispensable, dando lugar a nuevos retos por parte de los trabajadores, el control y dirección serán elementos claves para generar en el trabajador competencias que permitan crear nuevas estrategias administrativas la cual permita una gestión con un alto nivel de capacitación.

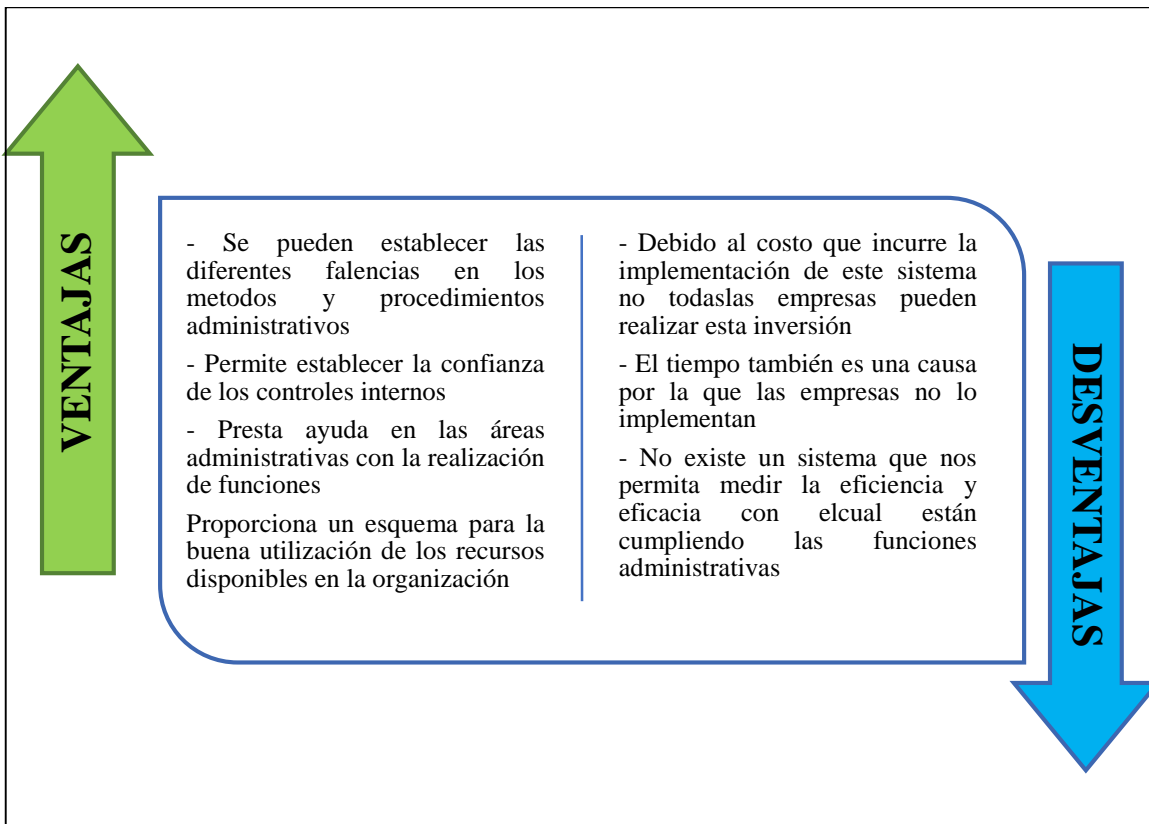
1.4.2.3.4. Objetivos

- “Determinar debilidades de los métodos o procedimientos administrativos
- Evaluar la adecuada efectividad de los controles internos
- Determinar el grado de utilidad de la información que los ejecutivos entregan a la Alta administración
- Detectar las áreas críticas y detectar las medidas para superar la crisis

- Prestar asistencia a toda la Administración en la realización efectiva de sus funciones.
- Detectar las desviaciones en la Administración de la empresa revelando las causas y efectos que inciden en la toma de decisiones.” (Santillán & Villanueva, 2013)

1.4.2.3.5. Ventajas y desventajas

Ilustración 6: Ventajas y Desventajas de la Gestión Administrativa



Fuente: (Santillán & Villanueva, 2013).

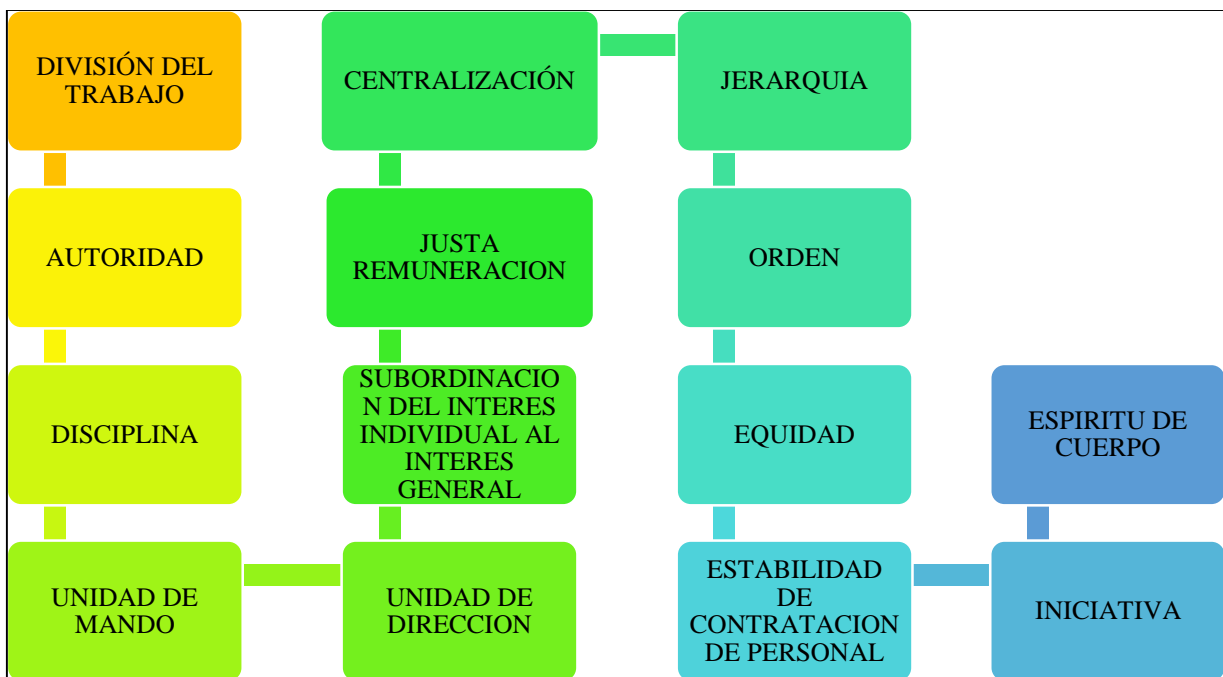
Elaborado por: Los Autores

La Gestión Administrativa tiene un papel fundamental en la organización, para su entendimiento es importante conocer las ventajas y desventajas que pueden presentarse, en cuanto a sus ventajas el área en que se va a desarrollar la realización de funciones, permitirá entender dónde se va aplicar en primera instancia la auditoria.

Por otro lado, sus desventajas se basan específicamente en tres razones las cual son: el costo, el tiempo y el sistema, mientras no se tenga un sistema más difícil va a ser que se pueda medir la eficiencia y la eficacia de la administración.

1.4.2.3.1. Principios de Administración

Ilustración 7: Principios Administrativos según Henry Fayol



Fuente: (Quezada, Salazar, & Sandoval, 2018)

Elaborado por: Los autores

De acuerdo con Henry Fayol, manifiesta sus catorce principios administrativos, que sin duda alguna han sido muy útiles para la realización de una buena gestión, y así de esta manera tener mucho más en claro, lo que se debe realizar cuando se designen funciones dentro la organización.

Entre sus principios administrativos se tiene como inicio la división de trabajo y se finaliza con el espíritu y cuerpo, tanto de forma física como espiritual, van ayudar a ser un complemento para el buen desempeño organizacional.

1.4.2.3.2. Etapas del Proceso Administrativo

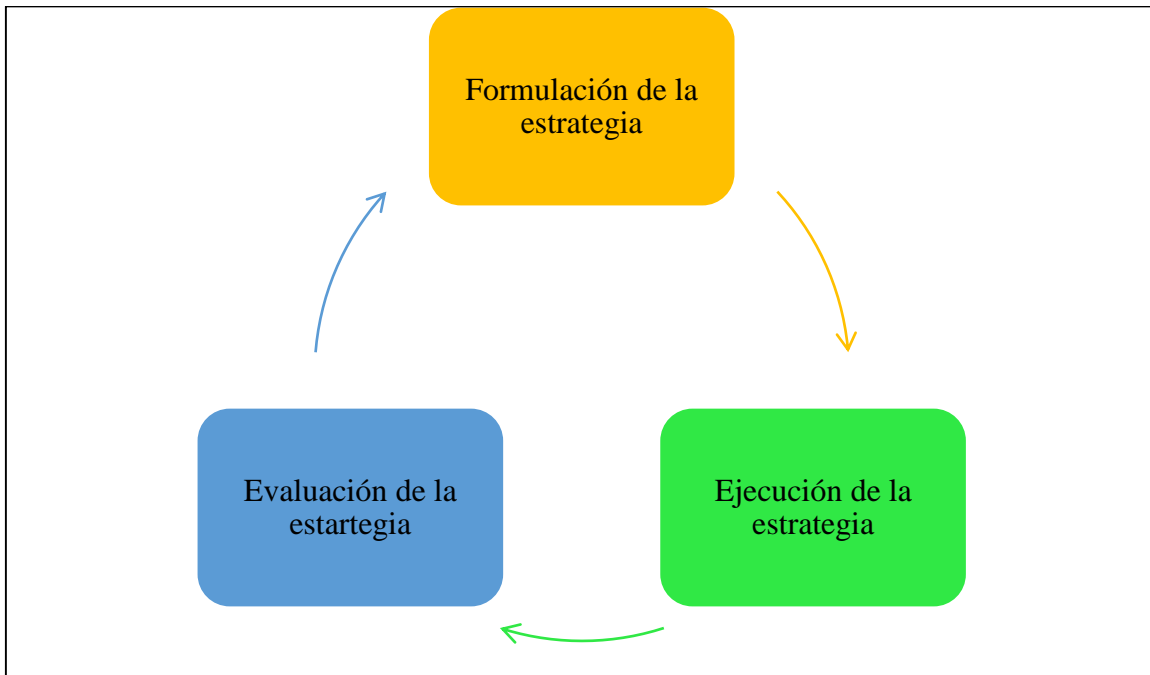
Dentro de la administración se fundamenta mediante un proceso que cumple etapas muy importantes, entre ellas se tiene: la planificación, control, organización y dirección. Es por esta razón que se implementa en el análisis de la norma en la empresa Arrocesa S.A., detallando a continuación sus definiciones y etapas.

Planificación

En cuanto a la planificación se menciona que, “es diseñar actividades empresariales que se relacionen con las funciones de los perfiles de trabajo, encontrados en las distintas áreas de la empresa u organización.” (Ulloa, 2018). Se mantiene el estándar de funciones que se pueden establecer de manera equitativa, siempre y cuando sean de manera ordenada y cronológica, para no confundir con otras definiciones y conceptos, se establece la importancia de diseñar un plan que permita la realización de mejor forma, de las actividades.

Para poder realizar una planificación estratégica, hay que tener en claro los tres pasos principales para planificar.

Ilustración 8: etapas de planeación



Fuente: (García, y otros, 2017)

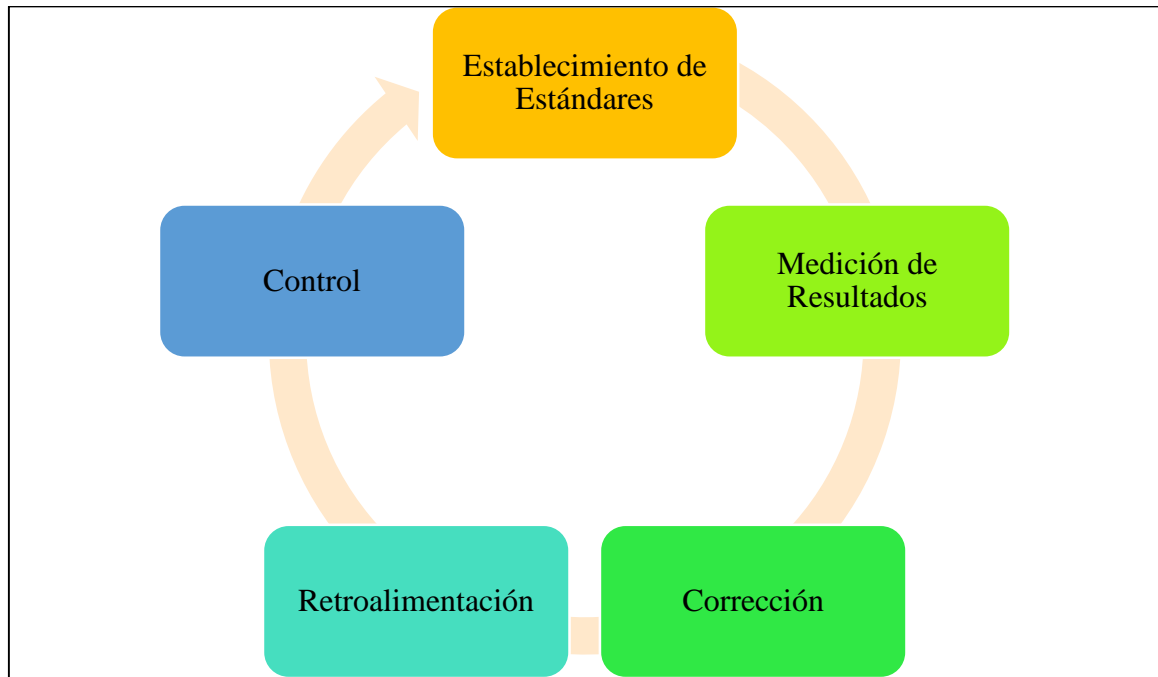
Elaborado por: los autores

Control

Por otro lado el control se define como, “una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.” (Puente & Carrasco, 2017). Es importante conocer y tener claro los objetivos que se ha planteado la empresa, muy independiente del puesto de trabajo que se tiene, el control dentro del área administrativa es la base para realizar una buena gestión interna, si esta no es llevada a cabo como debería ser, se desvía a una poca eficiencia en la realización de funciones.

Sin duda alguna este mecanismo tiene elementos que va ayudar a mantener ese control, entre ellos se encuentra los siguiente:

Ilustración 9: Elementos del Control administrativo



Fuente: (Flores, 2015)

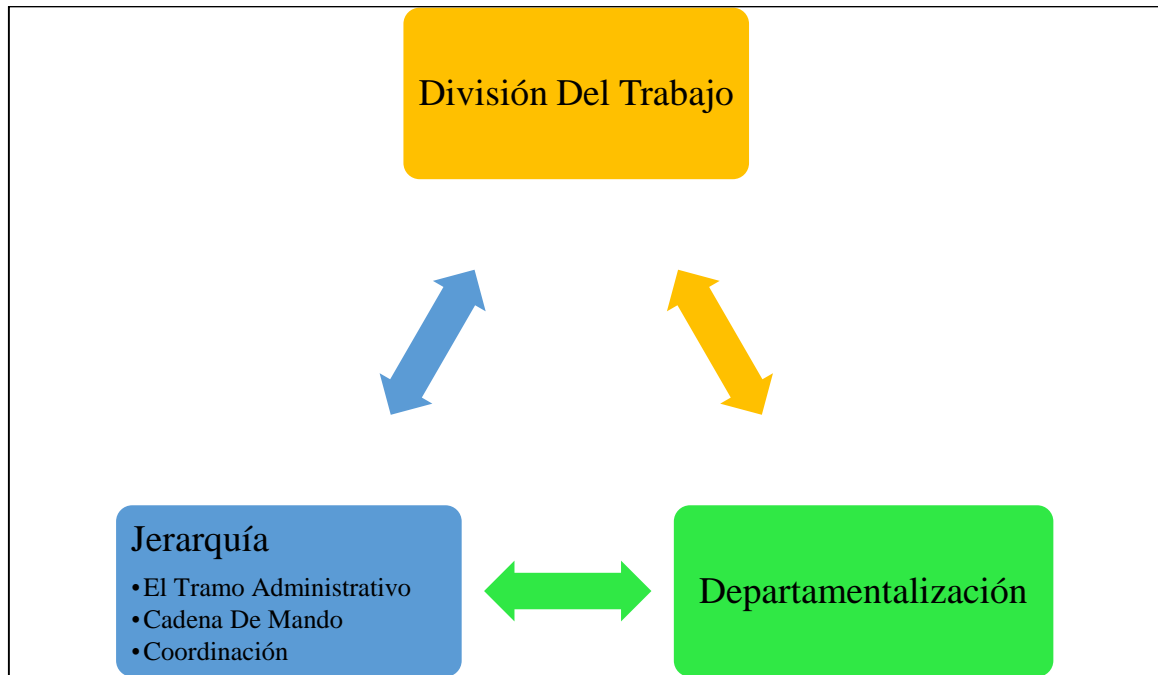
Elaborado por: Los autores

Organización

En cuanto a la organización se define como “la estructura técnica o el proceso de establecer y distribuir el trabajo y definir relaciones que deben existir entre las funciones otorgadas a cada uno de los miembros y actividades que están realizando, con el fin de lograr si máxima eficiencia dentro de los objetivos y metas definidos por las autoridades del gobierno autónomo.” (Pilla, 2019). Este proceso es establecido por las personas que se encuentran liderando la organización, para que exista la jerarquía organizacional, y se tenga en claro las funciones respectivas a realizar, por esta razón se manifiesta que, al definir el adecuado proceso, los colaboradores van a realizar sus tareas de forma eficiente.

Dentro de este proceso administrativo se lo realiza mediante etapas que van a permitir a la organización un enfoque claro de sus objetivos y estrategias.

Ilustración 10: Etapas de la organización



Fuente: (Osorio, 2014)

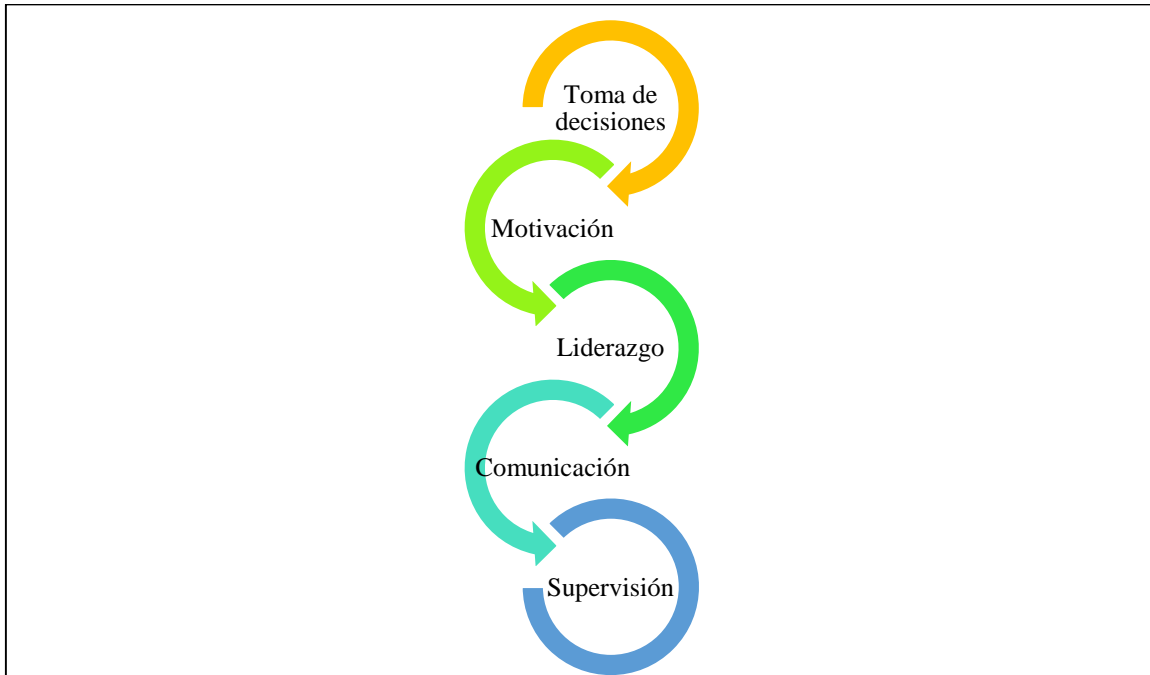
Elaborado por: Los autores

Dirección

Por último, se encuentra la dirección que “es la función que trata, a través de la influencia interpersonal, de lograr que todos los involucrados en la organización contribuyan al logro de sus objetivos. Se ejerce a través de tres sub funciones: el liderazgo, la motivación y la comunicación.” (Mendoza, Barreiro, García, & Delgado, 2018). En este punto hay que resaltar que una buena dirección, es sinónimo de un buen liderazgo, esta función recae exclusivamente al gerente y las personas que estén a cargo de la planificación, control y organización de la empresa y sus actividades.

En sus etapas se relata que la toma de decisiones va a ser importante al momento de realizar una actividad, y esta debe estar seguida de un buen liderazgo, motivación, comunicación y supervisión de las actividades, por esta razón se detalla de forma gráfica de la siguiente manera.

Ilustración 11: Etapas de la dirección



Fuente: (Bueno & Berrelleza, 2018)

Elaborado por: los autores

1.4.3. Marco conceptual

En el marco conceptual se va a dar a conocer las respectivas definiciones y/o conceptos, en relación al trabajo de investigación, en un orden alfabético, las cuales se muestran a continuación:

- **AUTORIDAD:** (Silva, Duarte, & Mendoza, 2020) definen la autoridad como “al poder legítimo, o sea, a las facultades que tiene una persona gracias a la posición que ocupa en una estructura organizacional. Autoridad es el poder legal y socialmente aceptado”.
- **COMPROMISO:** (Guerrero P. , 2019) define al compromiso como “la vinculación e identificación del colaborador con la empresa, el cual conlleva al individuo comportarse con una actitud óptima frente a las metas y valores de una organización; con el fin de obtener un beneficio en conjunto”.

- CALIDAD: (Rodríguez & Pérez, 2020) define a la calidad como “una estrategia de mercado muy beneficiosa, inicialmente podemos realizar una medición de los resultados, comunicación asertiva entre las diferentes áreas de la empresa y una mejora continua entre otros. Al implementar un Sistema de Gestión de la Calidad obtenemos la certificación ISO de la norma 9001:2015 13 generando beneficios para todas las partes interesadas de la empresa logrando obtener una mejor imagen de la misma. De esta parte podemos beneficiarnos ya que esto conlleva a nuevas oportunidades de negocio”.

- GESTION: (UCA Profesional, 2017) define a la gestión como “elementos, medidas, estrategias y destrezas, que pueden ser llevados a cabo, con el fin de que una actividad económica o empresarial, sea viable económicamente. Para que esto sea posible, se mencionan cuatro aspectos fundamentales: la planificación, la organización, la comunicación y el control de la gestión”.

- LIDERAZGO: (Ojeda, 2016) define a el liderazgo como “la capacidad que adquieren ciertas personas que se distinguen del resto, para influir en los demás, contribuyendo a establecer una visión del mundo, involucrando y comprometiendo a todos en el logro de los objetivos y metas que existen en común”.

- ISO: (ISO, 2015) define a ISO como “una organización internacional independiente, no gubernamental compuesta por 165 organismos nacionales de normalización miembros. A través de sus miembros, reúne a expertos para compartir conocimientos y desarrollar las Normas Internacionales voluntarias, basadas en el consenso, relevantes para el mercado, que fomenten la innovación y ofrezcan soluciones a los desafíos globales”.

- **NORMA:** (Salgado, 2015) define a la norma como “un orden que debe cumplirse por los ciudadanos; este imperativo se expresa por mandatos o prohibiciones, y es la consecuencia de la voluntad del pueblo a través del Estado. Colígese por tanto que la norma se encuentra conformada por dos aspectos: la voluntad del pueblo (el soberano), que a través de la autoridad legislativa impone la regla jurídica, y la voluntad del hombre que la cumple”.

- **POLITICA:** (Arendt, 2018) define la política como “un espacio donde se deben tratar los asuntos inherentes a todos los individuos que conforman la sociedad, y en ella, la política, es donde se concretarán las constituciones, leyes, estatutos e instituciones, que servirán para legislarlas, cuidarlas y hacer que todas las personas, gobernantes y gobernados, es decir, la sociedad entera, las cumplan debidamente sin manipulación alguna, para vivir en un verdadero Estado de Derecho”.

- **RESPONSABILIDAD:** (Santamaría, 2020) define la responsabilidad como “las empresas que son socialmente responsables adquieren algunas ventajas respecto a su competencia; ya que, estas empresas logran tener un impacto positivo tanto a corto como a largo plazo. La responsabilidad social se ha vuelto todo un reto, y, por lo tanto, lo mejor que los directores de las compañías pueden realizar es encontrar nuevas formas de hacer las 7 cosas, teniendo en cuenta factores clave como la innovación en sus productos y en la estructura de la organización para así poder generar valor a sus clientes”.

1.4.4. Marco legal

En la investigación se toma en referencia como unidad de análisis a la empresa Arrocesa S.A., el cual se sujeta de forma legal y por su naturaleza jurídica a una entidad Obligada a llevar contabilidad, de acuerdo a los estatutos manejados se implementará la Norma ISO 9001:2015 como base legal, por esta razón en el presente trabajo se aplica las siguientes normas:

- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones
- Código de trabajo
- Norma ISO 9001:2015
- Ley de régimen tributario interno
- Código de comercio

A continuación, se muestra las normativas con sus respectivos artículos que aplican en el trabajo de investigación

1.4.4.1. Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones

De acuerdo con (CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES, 2019) manifiesta mediante el “Art. 4.- Fines.- La presente legislación tiene, como principales, los siguientes fines: a. Transformar la Matriz Productiva, para que esta sea de mayor valor agregado, potenciadora de servicios, basada en el conocimiento y la innovación; así como ambientalmente sostenible y ecoeficiente; b. Democratizar el acceso a los factores de producción, con especial énfasis en las micro, pequeñas y medianas empresas, así como de los actores de la economía popular y solidaria; c. Fomentar la producción nacional, comercio y consumo sustentable de bienes y servicios, con responsabilidad social y ambiental, así como su comercialización y uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas; d. Generar trabajo y empleo de calidad y dignos, que contribuyan a valorar todas las formas de trabajo y cumplan con los derechos laborales; e. Generar un sistema integral para la innovación y el emprendimiento, para que la ciencia y tecnología potencien el cambio de la matriz productiva; y para contribuir a la construcción de una sociedad de propietarios, productores y emprendedores; f. Garantizar el ejercicio de los derechos de la población a acceder, usar y disfrutar de bienes y servicios en condiciones de equidad, óptima calidad y en armonía con la naturaleza; g. Incentivar y regular todas las formas de inversión privada en actividades productivas y de servicios, socialmente deseables y ambientalmente aceptables; h. Regular la inversión productiva en

sectores estratégicos de la economía, de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo; i. Promocionar la capacitación técnica y profesional basada en competencias laborales y ciudadanas, que permita que los resultados de la transformación sean apropiados por todos; j. Fortalecer el control estatal para asegurar que las actividades productivas no sean afectadas por prácticas de abuso del poder del mercado, como prácticas monopólicas, oligopólicas y en general, las que afecten el funcionamiento de los mercados; k. Promover el desarrollo productivo del país mediante un enfoque de competitividad sistémica, con una visión integral que incluya el desarrollo territorial y que articule en forma coordinada los objetivos de carácter macroeconómico, los principios y patrones básicos del desarrollo de la sociedad; las acciones de los productores y empresas; y el entorno jurídico -institucional; l. Impulsar el desarrollo productivo en zonas de menor desarrollo económico; m. Establecer los principios e instrumentos fundamentales de la articulación internacional de la política comercial de Ecuador; n. Potenciar la sustitución estratégica de importaciones; o. Fomentar y diversificar las exportaciones; p. Facilitar las operaciones de comercio exterior; q. Promover las actividades de la economía popular, solidaria y comunitaria, así como la inserción y promoción de su oferta productiva estratégicamente en el mundo, de conformidad con la Constitución y la ley; r. Incorporar como un elemento transversal en todas las políticas productivas, el enfoque de género y de inclusión económica de las actividades productivas de pueblos y nacionalidades; s. Impulsar los mecanismos que posibiliten un comercio justo y un mercado transparente; y, t. Fomentar y apoyar la investigación industrial y científica, así como la innovación y transferencia tecnológica.”

De acuerdo con (CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES, 2019) manifiesta mediante el “Art. 8.- Salario Digno. - El salario digno mensual es el que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia, y corresponde al costo de la canasta básica familiar dividido para el número de perceptores del hogar. El costo de la canasta básica familiar y el número de perceptores del hogar serán determinados por el organismo rector de las estadísticas y censos nacionales oficiales del país, de manera anual, lo cual servirá de base para la determinación del salario digno establecido por el Ministerio de Relaciones laborales.”

De acuerdo con (CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES, 2019) manifiesta mediante el “Art. 21.- Normas obligatorias. - Los inversionistas nacionales y extranjeros y sus inversiones están sujetos, de forma general, a la observancia y fiel cumplimiento de las leyes del país, y, en especial, de las relativas a los aspectos laborales, ambientales, tributarios y de seguridad social vigentes.”

De acuerdo con (CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES, 2019) manifiesta mediante el “Art. 52.- Sanciones. - Los administradores u operadores de zonas especiales de desarrollo económico serán sancionados por las infracciones que contempla este capítulo, dependiendo de la gravedad de cada caso, con: Para las infracciones leves: a. Amonestación por escrito; y, b. Multa cuyo valor será de un mínimo de diez y un máximo de cien salarios básicos unificados para el trabajador en general. Para las infracciones graves: a. Multa cuyo valor será de un mínimo de cincuenta y un máximo de doscientos salarios básicos unificados para el trabajador en general; b. Suspensión de la autorización otorgada para desarrollar sus actividades, por un plazo de hasta tres meses; c. Cancelación definitiva de la calificación de operador dentro de la respectiva zona especial de desarrollo económico; y, d. Revocatoria de la autorización de una zona especial de desarrollo económico. En el caso de daño ambiental, los responsables, además de las sanciones establecidas, estarán obligados a realizar el proceso de remediación de conformidad con la normativa ambiental vigente, en apego a las normas de la Constitución y la Ley. Las sanciones previstas para las infracciones leves podrán ser adoptadas por la unidad competente para el control operativo de las zonas especiales. Las sanciones previstas para las infracciones graves serán adoptadas por el Consejo Sectorial de la producción. Para la aplicación de las sanciones detalladas en este artículo, deberá instaurarse previamente el respectivo proceso administrativo, cuyo procedimiento será establecido en el Reglamento a este Código. La suspensión de las autorizaciones, la cancelación o la revocatoria conllevan la suspensión o terminación de los incentivos tributarios concedidos, por el mismo periodo de la sanción que se establezca.”

1.4.4.2. Código de trabajo

(CODIGO DEL TRABAJO, 2012) manifiesta mediante el “Art. 5.- Protección judicial y administrativa. - Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos.”

(CODIGO DEL TRABAJO, 2012) manifiesta mediante el “Art. 7.- Aplicación favorable al trabajador. - En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en el sentido más favorable a los trabajadores.”

(CODIGO DEL TRABAJO, 2012) manifiesta mediante el “Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador: ... El empleador que incumpla con lo dispuesto en este numeral, será sancionado con una multa mensual equivalente a diez remuneraciones básicas mínimas unificadas del trabajador en general; y, en el caso de las empresas y entidades del Estado, la respectiva autoridad nominadora, será sancionada administrativa y pecuniariamente con un sueldo básico; multa y sanción que serán impuestas por el Director General del Trabajo, hasta que cumpla la obligación, la misma que ingresará en un cincuenta por ciento a las cuentas del Ministerio de Trabajo y Empleo y será destinado a fortalecer los sistemas de supervisión y control de dicho portafolio a través de su Unidad de Discapacidades; y, el otro cincuenta por ciento al Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) para dar cumplimiento a los fines específicos previstos en la Ley de Discapacidades; 34. Contratar un porcentaje mínimo de trabajadoras, porcentaje que será establecido por las Comisiones Sectoriales del Ministerio de Trabajo y Empleo, establecidas en el artículo 122 de este Código.”

(CODIGO DEL TRABAJO, 2012) manifiesta mediante el “Art. 405.- Informes de las comisiones. - Además de las otras atribuciones conferidas por este Código, será de

competencia de la Comisión Calificadora informar ante los jueces y autoridades administrativas, en todo juicio o reclamación motivados por riesgos del trabajo, acerca de la naturaleza de las enfermedades o lesiones sufridas y clase de incapacidad superveniente. Este informe será la base para determinar la responsabilidad del empleador, de conformidad con la prescripción de este título. En caso de muerte bastará el informe del médico que atendió al paciente, informe que podrá ser revisado por la Comisión Calificadora si el juez lo creyere necesario.”

1.4.4.3. Norma ISO 9001:2015

De acuerdo con (NORMA INTERNACIONAL ISO 9001, 2015) manifiesta mediante el apartado “5.1.1 Generalidades La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad: a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización; c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización; d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos; e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles; f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad; g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos; h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; i) promoviendo la mejora; j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad. NOTA En esta Norma Internacional se puede interpretar el término ‘negocio’ en su sentido más amplio, es decir, referido a aquellas actividades que son esenciales para la existencia de la organización; tanto si la organización es pública, privada, con o sin fines de lucro.”

De acuerdo con (NORMA INTERNACIONAL ISO 9001, 2015) manifiesta mediante el apartado “5.1.2 Enfoque al cliente La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que: a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables; ISO 9001:2015 (traducción oficial) 4 b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente; c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.”

De acuerdo con (NORMA INTERNACIONAL ISO 9001, 2015) manifiesta mediante el apartado “5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que: a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica; b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad; c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables; d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.”

De acuerdo con (NORMA INTERNACIONAL ISO 9001, 2015) manifiesta mediante el apartado “5.2.2 Comunicación de la política de la calidad La política de la calidad debe: a) estar disponible y mantenerse como información documentada; b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización; c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.”

De acuerdo con (NORMA INTERNACIONAL ISO 9001, 2015) manifiesta mediante el apartado “5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para: a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional; b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas; c) informar, en

particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1); d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización; e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.”

1.4.4.4. Ley de régimen tributario interno

De acuerdo a (Ley Orgánica de Regimen Tributario Interno, 2015) menciona que: “Art. 1.- Objeto del impuesto. - Establéese el impuesto a la renta global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente Ley.”

De acuerdo a (Ley Orgánica de Regimen Tributario Interno, 2015) menciona que: “Art. 2.- Concepto de renta. - Para efectos de este impuesto se considera renta: 1.- Los ingresos de fuente ecuatoriana obtenidos a título gratuito o a título oneroso provenientes del trabajo, del capital o de ambas fuentes, consistentes en dinero, especies o servicios; y 2.- Los ingresos obtenidos en el exterior por personas naturales domiciliadas en el país o por sociedades nacionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98 de esta Ley.”

De acuerdo a (Ley Orgánica de Regimen Tributario Interno, 2015) menciona que: “Art. 3.- Sujeto activo. - El sujeto activo de este impuesto es el Estado. Lo administrará a través del Servicio de Rentas Internas.”

De acuerdo a (Ley Orgánica de Regimen Tributario Interno, 2015) menciona que: “Art. 4.- Sujetos pasivos. - Son sujetos pasivos del impuesto a la renta las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en el país, que obtengan ingresos gravados de conformidad con las disposiciones de esta Ley. Los

sujetos pasivos obligados a llevar contabilidad, pagarán el impuesto a la renta en base de los resultados que arroje la misma.”

De acuerdo a (Ley Orgánica de Regimen Tributario Interno, 2015) menciona que: “Art. 7.- Ejercicio impositivo. - El ejercicio impositivo es anual y comprende el lapso que va del 1º de enero al 31 de diciembre. Cuando la actividad generadora de la renta se inicie en fecha posterior al 1º de enero, el ejercicio impositivo se cerrará obligatoriamente el 31 de diciembre de cada año.”

1.4.4.5. Código del Comercio

De acuerdo al (Codigo de Comercio, 2019) establece que: “Art. 14.- Empresa es la unidad económica a través de la cual se organizan elementos personales, materiales e inmateriales para desarrollar una actividad mercantil determinada. El establecimiento de comercio, como parte integrante de la empresa, comprende el conjunto de bienes organizados por el comerciante o empresario, en un lugar determinado, para realizar los fines de la empresa. Podrán formar parte de una misma empresa varios establecimientos de comercio, y, a su vez, un solo establecimiento de comercio podrá ser parte de varias empresas, y destinarse al desarrollo de diversas actividades comerciales.”

De acuerdo al (Codigo de Comercio, 2019) establece que: “Art. 15.- Se entenderá que forman parte integrante de una empresa: a) El nombre o denominación con la que se da a conocer al público o da a conocer los productos y servicios que oferta; b) Los bienes tangibles e intangibles susceptibles de valoración económica, tales como los signos distintivos, marcas, lemas comerciales, u otros, así como los elementos constitutivos de la imagen de la empresa, que la diferencien o distingan de otras; c) Los activos que le permitan desarrollar su actividad mercantil; d) El conocimiento empleado en la actividad desarrollada; e) La cartera de clientes; f) Los derechos y obligaciones derivados de las actividades emprendidas, siempre que no provengan de contratos celebrados exclusivamente

en consideración al titular de la empresa y que atañan a él como individuo particular; g) Las relaciones jurídicas y de hecho establecidas por el empresario para el desarrollo de la actividad empresarial; y, h) Los establecimientos de comercio.”

De acuerdo al (Codigo de Comercio, 2019) establece que: “Art. 16.- El establecimiento de comercio, como parte integrante de la empresa, comprende: a) El bien inmueble o las instalaciones donde el empresario realiza su actividad mercantil, así como los contratos o derechos en virtud de los cuales se ocupa dicho bien; b) El inventario en existencia dentro del establecimiento de comercio; y, c) El mobiliario, así como los contratos o derechos en virtud de los cuales se ocupa dicho bien.”

De acuerdo al (Codigo de Comercio, 2019) establece que: “Art. 17.- Los establecimientos de comercio podrán ser objeto de contrato de arrendamiento, usufructo, anticresis y cualesquiera operaciones que transfieran, limiten o modifiquen su propiedad o el derecho a administrarlos.”

De acuerdo al (Codigo de Comercio, 2019) establece que: “Art. 20.- De igual manera, cuando un comerciante o empresario se dedique a varias actividades mercantiles, la empresa se podrá fraccionar y cada una de las áreas, líneas de negocio o segmentos, se podrán enajenar independientemente.”

CAPITULO 2

2. METODOLOGÍA

2.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El siguiente trabajo establece los tipos de investigación con el fin de establecer mecanismos que ayuden a fortalecer el liderazgo en la gestión administrativa de la Empresa Arrocesa S.A.

Investigación descriptiva

Fidias Arias establece que “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.” (Arias F. , 2012). Este tipo de investigación permitirá establecer y fortalecer características de estudio bajo la información receptada por la empresa Arrocesa S.A.

Investigación cualitativa

“Se debe considerar que la investigación cualitativa requiere considerar las fuentes de información primaria, preguntando directamente a los empresarios e informantes calificados

que forman parte de una organización, tratando de obtener la mejor información relacionada al tema de investigación” (Hidalgo & Arguello, 2015). Por esta razón, el uso de este tipo de investigación permite comprender las circunstancias reales de la empresa y sobre todo dar un seguimiento cercano de las actividades que se realizan, dando lugar a una recepción de información veraz y directa por parte de los directivos de la empresa Arrocesa S.A.

Investigación documental

“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: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.” (Arias F. , 2012). Permite mantener información extra de manera verídica, dando lugar a investigaciones de otros autores que respaldan la gestión realizada en las empresas, dando de esta manera posibles errores que se dan dentro del proceso administrativo, y así mismo establecer mecanismos de control y mejora continua en la empresa.

Investigación explicativa

Fidias Arias menciona que “la investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos” (Arias F. , 2012). El objeto de esta investigación es dar lugar a una solución a los problemas administrativos que enfrenta la empresa Arrocesa S.A, a través de una relación causa y efecto.

Investigación de campo

“La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental”. (Arias F. , 2012). El uso de este tipo de investigación es de relevancia, puesto que es la base en la recolección de datos, donde se dará a conocer información real de la empresa.

2.1.1. DISEÑO

2.1.1.1. Diseño de investigación cualitativa

María Guerrero establece que “La investigación Cualitativa se centra en comprender y profundizar los fenómenos, analizándolos desde el punto de vista de los participantes en su ambiente y en relación con los aspectos que los rodean. Normalmente es escogido cuando se busca comprender la perspectiva de individuos o grupos de personas a los que se investigará, acerca de los sucesos que los rodean, ahondar en sus experiencias, opiniones, conociendo de esta forma cómo subjetivamente perciben su realidad” (Guerrero M. , 2016). El proyecto de Investigación gira alrededor de una investigación cualitativa donde se espera entender y establecer procesos que permitan analizar el funcionamiento de roles, responsabilidades, liderazgo y gestión administrativa que ejecutan los directivos de la empresa Arrocesa S.A

2.2. METODOS

2.2.1. Método Teórico

“Permiten la construcción y desarrollo de la teoría científica, y en el enfoque general para abordar los problemas de la ciencia. Por ello los métodos teóricos permiten profundizar en el

conocimiento de las regularidades y cualidades esenciales de los fenómenos. Estos cumplen una función gnoseológica importante, ya que nos posibilitan la interpretación conceptual de los datos empíricos encontrados”. (Hernández, 2006). La importancia de este método radica en exponer de forma clara, veraz y objetiva la información planteada en el marco teórico del proyecto, estableciendo mecanismos funcionales que respalden la gestión de actividades de la empresa Arrocesa S.A.

2.2.2. Método inductivo

“Se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general.” (Morán & Alvarado, 2010). Este tipo de método permite observar características esenciales de la Empresa, donde se determinará una conclusión general del estudio ejecutado.

2.2.3. Método empírico

De acuerdo con los autores mencionan que este tipo de método “A lo largo de cualquier investigación científica, los métodos empíricos y teóricos están dialécticamente relacionados; los primeros participan en el descubrimiento y acumulación de hechos y en la verificación de hipótesis, pero no son suficientes para poder profundizar en las relaciones esenciales de los fenómenos pedagógicos.” (Del Sol, Tejada, & Mirabal, 2017). Los métodos empíricos se basan en la observación y experimentación de los hechos, en la cual dentro de la investigación es un objeto que no se observa directamente y busca la verificación de supuestos, mediante la práctica.

2.2.4. Técnicas e instrumentos

2.2.4.1. Entrevista

Esta herramienta permite establecer técnicas que facilitan los procesos de investigación, de acuerdo a los autores mencionan que “es muy ventajosa principalmente en los estudios descriptivos y en las fases de exploración, así como para diseñar instrumentos de recolección de datos la entrevista en la investigación cualitativa, independientemente del modelo que se decida emplear, se caracteriza por los siguientes elementos: tiene como propósito obtener información en relación con un tema determinado; se busca que la información recabada sea lo más precisa posible; se pretende conseguir los significados que los informantes atribuyen a los temas en cuestión; el entrevistador debe mantener una actitud activa durante el desarrollo de la entrevista, en la que la interpretación sea continua con la finalidad de obtener una comprensión profunda del discurso del entrevistado.” (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013). Es importante mencionar que este tipo de técnica permite conocer de forma más analítica la opinión del entrevistado, siendo estas preguntas abiertas, llevándolas a un Por qué, que después de una amplia revisión de resultados se va a obtener un análisis más específico.

2.2.4.2. Cuestionario

De acuerdo con Meneses en su trabajo nos dice que “Un cuestionario es, por definición, el instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas.” (Meneses, 2016). Se manifiesta que este tipo de técnica es una herramienta, que permite realizar preguntas de manera cerrada de forma cuantitativa, llevando a un análisis más numérico con sus resultados, en donde se observará las estadísticas de interés de las personas encuestadas, y de esta forma determinar a qué tipo de población pertenecen.

2.2.4.3. *Observación*

En cuanto a la observación como instrumento de acuerdo a los autores Campos y Lule mencionan que “es la forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer; es decir, es captar de la manera más objetiva posible, lo que ocurre en el mundo real, ya sea para describirlo, analizarlo o explicarlo desde una perspectiva científica; a diferencia de lo que ocurre en el mundo empírico, en el cual el hombre en común utiliza el dato o la información observada de manera práctica para resolver problemas o satisfacer sus necesidades.” (Campos & Lule, 2012). Esta técnica es realizada de manera visual, utilizando los sentidos, para llegar a mostrar métodos que van aportar al trabajo y en base a preguntas que tiene en este caso el investigador, corroborando los hechos, que si bien es cierto tiene un parentesco con el método empírico, pero la diferencia es que este permite elaborar una hipótesis, para pasar a la observación y comprobar si cumple esa hipótesis, la cual puede ser de manera cualitativa o cuantitativa según lo requiera el trabajo investigativo.

2.3. POBLACION Y MUESTRA

2.3.1. Población

En este campo se define los elementos que se van analizar, de acuerdo a Carmen Fuentelsaz menciona que “Es el conjunto de elementos o individuos que reúnen las características que se pretenden estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y, cuando no se conoce su número, de población infinita. Existen tres niveles de población, según su tamaño y accesibilidad: la población diana es el conjunto de elementos o individuos al cual se pretenden inferir los resultados obtenidos; generalmente, es muy numerosa y no está al alcance de los investigadores.” (Fuentelsaz, 2004). Es por esta razón que es importante conocer la población en la que se va a realizar el objeto de estudio para tener al alcance y esta puede ser medida mediante algunas de las técnicas nombradas anteriormente.

Para este estudio la población es finita y se refiere al área administrativa de la empresa Arrocesa S.A., que, se detalla a continuación:

Tabla 4: Población

CARGO	N° DE EMPLEADOS
Gerente Administrativo	1
Asistente Administrativo	1
Administrador	1
Contralor General	1
TOTAL	4

Fuente: Empresa Arrocesa S.A.

Elaborado por: los autores

2.3.2. Muestra

De acuerdo con los autores una muestra “es una parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionadas de forma aleatoria, y que se somete a observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos para el universo total investigado, dentro de unos límites de error y de probabilidad de que se pueden determinar en cada caso.” (López & Fachelli, 2015). Es importante realizar una muestra, para determinar de manera específica las personas a las que se le va a aplicar una encuesta, entrevista o la observación, de acuerdo como lo permita el campo de investigación del trabajo.

En este caso se tomará como muestra a 4 personas que forman parte del área administrativa, debido a que Arrocesa S.A., cuenta con un personal específico para estas funciones, además porque la población es finita.

2.4. HIPOTESIS

2.4.1. Hipótesis general

La implementación del apartado “5 Liderazgo” ISO 9001:2015, incide en la Gestión Administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador.

2.4.2. Hipótesis Especificas

El liderazgo y compromiso incide en la gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador.

La política de calidad incide en la gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador.

Los roles, responsabilidades y autoridades de la organización influyen en la gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador.

2.5. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

Tabla 5: Matriz de operacionalización

HIPOTESIS	CONCEPTUALIZACIÓN	VARIABLES	DIMENSIONES	PREGUNTAS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>La implementación del apartado “5 Liderazgo” ISO 9001:2015, incide en la Gestión Administrativa de la empresa Arrocera S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador.</p>	<p>Dispone de un serio compromiso y constante satisfacción del cliente por parte de la dirección de la organización, cumpliendo sus roles y responsabilidades, en relación al compromiso que se debe tener.</p>	<p>X: El apartado 5 Liderazgo</p>	Liderazgo y compromiso	<p>1. ¿Considera usted que la empresa debe desarrollar habilidades y comportamientos en los altos mandos, para poder influir de manera positiva en los trabajadores y permita cumplir objetivos?</p> <p>2. ¿considera usted que los directivos de la empresa establecen estrategias que permitan optimizar el compromiso y el correcto funcionamiento de la empresa por parte de los colaboradores?</p> <p>3. ¿considera usted que los métodos, relación -orden establecidos por los directivos son importantes para la gestión Administrativa?</p>	<p>Técnica: Entrevista con el personal del área administrativa de la empresa Arrocera S.A. Instrumento: Entrevista</p>
			Política de Calidad	<p>4. ¿cree usted que definir políticas en la empresa ayuda a una adecuada gestión administrativa para ofrecer productos cumpliendo con las expectativas de los clientes</p> <p>5. ¿cree usted que la implementación de políticas beneficie para una adecuada gestión administrativa?</p> <p>6. ¿considera usted que el cumplimiento de las políticas ayuda a la mejora continua de los procesos y actividades para ofrecer productos de calidad, permitiendo realizar una correcta gestión administrativa en la empresa Arrocera?</p>	
			Roles, Responsabilidades y autoridades de la organización	<p>7. ¿considera usted que definir y documentar procedimientos, funciones y diagramas de flujos ayuda a una correcta gestión administrativa?</p> <p>8. ¿considera usted que definir roles, responsabilidades y autoridad ayuda a una correcta gestión administrativa?</p> <p>9. ¿considera usted que es necesario dar a conocer o socializar los manuales de funciones y procedimientos a los empleados para realizar una correcta gestión administrativa?</p>	
				<p>10. ¿considera usted que para realizar una adecuada gestión administrativa se debe tener documentado la planificación, organización, dirección y control de los recursos que intervienen en el proceso de liderazgo?</p>	
				<p>11. ¿considera usted que la supervisión de los recursos y objetivos establecidos frente a lo realizado beneficie en la gestión administrativa?</p> <p>12. ¿cree usted que establecer un modelo de liderazgo beneficia en la gestión administrativa en la empresa Arrocera?</p>	
	<p>Permite coordinar y controlar las acciones que realizan los colaboradores dentro de la organización, de acuerdo a los distintos roles que tienen establecidos.</p>	<p>Y: Gestión Administrativa</p>	<p>Etapas del Proceso Administrativo</p>		

Fuente: elaboración propia

CAPITULO 3

RESULTADOS

3.1 ANALISIS, INTERPRETACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

La aplicación de entrevistas sirvió como instrumento para la recolección de información importante por parte de la entidad. La entrevista fue realizada al área administrativa de la Empresa Arrocesa S.A cuyo personal ha demostrado mantener un alto nivel de conocimientos en cada área, dando lugar a la experiencia y el buen desempeño de cada uno de ellos. Las preguntas fueron formuladas de manera abierta, a través de la escala de Likert donde se le otorga al entrevistado la oportunidad de justificar y detallar su respuesta con mayor claridad, y de esta manera determinar si se lleva una correcta gestión administrativa en la empresa Arrocesa S.A del Cantón Yaguachi, Provincia del Guayas.

Además, también se procedió a entrevistar a un experto en el tema, donde demostró sus competencias y conocimientos en el área administrativa, y la incidencia de diversas normas que certifican la calidad del liderazgo, de acuerdo con la norma ISO 9001:2015.

A continuación, se enumera a las personas que se les aplico las entrevistas y que laboran en la Empresa Arrocesa S.A con sus cargos respectivos y a su vez un experto en el tema:

Tabla 6: Personas Entrevistadas

N°	NOMBRE	CARGO	AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL
1	Ingeniero Kerry Cevallos Cañizares	Gerente Administrativo	15 años
2	Ingeniera Mariana Sarmiento	Asistente Administrativo	15 años
3	Economista Jorge Zúñiga	Administrador	8 años
4	Ingeniera Ingrid Riscos	Contralor General	5 años
5	Ingeniera Katherine López	Contadora Pública y Autorizada	-

Fuente: Empresa Arrocesa S.A.

Elaborado por: Los autores

Asimismo, se procede a puntualizar el cuestionario que permitió llevar a cabo la recolección de información por medio de una entrevista.

Tabla 7 Respuestas de pregunta # 1

1. ¿Considera usted que la empresa debe desarrollar habilidades y comportamientos en los altos mandos, para poder influir de manera positiva en los trabajadores y permita cumplir objetivos? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Es importante contar con líderes capaces de establecer nuevas formas y estrategias de administración.
Respuesta de Entrevistado # 2:	Mejora el rendimiento laboral de los Colaboradores
Respuesta de Entrevistado # 3:	La motivación de las personas a cargo permite influir en los resultados y productividad de los colaboradores de la empresa Arrocesa S.A.
Respuesta de Entrevistado # 4:	Una buena comunicación y participación de las decisiones genera un ambiente laboral más optimista y colaborador.
Respuesta de Entrevistado # 5:	Es importante fortalecer el sistema de competencias de los altos mandos, para que de esta manera su dirección sea ejecutada con mayor eficacia.

Fuente: Entrevista al personal de la Empresa Arrocesa S.A.

Elaborado por: los Autores

Tabla 8 Respuestas de pregunta # 2

2. ¿Considera usted que los directivos de la empresa establecen estrategias que permitan optimizar el compromiso y el correcto funcionamiento de la empresa por parte de los colaboradores? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Las estrategias implantadas permiten mejorar las actividades establecidas
Respuesta de Entrevistado # 2:	Las responsabilidades se ejecutan en el tiempo establecido.
Respuesta de Entrevistado # 3:	La incentivación personal ayuda a los colaboradores a estar más motivados.
Respuesta de Entrevistado # 4:	El tener un momento de recreación en el día ayuda a estar más liberados del estrés laboral y de esta forma el compromiso del personal es grato.
Respuesta de Entrevistado # 5:	Una buena administración parte de un buen liderazgo, para que los colaboradores ejecuten sus funciones y tengan claro sus compromisos organizacionales.

Fuente: Entrevista al personal de la Empresa Arrocesa S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 9 Respuestas de pregunta # 3

3. ¿Considera usted que los métodos, relación -orden establecidos por los directivos son importantes para la gestión Administrativa? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Permite que los roles y responsabilidades se cumplan con mayor eficacia.
Respuesta de Entrevistado # 2:	Mejora la estructura y clima organizacional de la entidad.
Respuesta de Entrevistado # 3:	Mide el objetivo logrado para estandarizar y corregir desviaciones.
Respuesta de Entrevistado # 4:	La corrección del desempeño de los trabajadores permite tener un mejor control de actividades y funcionamiento de los objetivos establecidos por la empresa.
Respuesta de Entrevistado # 5:	Permite establecer normas que regulen las relaciones laborales con el orden de sus funciones.

Fuente: Entrevista al personal de la Empresa Arrocesa S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 10 Respuestas de pregunta # 4

4. ¿Cree usted que definir políticas en la empresa ayuda a una adecuada gestión administrativa para ofrecer productos cumpliendo con las expectativas de los clientes? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Permite regular la administración y calidad de productos.
Respuesta de Entrevistado # 2:	Mejora la calidad como empresa y da lugar al manejo correcta en la administración.
Respuesta de Entrevistado # 3:	Ayuda a un mejor estándar de calidad en cuanto a los productos que ofrecemos.
Respuesta de Entrevistado # 4:	El cumplimiento y responsabilidad laboral, permite tener un orden de las actividades establecidas.
Respuesta de Entrevistado # 5:	Para que un producto tenga mayor alcance en el mercado, debe cumplir con normas de calidad, que parte de una correcta distribución de funciones en el área administrativa.

Fuente: Entrevista al personal de la Empresa Arrocesa S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 11 Respuestas de pregunta # 5

5. ¿Cree usted que la implementación de políticas beneficie para una adecuada gestión administrativa? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Las normas establecidas mantienen una correcta gestión en el proceso administrativo
Respuesta de Entrevistado # 2:	Es una herramienta la cual ayuda a dinamizar la eficacia de labores diarias de los colaboradores.
Respuesta de Entrevistado # 3:	Una buena administración debe estar impulsada con una distribución de actividades equitativas y referentes al puesto de trabajo que desempeñan.
Respuesta de Entrevistado # 4:	La confidencialidad de información es algo que manejamos mediante contratos.
Respuesta de Entrevistado # 5:	Es importante porque estas normas regulan la gestión de cada uno de los colaboradores.

Fuente: Entrevista al personal de la Empresa Arrocesa S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 12 Respuestas de pregunta # 6

6. ¿Considera usted que el cumplimiento de las políticas ayuda a la mejora continua de los procesos y actividades para ofrecer productos de calidad, permitiendo realizar una correcta gestión administrativa en la empresa Arrocesa? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Permite optimizar el rendimiento de los colaboradores
Respuesta de Entrevistado # 2:	El compromiso y responsabilidad se fortalecen al cumplir estas normas
Respuesta de Entrevistado # 3:	Ayuda a una gestión más eficaz y eficiente.
Respuesta de Entrevistado # 4:	Se tiene un mejor control del personal y sus actividades.
Respuesta de Entrevistado # 5:	Porque mantiene un orden óptimo en los procesos administrativos, para que de esta forma perdure la calidad en las actividades para la realización de los productos.

Fuente: Entrevista al personal de la Empresa Arrocesa S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 13 Respuestas de pregunta # 7

7. ¿Considera usted que definir y documentar procedimientos, funciones y diagramas de flujos ayuda a una correcta gestión administrativa? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	En procesos futuros el mantener una documentación, respaldará cualquier proceso administrativo
Respuesta de Entrevistado # 2:	Permite establecer una estructura estratégica que optimiza la gestión en la entidad.
Respuesta de Entrevistado # 3:	Ayuda a tener un orden de las funciones y actividades a realizar.
Respuesta de Entrevistado # 4:	Es una manera didáctica para mostrar y llegar más al personal, y así puedan entender de manera más fácil las actividades y los objetivos.
Respuesta de Entrevistado # 5:	Una de las formas para evidenciar una correcta gestión administrativa, es mediante la ayuda visual de los diagramas de flujo, donde representa las funciones y procedimientos de manera clara.

Fuente: Entrevista al personal de la Empresa Arrocesa S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 14 Respuestas de pregunta # 8

8. ¿Considera usted que definir roles, responsabilidades y autoridad ayuda a una correcta gestión administrativa? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Al ser establecidos los roles, cada colaborador cumplirá con eficacia la gestión de actividades.
Respuesta de Entrevistado # 2:	Manejar con mayor veracidad los puestos establecidos por los directivos.
Respuesta de Entrevistado # 3:	El tener definido los puestos de trabajos, ayuda a cada uno hacer sus actividades de la manera más eficiente, pero eso no implica que no se pueda ayudar a los demás, la colaboración es importante para mejorar las relaciones como equipo.
Respuesta de Entrevistado # 4:	Ser un líder es importante, pero así mismo tener una buena relación con todo el personal, ayuda a que exista confianza, y en cualquier dificultad buscar mejores soluciones.
Respuesta de Entrevistado # 5:	Al estar designados los roles y responsabilidades, se mantendrá un orden de actividades dentro de la organización.

Fuente: Entrevista al personal de la Empresa Arrocesa S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 15 Respuestas de pregunta # 9

9. ¿Considera usted que es necesario dar a conocer o socializar los manuales de funciones y procedimientos a los empleados para realizar una correcta gestión administrativa? ¿por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Cada uno de los colaboradores tendrá conocimiento de las decisiones de los directivos.
Respuesta de Entrevistado # 2:	Permitirá a los colaboradores conocer y estar al tanto de los establecidos en la empresa
Respuesta de Entrevistado # 3:	Es importante conocer las modificaciones y políticas establecidas, de esta forma el personal pueda acatar y cumplirlas.
Respuesta de Entrevistado # 4:	Permite tener un control de las tareas que debe realizar cada uno de los colaboradores.
Respuesta de Entrevistado # 5:	De esta forma los colaboradores tienen claro sus funciones y responsabilidades con la entidad.

Fuente: Entrevista al personal de la Empresa Arrocesa S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 16 Respuestas de pregunta # 10

10. ¿Considera usted que para realizar una adecuada gestión administrativa se debe tener documentado la planificación, organización, dirección y control de los recursos que intervienen en el proceso de liderazgo?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Permite mantener una gestión interna capaz de cumplir con los procesos de la empresa
Respuesta de Entrevistado # 2:	Es necesario mantener un respaldo en la planificación de la empresa, que garantice un correcto liderazgo por parte de los directivos.
Respuesta de Entrevistado # 3:	Legalmente si es importante, pero es mucho mejor cuando un líder tiene establecido claramente sus objetivos y sabe que no es necesario tener escrito sus obligaciones y llevar a cabo cada actividad que de una buena dirección de las metas.
Respuesta de Entrevistado # 4:	La planificación es muy importante porque permite saber cómo empezar y como llegar a los objetivos deseados.
Respuesta de Entrevistado # 5:	En el momento que dentro de la organización no se ejecute las funciones a cabalidad, se deberá dar una retroalimentación de los procesos administrativos, que deben tener claro los colaboradores.

Fuente: Entrevista al personal de la Empresa Arrocesa S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 17 Respuestas de pregunta # 11

11. ¿Considera usted que la supervisión de los recursos y objetivos establecidos frente a lo realizado beneficie en la gestión administrativa? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	El deber de las autoridades es controlar y supervisar la Administración de la empresa.
Respuesta de Entrevistado # 2:	La supervisión y control permite que las actividades se realicen con mayor interés y compromiso.
Respuesta de Entrevistado # 3:	Un buen control ayuda tanto para el personal como para las actividades a realizar ayuda a la mejora continua de los procesos y en donde la gestión administrativa se encaminaría en una buena dirección.
Respuesta de Entrevistado # 4:	El personal cuando está comprometido y dispuesto a dar todo, gracias a las incentivaciones y buena relación que se lleva a cabo,

	cumple los objetivos, sin necesidad de tanto control. Pero eso no significa que no necesiten una supervisión, por supuesto, que sí, pero no haciéndolo notar tan riguroso.
Respuesta de Entrevistado # 5:	Al establecer asignaciones que permitan tener un control de las actividades de los colaboradores, ayudará que los objetivos planteados se cumplan en el tiempo propuesto.

Fuente: Entrevista al personal de la Empresa Arrocesa S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 18 Respuestas de pregunta # 12

<i>12. ¿cree usted que establecer un modelo de liderazgo beneficia en la gestión administrativa en la empresa Arrocesa? ¿Por qué?</i>	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Ayuda a mantener activa la confianza por parte de los colaboradores.
Respuesta de Entrevistado # 2:	Ayuda a mantener un sistema estratégico de relación entre directivos y colaboradores.
Respuesta de Entrevistado # 3:	El desarrollo personal y profesional es muy importante para Arrocesa, siempre nos enfocamos en darle lo mejor a nuestros colaboradores, para que ellos reflejen lo mismo en nuestros clientes.
Respuesta de Entrevistado # 4:	La colaboración entre el líder y el colaborador es muy importante para llevar a cabo un buen trabajo en equipo y conseguir las metas planteadas.
Respuesta de Entrevistado # 5:	El liderazgo que mantienen los altos mandos, permitirá que las habilidades de los colaboradores alcancen un alto nivel de competencia.

Fuente: Entrevista al personal de la Empresa Arrocesa S.A.

Elaborado Por: los Autores

3.2 ANALISIS COMPARATIVO, TENDENCIA Y PERSPECTIVA

La información otorgada por el personal administrativo de la empresa Arrocerá, permite evidenciar la opinión de cada uno de ellos, dando lugar a que están de acuerdo en fortalecer el liderazgo y compromiso de sus colaboradores, donde la iniciativa principal que mostraron los entrevistados es que la acción de guiar y fortalecer las habilidades de sus trabajadores comienza desde de las autoridades, es por esta razón que la empresa se ve en el deber de cuidar y establecer un buen ambiente laboral, promoviendo sistemas de capacitación no solo para los trabajadores, sino para quienes están al frente de ellos, a pesar de que la empresa ha demostrado mantener un ambiente laboral agradable, han determinado que el implementar esta iniciativa ayudará a potencializar y estructurar el trabajo de cada uno de ellos, llevando a cabo una gestión administrativa que cumpla con los objetivos planteados.

Por otro lado, afirmaron que el cumplimiento de políticas de calidad por parte de los trabajadores ayuda a la mejora continua de procesos, dando lugar a que las autoridades y colaboradores que acaten y sujeten de manera consiente estas normas permitirán que la empresa se mantenga firme y productiva en el transcurso de los años, garantizando un buen producto y sobre todo resaltar la calidad de profesionales que dispone la organización.

Además, estuvieron de acuerdo que los roles, responsabilidades y autoridades de la organización deben estar completamente estructurados para que se lleve a cabo una excelente gestión administrativa, es importante resaltar que los entrevistados coincidieron en que si se debe mantener una documentación de los manuales de funciones y procesos que se realicen en la empresa, para procurar establecer líneas de control con respecto al trabajo realizado por cada uno de los colaboradores , dando lugar a la eficacia y veracidad de actividades.

Se determina que los entrevistados estuvieron de acuerdo en que si sujetan a la certificación de la norma ISO 9001:2015, la empresa estaría mejorando diversos procesos de calidad, tanto en el área de producción como del bienestar de sus colaboradores, la gestión administrativa que se lleve a cabo tendrá una mejor ejecución y control de actividades y las autoridades estarán en la responsabilidad de cumplir con las expectativas de sus trabajadores,

demostrando liderazgo y compromiso con respecto a su dirección, Asimismo al seguir esta norma permitirá a la organización establecer nuevas formas de administración que ayuden a generar un ambiente laboral eficaz y con objetivos firmes que faciliten el buen funcionamiento de la empresa Arrocesa S.A.

3.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

A continuación se procede a realizar la verificación de las hipótesis:

Tabla 19: Verificación de Hipótesis General

Hipótesis General	Verificación
La implementación del apartado “5 Liderazgo” ISO 9001:2015, incide en la Gestión Administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador.	Con el análisis de la entrevista realizada, que se encuentra por medio de la pregunta #10, nos dieron a conocer que están totalmente de acuerdo en que para realizar una adecuada gestión administrativa se debe tener documentado la planificación, organización, dirección y control de los recursos forman parte en el proceso de liderazgo.

Fuente: Entrevista al personal de la Empresa Arrocesa S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 20: Verificación de Hipótesis Específicas

Hipótesis Específicas	Verificaciones
<p>El liderazgo y compromiso incide en la gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador.</p>	<p>Con el análisis de la entrevista realizada, que se encuentra por medio de la pregunta # 1, nos dieron a conocer que están totalmente de acuerdo en desarrollar habilidades y comportamientos en los altos mandos, para poder influir de manera positiva en los trabajadores y así permita cumplir objetivos, esto de da mediante la comunicación y la motivación que se dé al personal.</p>
<p>La política de calidad incide en la gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador.</p>	<p>De acuerdo con el análisis de la entrevista realizada, que se encuentra por medio de la pregunta # 6, nos dieron a conocer que están totalmente de acuerdo en que el cumplimiento de las políticas ayuda a la mejora continua de los procesos y actividades para ofrecer productos de calidad, mediante el compromiso y responsabilidades, que se dan a través del control y una correcta gestión.</p>
<p>Los roles, responsabilidades y autoridades de la organización influyen en la gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador.</p>	<p>De acuerdo con el análisis de la entrevista realizada, se encuentra por medio de la pregunta #9, nos dieron a conocer que están totalmente de acuerdo en dar a conocer o socializar los manuales de funciones y procedimientos a los empleados para realizar una correcta gestión administrativa, la cual permitirá a los colaboradores conocer y estar al tanto de los establecidos en la empresa.</p>

Fuente: Entrevista al personal de la Empresa Arrocesa S.A.

Elaborado Por: los Autores

3.4. CONCLUSIÓN DE RESULTADOS

Las entrevistas realizadas permitieron conocer que el trabajo de investigación se considere un aporte significativo para los administradores de la empresa Arrocesa S.A, en cuanto al área administrativa, la cual abarca conocimientos que van a permitir cumplir los objetivos de manera más oportuna. Se destaca que el sector arrocero es de vital importancia, debido a que es una fuente de alimentación de primera necesidad, el mismo que en la mayor parte de empresas cumplen sus actividades sin tener un control en el financiamiento de sus recursos, que si no son correctamente administrados se ven afectados a corto o a largo plazo. Es por esta razón que finalmente se corroboran las hipótesis generales y específicas, las cuales inciden en la gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A.

CONCLUSIONES

Se llega como punto de análisis que la mayor parte de las afectaciones inciden en los altos mandos de la empresa Arrocesa S.A., es por esta razón que se menciona lo siguiente:

1. Se ha identificado que el liderazgo y compromiso tiene incidencia de manera positiva en los trabajadores, debido a que permite tener un esquema más claro en cuanto al cumplimiento de los objetivos. El cual se da mediante la interacción que exista entre empleado y empleador, en donde se van a ver resultados favorables mientras se mantenga una buena comunicación.
2. Por otro lado, se determina que las políticas de calidad tienen una incidencia en la gestión administrativa, debido a que ayudan a la mejora continua de los procesos y las actividades que realiza la empresa Arrocesa, basándose en el compromiso y la responsabilidad por parte de los colaboradores, el cual se mide a través de un control que conlleva a una correcta administración.
3. Además, se demuestra que los roles, responsabilidades y autoridades de la organización, son importantes porque son la herramienta para dar a conocer y socializar los manuales de funciones y procedimientos a los empleados, y de esta manera poder realizar una correcta gestión administrativa, la cual permitirá a los colaboradores conocer y estar al tanto de los objetivos, misión y visión en la empresa.
4. Finalmente, se ha demostrado que el apartado “5 liderazgo”, mediante la normativa ISO 9001:2015, incide para mejorar los resultados en la Gestión administrativa de la empresa Arrocesa, y con la correcta aplicación permite la documentación de la planificación, organización, dirección y control de los recursos que intervienen en el proceso de liderazgo.

RECOMENDACIONES

Se realiza las respectivas recomendaciones a las autoridades de la empresa Arrocesa S.A., es por esto que se indica lo siguiente:

1. Las autoridades de la empresa Arrocesa deben mantener un sistema de capacitación continuo con el objeto de fortalecer las habilidades de los trabajadores y que los altos mandos mantengan con eficacia el liderazgo y compromiso ante sus colaboradores, respaldando de manera positiva la guía y dirección por parte de los empleadores y de esta manera promover el compañerismo y la ejecución correcta de actividades.
2. Además, se deberá dar a conocer o socializar las políticas de calidad a cada uno de los colaboradores con el propósito de fortalecer la gestión administrativa, siendo este un instrumento de mejora continua a cada una de las áreas que disponga la empresa, dando lugar al compromiso ético en las funciones establecidas por los altos mandos y de esta manera reflejar calidad en los procesos productivos y administrativos de la empresa Arrocesa S.A.
3. Implementar una estructura organizacional donde se detallen de forma veraz las funciones de los trabajadores y un manual donde se especifiquen las actividades y procedimientos de cada uno de los roles y responsabilidades, tanto de las autoridades como la de los colaboradores, con el fin de establecer control en el rendimiento del equipo de trabajo de la empresa Arrocesa.
4. Finalmente, se debe considerar que al sujetarse a la Norma ISO 9001:2015 , la empresa estaría llevando a cabo un proceso de certificación el cual respalda la calidad productiva y administrativa de la entidad en el mercado ,demostrando capacidad, competencia y veracidad para sus clientes , por esta razón se debe cumplir las disposiciones y condiciones que impone esta norma, en especial el apartado 5 “Liderazgo” donde se da lugar la guía y dirección principal de las autoridades garantizando el compromiso y control del personal , para que de esta manera las

habilidades , destrezas y desempeño de los trabajadores sean ejecutados de una forma eficaz y competitiva para el cumplimiento de objetivos establecidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. International Organization for Standardization 9001. (2015). Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos. *Sistemas de gestión de la calidad —Requisitos*. Suiza.
2. María de Guadalupe , B. (2016). *Proceso Administrativo* . México: Digital UNID.
3. Aldana , J. (12 de 2013). "COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA CENTRAL DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA QUE OPERA EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, SEGÚN SEXO". "*COMPROMISO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA CENTRAL DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA QUE OPERA EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, SEGÚN SEXO*". Guatemala .
4. Aldana, E., Tafur , J., & Leal , M. (2018). Compromiso organizacional como dinámica de las instituciones del Sector Salud en Barranquilla - Colombia. *Revista Espacios*, 13.
5. Alvarez, F., Flores, R., Rodríguez, H., & Vizcaino, G. (2017). ADMINISTRACIÓN II. *ADMINISTRACIÓN II*. Quito, Ecuador .
6. Álvarez, M. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Panorama.
7. Arendt, H. (2018). *¿Qué es la política?* Obtenido de Comprensión y política: <https://www.prd.org.mx/libros/documentos/libros/Politica-Hannah.pdf>
8. Arévalo Noba , L., & Lozada Bejarano, V. (03 de 2020). "*Modelo de Gestión Administrativa y Financiera, para La Cooperativa de Transportes "Rio San Pablo" del cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi*". Recuperado el 02 de 2021, de Universidad Tecnica de Cotopaxi: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/6880>
9. Arias, F. (2012). *Introducción a la metodología científica, 6ta Edición*. Venezuela: EPISTEME, C.A.
10. Arias, J. (2012). IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA QUALITY & CONSULTING GROUP S.A.S. CONFORME A LA NORMA ISO 90001:2008. *IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA QUALITY &*

CONSULTING GROUP S.A.S. CONFORME A LA NORMA ISO 9001:2008.
Bogotá, Bogotá.

11. Bueno, R. R., & Berrelleza, C. (2018). *Elementos Básicos de la Administración*. México: UAS. Obtenido de http://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos__de_administracion.pdf
12. Burckhardt, V., Gisbert, V., & Pérez, A. (06 de 2016). *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015*. Alcoi, España: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. Obtenido de Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L: <file:///C:/Users/HOME/Downloads/Dialnet-EstrategiaYDesarrolloDeUnaGuiaDeImplantacionDeLaNo-655245.pdf>
13. Camisón, C., & Dalmau, J. (2009). *Introducción a los negocios y su gestión*. Madrid: Pearson.
14. Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos*. Madrid: Pearson.
15. Campos, G., & Lule, N. (2012). LA OBSERVACIÓN, UN MÉTODO PARA EL ESTUDIO DE LA REALIDAD. *Universidad La Salle Pachuca*. México, México: Universidad La Salle Pachuca. Obtenido de <file:///C:/Users/HOME/Downloads/Dialnet-LaObservacionUnMetodoParaElEstudioDeLaRealidad-3979972.pdf>
16. Castillo, L., & Pluas, E. (2017). *LA NORMA ISO 9001"2015: RECURSOS Y EL BENEFICIO PARA LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIAL DEL CANTÓN MILAGRO*. Obtenido de Universidad Estatal de Milagro: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3764/1/CASTILLO%20Y%20PLUAS%20LA%20NORMA%20ISO%209001-2015%20RECURSOS%20Y%20LOS%20BENEFICIOS%20PARA%20LAS%20PYMES%20DEL%20SECTOR%20COMERCIAL%20DEL%20CANT%C3%93N%20M.pdf>
17. Código de Comercio. (14 de 05 de 2019). *ASAMBLEA NACIONAL REPUBLICA DEL ECUADOR*. Recuperado el 25 de 02 de 2021, de Código de Comercio:

- https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf
18. CODIGO DEL TRABAJO. (26 de 09 de 2012). *CODIGO DEL TRABAJO*. Obtenido de LEXIS: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
 19. CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES. (31 de 12 de 2019). *CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES-COPCI*. Obtenido de ADUANA: <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2021/04/Copci.pdf>
 20. Contreras, F., & Castro, G. (2013). Liderazgo, poder y movilización organizacional. *Science Direct*, 72-76.
 21. Córdova, R. (04 de 2017). ADECUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DELA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR A LANORMA ISO 9001:2015. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13668/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 22. Cruz Loor , R. (2020). *Gestión administrativa y presupuestaria de la bananera Barraganete cantón Puebloviejo, Provincia Los Ríos*. Recuperado el 2021, de Universidad Tecnica de Babahoyo: <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/8315>
 23. Del Sol, L., Tejada, E., & Mirabal, J. (2017). Los métodos teóricos: una necesidad de conocimiento en la investigación científico-pedagógica. *Los métodos teóricos: una necesidad de conocimiento en la investigación científico-pedagógica*. Santa Clara, Cuba: EDUMECENTRO. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/edumecentro/ed-2017/ed174u.pdf>
 24. Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*. Distrito Federal, México: Investigación en Educación Médica. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

25. EAE Business School. (12 de 10 de 2014). *Ventajas del manual de calidad ISO 9001*. Recuperado el 16 de 03 de 2021, de Ventajas del manual de calidad ISO 9001: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/ventajas-del-manual-de-calidad-iso-9001/>
26. Elizalde, L. (2018). AUDITORIA FINANCIERA COMO PROCESO PARA LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES. *Observatorio de la Economía Latinoamericana* , 1-14.
27. Flores, S. (18 de 03 de 2015). PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTION EMPRESARIAL EN COPROABAS, JINOTEGA 2010-2013. *UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA, MANAGUA*. Matagalpa,, Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
28. Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ISO 9001:2008*.
29. Fuentelsaz, C. (2004). Cálculo del tamaño de la muestra. *Hospital Universitario «Vall d'Hebron»*. Barcelona, España: Matronas Profesion. Obtenido de <https://www.federacion-matronas.org/wp-content/uploads/2018/01/vol5n18pag5-13.pdf>
30. García, B., Aranibar, M., & Ramírez, M. (2021). *CAPÍTULO IV. LOS FACTORES MOTIVACIONALES Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN MILLENNIALS*. mexico.
31. García, J., Duran, S., Cardeño, E., Prieto, R., García, E., & Paz, A. (20 de 07 de 2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Revista Espacios*, 15. Obtenido de <file:///C:/Users/HOME/Downloads/PLANIFICACIONESTRATEGICA.REVISTA ESPACIOS2017.pdf>
32. García, M. (2007). Propuesta del diseño del sistema de Gestión de la Calidad en Eléctricos Nacionales (Elentrac) Segun la Norma Iso 9001: 2000 . *Propuesta del diseño del sistema de Gestión de la Calidad en Eléctricos Nacionales (Elentrac) Segun la Norma Iso 9001: 2000* . Quito, Pichincha, Ecuador .
33. Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS (5.ª edc.)*. Madrid: Pearson.

34. Gonzaga, M. (2016). ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS PARA LA COMPAÑÍA COMAXTORROM S.A. DEL CANTÓN ARENILLAS. *ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS PARA LA COMPAÑÍA COMAXTORROM S.A. DEL CANTÓN ARENILLAS*. Machala, El Oro, Ecuador .
35. González, H., & Guambo, D. (2017). *Diseño de un sistema de gestión acorde a la Norma Iso 9001 - 2015 en la vidriería Favitglass*. Obtenido de Quito: UCE: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11563>
36. Guerrero, M. (2016). La investigación cualitativa. *INNOVA*, 1-9.
37. Guerrero, P. (2019). *COMPROMISO ORGANIZACIONAL BASADO EN EL MODELO DE MEYER Y ALLEN EN LOS COLABORADORES DE UN BANCO CHICLAYANO, 2018*. Obtenido de UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL_GuerreroMaldonadoPedro.pdf
38. Hernández, E. (2006). Escuela Nacional de Salud Pública. *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Cuba. Obtenido de METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .
39. Hidalgo, R., & Arguello, L. (2015). ESTUDIO SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL CAPITAL SOCIAL Y CAPITAL RELACIONAL EXISTENTE EN MEDIO DE LA EMPRESA FAMILIAR ECUATORIANA CASO: EMPRESAS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DENTRO DEL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN EN LA CIUDAD DE QUITO. . *ESTUDIO SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL CAPITAL SOCIAL Y CAPITAL RELACIONAL EXISTENTE EN MEDIO DE LA EMPRESA FAMILIAR ECUATORIANA CASO: EMPRESAS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DENTRO DEL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN EN LA CIUDAD DE QUITO*. . Quito, Pichincha, Ecuador .
40. ISO. (03 de 2015). El alcance de la norma ISO 9001, Alcance del sistema de gestión de la calidad (SGC) y el Alcance de la certificación. *International Organization for Standardization*. Obtenido de International Organization for Standardization: http://cmx.org.mx/wp-content/uploads/2015/03/Alcance_rev.pdf

41. ISO. (2015). *Estrategia de ISO 2016-2020*. Obtenido de Organización Internacional de Normalización: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100364_sp.pdf
42. ISO. (2015). ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. *ISO Tools*. Obtenido de ISO Tools: <https://www.isotools.org/pdfs/sistemas-gestion-normalizados/ISO-9001.pdf>
43. ISO. (07 de 2018). NORMA INTERNACIONAL ISO 19011: 2018. *Secretaría Central de ISO en Ginebra*. Ginebra, Suiza. Obtenido de Secretaría Central de ISO en Ginebra: <https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf>
44. León, C. (2020). Diseño de propuesta de un sistema de gestión de la calidad para empresas del sector de energías renovables en el Ecuador. Quito, Ecuador. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7244/1/T3105-MAE-Leon-Dise%C3%B1o.pdf>
45. Ley Orgánica de Regimen Tributario Interno. (28 de 12 de 2015). Departamento de Normativa Jurídica. *LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO*. Ecuador: Dirección Nacional Jurídica. Recuperado el 2021, de LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO.
46. Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 33-54. Obtenido de Universidad & Empresa: <https://revistas.uosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604/3278>
47. López, D. (2013). “ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA MERCREDI S.A, UBICADA EN EL CANTÓN EL TRIUNFO, PROVINCIA DEL GUAYAS. “*ANÁLISIS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA MERCREDI S.A, UBICADA EN EL CANTÓN EL TRIUNFO, PROVINCIA DEL GUAYAS*. El triunfo , Guayas , Ecuador .
48. López, P., & Fachelli, S. (02 de 2015). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA. *Universidad Autónoma de Barcelona*. Barcelona,

- España: Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
49. Maderni, G., Di Candia, C., & Varela, A. (2016). LA NORMA ISO 9001:2015. *LABORATORIO TECNOLÓGICO DEL URUGUAY*. Uruguay. Obtenido de INNOTEC Gestión: https://catalogo.latu.org.uy/opac_css/doc_num.php?explnum_id=2242
 50. Mendoza , w., Delgado , M., García, T., & Barreiro , I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de laas Ciencias* , 206-240.
 51. Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias* , 947-964.
 52. Mendoza, W., Barreiro, I., García, T., & Delgado, M. (28 de 10 de 2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. Obtenido de file:///C:/Users/HOME/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf
 53. Meneses, J. (2016). El cuestionario. *Universidad Oberta Catalunya*. Catalunya, España: Universidad Oberta Catalunya. Obtenido de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
 54. Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Science Direct*, 61-89.
 55. Miranda, D. (2016). Manual de Funciones y Procedimientos para el programa Institucional de la Madera (PIMA). . *Manual de Funciones y Procedimientos para el programa Institucional de la Madera (PIMA)*. . Managua, Nicaragua.
 56. Morán, G., & Alvarado, D. (2010). *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN*. Mexico: Pearson.
 57. Mulford, M. (2011). Evolución de la gestión administrativa. *Evolución de la gestión administrativa*. Colombia: Revista Aglala.
 58. NORMA INTERNACIONAL ISO 9001. (2015). *NORMA INTERNACIONAL ISO 9001: 2015*. Obtenido de ISO 2015: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

59. Ojeda, D. (2016). *Los estilos de liderazgo y el nivel de satisfacción laboral en la Casa de la Cultura Ecuatoriana. Matriz Quito*. Obtenido de UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7437/1/T-UCE-0007-375i.pdf>
60. Organismo de Certificación Global . (2015). *ISO 14001:2015 GUÍA DE IMPLANTACIÓN PARA SISTEMAS DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTALES*. Obtenido de NQA Organismo de Certificación Global: <https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish%20PDFs/NQA-ISO-14001-Guia-de-implantacion.pdf>
61. Organismo de Certificación Global. (2018). *ISO 45001:2018 GUÍA DE IMPLANTACIÓN PARA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. NQA Organismo de Certificación Global*. Obtenido de NQA Organismo de Certificación Global: <https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish%20PDFs/NQA-ISO-45001-Guia-de-implantacion.pdf>
62. Osorio, I. (06 de 2014). *EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SUS EFECTOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS PRIVADOS EN LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Osorio-Imelda.pdf>
63. Picón, I. (06 de 06 de 2016). *Elaboración de un Plan de Implementación de la ISO/IEC 27001:2013. Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFEES*. Colombia. Obtenido de Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFEES: <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/54261/5/ipiconTFM0616memoria.pdf>
64. Pilla, E. (2019). *LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN PEDRO DE PELILEO. PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL*. Riobamba, Ecuador . Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5722/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0020.pdf>

65. Puente, M., & Carrasco, V. V. (2017). *ELEMENTOS DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA*. Riobamba: Politécnica ESPOCH .
66. Quezada, I., Salazar, J., & Sandoval, M. (2018). *Cumplimiento de los 14 principios administrativos de Henry Fayol en el almacén de reparación y mantenimiento de maquinaria agrícola (RYMMA) del área de logística del ingenio SER San Antonio*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA UNAN-LEÓN:
<http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/7190/1/241429.pdf>
67. Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). LA GESTION ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. *Revista Académica Contribuciones a la Economía*, 1-21.
68. Real Academia Española. (2021). *Real Academia Española*. Recuperado el 2021, de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/gesti%C3%B3n>
69. Ricardo Sánchez, T. (21 de 09 de 2016). *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.* Obtenido de UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA: <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1>
70. Robbins, S., & Mary, C. (2014). *Administración, decimo segunda edición*. México: Pearson.
71. Rodríguez, C., & Pérez, J. (2020). *Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015, en la empresa intermediadora Mauro Jackson en su proceso de cambio a empresa transformadora de materia prima*. Obtenido de Universidad Cooperativa De Colombia: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16529/1/2020-Sistema_Gestion_Calidad.pdf
72. Rodríguez, D. (2019). *Propuesta de implementación de gestión de la calidad de la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa AEMCOL S.A.S.* Obtenido de Universitaria Agustiniiana: <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/1264/RodriguezNieto-DianaMarcela-1-2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y>


73. Rueda, K. (2018). *DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL BAJO EL ESQUEMA DE LA NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2015 PARA MIPYMES*. Obtenido de Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de: <https://core.ac.uk/download/pdf/286064392.pdf>
74. Salgado, A. (2015). *Constitución, norma y ley penal*. Obtenido de Revista Jurídica Mario Alario D'Filippo: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6731107>
75. Sanchez, M. (2017). *GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA PRINCIPAL DEL BANCO DE LA NACION Y SU INFLUENCIA EN LA FIDELIZACION DE LOS USUARIOS EN EL PERIODO 2015. GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA OFICINA PRINCIPAL DEL BANCO DE LA NACION Y SU INFLUENCIA EN LA FIDELIZACION DE LOS USUARIOS EN EL PERIODO 2015*. Perú, Perú.
76. Santamaría, J. (2020). *La Responsabilidad Social Empresarial en Argentina*. Obtenido de UNIVERSIDAD DEL ROSARIO: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/24501/SantamariaBarbosa-JuanManuel-2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
77. Santillán, J., & Villanueva, D. (2013). *PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO PARA LA COMPAÑÍA POISON S.A. PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO PARA LA COMPAÑÍA POISON S.A.* Guayaquil, Guayas, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/119>
78. Serrano, B., & Portalanza, A. (2014). En este sentido el rol del líder es lograr que la organización genere relaciones que permita obtener los resultados esperados, ya que los líderes afanan su labor en la creación de nuevas oportunidades que permitan compartir y aprender lo aprendido, llega. *ScienceDirect*, 117-125.
79. Silva, L., Duarte, J., & Mendoza, D. (2020). *Organización*. Obtenido de Facultad de Ciencias Económicas: <https://repositorio.unan.edu.ni/12836/1/23069.pdf>
80. Tello, L. (2015). *Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua. Relación del Compromiso Organizacional con la Satisfacción Laboral en el sector calzado de la Provincia de Tungurahua*. Ambato, Ecuador .

81. UCA Profesional. (2017). *Gestión Empresarial e Innovación* . Obtenido de Universidad Florencio del Castillo : <http://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Revista-Profesional-Vol-1.pdf>
82. Ulloa, A. (01 de 2018). MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA OBTENER VENTAJA COMPETITIVA EN LA FÁBRICA DE PRODUCCIÓN DE PELUCHES HEART. *Proyecto de Investigación Previo a la Obtención del Título de Magister en Administración de Empresas en Mención Planeación*. Ambato, Ecuador. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2236/1/76608.pdf>
83. Vásquez, C., Ashley, F., & Guevara, E. (05 de 2018). La Norma ISO 9001:2015 "La Satisfacción del Cliente" y la Calidad del Servicios en las Operadoras de Transporte Terrestre Urbano de Pasajeros del Cantón Milagro. *La Norma ISO 9001:2015 "La Satisfacción del Cliente" y la Calidad del Servicios en las Operadoras de Transporte Terrestre Urbano de Pasajeros del Cantón Milagro*. Milagro, Guayas, Ecuador .
84. Vega de la Cruz , L., & Nieves, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno . *Redalyc*, 1-19.
85. Vega de la Cruz, L., & Nieves, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno . *Redalyc*, 1-14.
86. Velásquez , B., Ponce , V., & Franco, M. (2016). La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. *Dialnet*, 15-20.
87. Vivanco , M. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Scielo*, 247-252.

ANEXOS

ANEXO 1: CARTA DE SOLICITUD

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
Milagro, 12 de febrero del 2021



Ing. Ingrid Risco Cañizares
Contralor General de la empresa Arrocesa S.A.

Estimada Ingeniera:

Reciba un cordial saludo de parte de Betzabeth Betzayda Escudero Franco y Mercedes Carolina Meza Ponce, egresadas de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría – CPA, de la Facultad de Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho – FACSECYD, de la Universidad Estatal de Milagro, le deseamos éxitos en cada una de las gestiones realizadas en la empresa y a su vez por medio del presente hacerle conocer que actualmente nos encontramos en el proceso de titulación, por lo que solicitamos de manera respetuosa y acomedida se nos permita realizar nuestro proyecto de investigación en la empresa Arrocesa S.A., con el tema Beneficios de la Implementación del apartado “5 liderazgo-ISO 9001-2015” y la Gestión Administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador, 2021-2022; y de esta manera lograr el objetivo deseado.

Seguros de contar con su espíritu colaborador le agradecemos, deseándole el mejor de los éxitos en su trayectoria laboral.

Atentamente,

Betzabeth Escudero
Escudero Franco Betzabeth Betzayda
C.I. #0943186981

Mercedes Meza
Meza Ponce Mercedes Carolina
C.I. #0942053646

RECIBIDO
12-02-2021
ARROCESA


VISION
Ser una institución de enseñanza superior, pública, autónoma y con altos estándares de calidad, basada en los principios del aprendizaje, de aprendizaje y pedagógico, abierta a los avances del conocimiento científico, tecnológico y profesional, con énfasis en el desarrollo humano, social y ambiental, para contribuir al desarrollo local, nacional e internacional.

MISION
El alta institución de educación superior, pública, que brinda servicios de calidad, mediante la investigación científica y tecnológica, en la sociedad, a través de sus múltiples actividades académicas, científicas, culturales, deportivas, artísticas, recreativas, con énfasis en el desarrollo humano, social y ambiental, para contribuir al desarrollo local, nacional e internacional.

www.unemi.edu.ec

la, Universitaria Km. 1 1/2 vía Km. 26
(04) 2974317 - (04) 2970881
2974319 • E-mail: rectorado@unemi.edu.ec
ayas • Ecuador

ANEXO 2: CARTA DE ACEPTACIÓN


 **ARROCESA S.A.**
CALIDAD EN CADA GRANO

Yaguachi, 17 de febrero del 2021

Sres Estudiantes.
Universidad Estatal de Milagro (UNEMI)
Milagro.

Me permito informarles a las Srtas. Betzabeth Betzayda Escudero Franco y Mercedes Carolina Meza Ponce; Egresadas de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoria -CPA, de la facultad de Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho – FACSECYD, de la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), que con respecto al oficio recibido de parte de ustedes haciendo la petición de permitirles realizar su proyecto de investigación en nuestra planta de procesamiento cuyo tema es : Beneficios de la Implementación del apartado "5 liderazgo-ISO 9001-2015" y la gestión Administrativa de la empresa Arrocesa S.A.; del cantón Yaguachi, Provincia del Guayas, Ecuador 2021-2022 la cual presido, autorizo para que ustedes realicen su Proyecto de investigación y alcancen su meta deseada como es el título de Licenciadas en Contaduría Pública y Auditoria – CPA.

Les deseamos éxitos en la realización de su Proyecto de Investigación y gustosa de poder ayudarles a lograr el objetivo.

Att. 

Ing. Ingrid Risco Cañizares
CONTRALOR GENERAL

Tel: (+593) 04 501 1010 / E-mail: info@arrocesa.com / @arrocesa / @arrocesa / arrocesaecuador
Km. 19.5 Vía Durán - Yaguachi

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>General</p> <p>¿Cómo incide el actual liderazgo en la Gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador?</p> <p>Específicos</p> <p>¿Cómo el actual liderazgo y compromiso incide en la Gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador?</p> <p>¿De qué manera la actual política de calidad incide en la Gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador?</p> <p>¿Cómo los actuales roles, responsabilidades y autoridades en la organización inciden en la Gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador?</p>	<p>General</p> <p>Demostrar cómo incide la implementación del apartado “5 Liderazgo”, mediante la normativa ISO 9001:2015 para mejorar los resultados en la Gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador, 2021 - 2022.</p> <p>Específicos</p> <p>Identificar cómo incide el liderazgo y compromiso en la gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador, 2021 - 2022.</p> <p>Determinar de qué manera la política de calidad incide en la gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador, 2021 - 2022.</p> <p>Demostrar cómo los roles, responsabilidades y autoridades de la organización inciden en la gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador, 2021 - 2022.</p>	<p>General</p> <p>La implementación del apartado “5 Liderazgo” ISO 9001:2015, incide en la Gestión Administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador.</p> <p>Específicos</p> <p>El liderazgo y compromiso incide en la gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador.</p> <p>La política de calidad incide en la gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador.</p> <p>Los roles, responsabilidades y autoridades de la organización influyen en la gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador.</p>	<p>X: Apartado 5 Liderazgo</p>	Liderazgo y Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión • Seguimiento • Evaluación
				Políticas	<ul style="list-style-type: none"> • Control de procesos • Nivel de servicio • Resultados previstos • Manual de calidad
				Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión y control de actividades • Planificación • Medición de actividades • Toma de decisiones • Manual de funciones y procedimientos
				Etapas del proceso administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Control • Organización • Dirección
			<p>Y: Gestión Administrativa</p>		
			<p>Unidad de Análisis: Empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador</p>		

ANEXO 4: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

HIPOTESIS	CONCEPTUALIZACIÓN	VARIABLES	DIMENSIONES	PREGUNTAS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>La implementación del apartado “5 Liderazgo” ISO 9001:2015, incide en la Gestión Administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador.</p>	<p>Dispone de un serio compromiso y constante satisfacción del cliente por parte de la dirección de la organización, cumpliendo sus roles y responsabilidades, en relación al compromiso que se debe tener.</p>	<p>X: El apartado 5 Liderazgo</p>	Liderazgo y compromiso	<p>13. ¿Considera usted que la empresa debe desarrollar habilidades y comportamientos en los altos mandos, para poder influir de manera positiva en los trabajadores y permita cumplir objetivos?</p> <p>14. ¿considera usted que los directivos de la empresa establecen estrategias que permitan optimizar el compromiso y el correcto funcionamiento de la empresa por parte de los colaboradores?</p> <p>15. ¿considera usted que los métodos, relación -orden establecidos por los directivos son importantes para la gestión Administrativa?</p>	<p>Técnica: Entrevista con el personal del área administrativa de la empresa Arrocesa S.A.</p> <p>Instrumento: Entrevista</p>
			Política de Calidad	<p>16. ¿cree usted que definir políticas en la empresa ayuda a una adecuada gestión administrativa para ofrecer productos cumpliendo con las expectativas de los clientes</p> <p>17. ¿cree usted que la implementación de políticas beneficie para una adecuada gestión administrativa?</p> <p>18. ¿considera usted que el cumplimiento de las políticas ayuda a la mejora continua de los procesos y actividades para ofrecer productos de calidad, permitiendo realizar una correcta gestión administrativa en la empresa Arrocesa?</p>	
			Roles, Responsabilidades y autoridades de la organización	<p>19. ¿considera usted que definir y documentar procedimientos, funciones y diagramas de flujos ayuda a una correcta gestión administrativa?</p> <p>20. ¿considera usted que definir roles, responsabilidades y autoridad ayuda a una correcta gestión administrativa?</p> <p>21. ¿considera usted que es necesario dar a conocer o socializar los manuales de funciones y procedimientos a los empleados para realizar una correcta gestión administrativa?</p>	
				<p>22. ¿considera usted que para realizar una adecuada gestión administrativa se debe tener documentado la planificación, organización, dirección y control de los recursos que intervienen en el proceso de liderazgo?</p>	
				<p>23. ¿considera usted que la supervisión de los recursos y objetivos establecidos frente a lo realizado beneficie en la gestión administrativa?</p> <p>24. ¿cree usted que establecer un modelo de liderazgo beneficia en la gestión administrativa en la empresa Arrocesa?</p>	
	<p>Permite coordinar y controlar las acciones que realizan los colaboradores dentro de la organización, de acuerdo a los distintos roles que tienen establecidos.</p>	<p>Y: Gestión Administrativa</p>	<p>Etapas del Proceso Administrativo</p>		

ANEXO 5: INSTRUMENTO PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN



Universidad Estatal de Milagro

Facultad de Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho

FACSECYD

(Licenciatura) en Contaduría Pública y Auditoría -CPA

Estimado Sr

Reciba un cordial saludo, con el objetivo de Demostrar cómo incide la implementación del apartado “5 Liderazgo”, mediante la normativa ISO 9001:2015 para mejorar los resultados en la Gestión administrativa de la empresa Arrocesa S.A., Cantón Yaguachi, Guayas, Ecuador, 2021 - 2022, se le solicita a usted su colaboración con el llenado de la siguiente (entrevista)

Muchas Gracias.

Instrucciones de llenado.

La (entrevista) consta de 12 preguntas abiertas con una escala del 1 al 5 para que usted exponga las razones de su respuesta y amplíe con información de interés para la investigación. Es muy importante que responda todas las preguntas y debe tener claro que no hay respuestas correctas o incorrectas, en cada caso usted debe responder con la mayor sinceridad acerca de lo que a su juicio sucede realmente dentro de la Empresa Arrocesa.

Datos demográficos.

Edad:

- Menos de 25 años Entre 25 y 34 años
 Entre 35 y 54 años Más de 55 años

Género:

- Masculino Femenino

Categoría profesional:

- Obrero Mandos intermedios Técnico

Administrativo

Directivo

Asesor

Otras, especifique:

Nivel de estudios:

Primarios

Secundarios

Bachiller

Universitario

Postgrado.

Experiencia: (años)

Laboral: _____

Profesional: _____

Preguntas	Escala				
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
1. ¿Considera usted que la empresa debe desarrollar habilidades y comportamientos en los altos mandos, para poder influir de manera positiva en los trabajadores y permita cumplir objetivos?	1	2	3	4	5
	¿POR QUÉ?				
2. ¿considera usted que los directivos de la empresa establecen estrategias que permitan optimizar el compromiso y el correcto funcionamiento de la empresa por parte de los colaboradores?	1	2	3	4	5
	¿POR QUÉ?				

<p>3. <i>¿considera usted que los métodos, relación -orden establecidos por los directivos son importantes para la gestión Administrativa?</i></p>	<table border="1"> <tr> <th>TOTALMENTE EN DESACUERDO</th> <th>EN DESACUERDO</th> <th>INDECISO</th> <th>DE ACUERDO</th> <th>TOTALMENTE DE ACUERDO</th> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2	3	4	5	<p>¿POR QUÉ?</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO							
	1	2	3	4	5							
	<table border="1"> <tr> <th>TOTALMENTE EN DESACUERDO</th> <th>EN DESACUERDO</th> <th>INDECISO</th> <th>DE ACUERDO</th> <th>TOTALMENTE DE ACUERDO</th> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2	3	4	5	<p>¿POR QUÉ?</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO							
1	2	3	4	5								
<table border="1"> <tr> <th>TOTALMENTE EN DESACUERDO</th> <th>EN DESACUERDO</th> <th>INDECISO</th> <th>DE ACUERDO</th> <th>TOTALMENTE DE ACUERDO</th> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2	3	4	5	<p>¿POR QUÉ?</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO								
1	2	3	4	5								
<table border="1"> <tr> <th>TOTALMENTE EN DESACUERDO</th> <th>EN DESACUERDO</th> <th>INDECISO</th> <th>DE ACUERDO</th> <th>TOTALMENTE DE ACUERDO</th> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2	3	4	5	<p>¿POR QUÉ?</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO								
1	2	3	4	5								
<table border="1"> <tr> <th>TOTALMENTE EN DESACUERDO</th> <th>EN DESACUERDO</th> <th>INDECISO</th> <th>DE ACUERDO</th> <th>TOTALMENTE DE ACUERDO</th> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2	3	4	5	<p>¿POR QUÉ?</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO								
1	2	3	4	5								

<p>6. <i>¿considera usted que el cumplimiento de las políticas ayuda a la mejora continua de los procesos y actividades para ofrecer productos de calidad, permitiendo realizar una correcta gestión administrativa en la empresa Arrocesa?</i></p>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>				
<p>7. <i>¿considera usted que definir y documentar procedimientos, funciones y diagramas de flujos ayuda a una correcta gestión administrativa?</i></p>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>				
<p>8. <i>¿considera usted que definir roles, responsabilidades y autoridad ayuda a una correcta gestión administrativa?</i></p>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	<p>¿POR QUÉ?</p> <hr/> <hr/>				

<p><i>9. ¿considera usted que es necesario dar a conocer o socializar los manuales de funciones y procedimientos a los empleados para realizar una correcta gestión administrativa?</i></p>	<table border="1"> <tr> <td>TOTALMENTE EN DESACUERDO</td> <td>EN DESACUERDO</td> <td>INDECISO</td> <td>DE ACUERDO</td> <td>TOTALMENTE DE ACUERDO</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2	3	4	5				
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO											
1	2	3	4	5											
<p><i>10. ¿considera usted que para realizar una adecuada gestión administrativa se debe tener documentado la planificación, organización, dirección y control de los recursos que intervienen en el proceso de liderazgo?</i></p>	<table border="1"> <tr> <td>TOTALMENTE EN DESACUERDO</td> <td>EN DESACUERDO</td> <td>INDECISO</td> <td>DE ACUERDO</td> <td>TOTALMENTE DE ACUERDO</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2	3	4	5				
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO											
1	2	3	4	5											
<p><i>11. ¿considera usted que la supervisión de los recursos y objetivos establecidos frente a lo realizado beneficie en la gestión administrativa?</i></p>	<table border="1"> <tr> <td>TOTALMENTE EN DESACUERDO</td> <td>EN DESACUERDO</td> <td>INDECISO</td> <td>DE ACUERDO</td> <td>TOTALMENTE DE ACUERDO</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	2	3	4	5				
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO											
1	2	3	4	5											

<p><i>12. ¿cree usted que establecer un modelo de liderazgo beneficia en la gestión administrativa en la empresa Arroceras?</i></p>	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
	¿POR QUÉ?				

Firma

ANEXO 6: FOTOS

