



**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: EL SUBPARTADO 4.4 “SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD Y SUS PROCESOS” ISO 9001:2015 Y LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA FUGRÁN S.A., DEL CANTÓN
DURÁN, PROVINCIA GUAYAS, ECUADOR, 2021-2022.**

Autores:

Srta. PEGGY JAZMÍN TORRES MORAN

Srta. GÉNESIS PAULINA VAQUE PUTÁN

Tutor:

Phd. CARLOS EFRAÍN VÁSQUEZ FAJARDO, MAE

**Milagro, Marzo 2022
ECUADOR**

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **Torres Morán Peggy Jazmín**, 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 , ADMINISTRACIÓN PARA EL DESARROLLO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTABLE/ TURISMO SOSTENIBLE, 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.

TORRES MORÁN PEGGY JAZMÍN

Autor 2

CI: 095571105-6

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **Vaque Pután Génesis Paulina**, 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 , ADMINISTRACIÓN PARA EL DESARROLLO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTABLE/ TURISMO SOSTENIBLE, 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.

VAQUE PUTÁN GÉNESIS PAULINA

Autor 1

CI: 095437527-5

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **PhD. Vásquez Fajardo Carlos Efraín, MAE**, en mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, elaborado por las estudiantes **Torres Morán Peggy Jazmín y Vaque Pután Génesis Paulina**, cuyo título es **el subapartado 4.4 “Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos” ISO 9001:2015 y la Gestión Administrativa en la Empresa Fugrán S.A., del cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador, 2021-2022.** , que aporta a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PARA EL DESARROLLO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTABLE/ TURISMO SOSTENIBLE** 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, MAE.

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 TORRES MORÁN PEGGY JAZMÍN.

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: EL SUBPARTADO 4.4 “SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS” ISO 9001:2015 Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA FUGRÁN S.A., DEL CANTÓN DURÁN, PROVINCIA 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	Phd. VÁSQUEZ FAJARDO CARLOS EFRAÍN, MAE.	_____
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, MAE.

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 VAQUE PUTÁN GÉNESIS PAULINA

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: EL SUBPARTADO 4.4 “SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS” ISO 9001:2015 Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA FUGRÁN S.A., DEL CANTÓN DURÁN, PROVINCIA 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 Phd. VÁSQUEZ FAJARDO CARLOS _____
EFRAÍN, MAE.

Secretario /a Apellidos y nombres de _____
Secretario

Integrante Apellidos y nombres de Integrante. _____

DEDICATORIA

Lleno de mucho orgullo y regocijo dedico este proyecto a cada uno de mis seres queridos que han sido mis pilares para poder seguir adelante.

Es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a ellos, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo me lo he ganado.

A mis padres porque ellos son la motivación de mi vida mi orgullo de ser lo que seré y soy.

A mis maestros que formaron parte de este largo proceso que estoy a un paso de culminar.

Peggy Jazmín Torres Morán

Le dedico con el mayor orgullo este logro y culminación de proyecto a Dios y a mi familia, siendo los que ayudaron a que se realice todo este proceso, que se dio durante tantos años y con apoyo he podido superar metas personales, y esta es una más y el inicio de varias, que van ayudarme a crecer como persona.

A mis padres, por ser la razón de que tanta dedicación dieran sus frutos y con su ayuda incondicional me acompañaban en cada logro culminado durante toda mi vida

A mis amigos y maestros que me dieron la oportunidad de crecer como persona y profesional les estaré eternamente agradecidos, aprendí mucho de cada uno.

Génesis Paulina Vaque Pután

AGRADECIMIENTO

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merecen reconocimiento especial mi Madre y mi Padre que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

*De igual forma, agradezco a mi Tutor de Tesis, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A los Profesores que me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichosa y contenta. **Gracias.***

Peggy Jazmín Torres Morán

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

A mis padres que nunca me abandonaron en ningún momento, por más difícil que se mostró el camino.

*A mis maestros, quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento, quien, con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de esta importante etapa en mi vida. **Gracias***

Génesis Paulina Vaque Pután

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
INDICE DE ILUSTRACIONES	XII
INDICE DE TABLAS.....	XIII
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
CAPITULO 1	3
1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1. Formulación del problema.....	5
1.1.2. Sistematización del problema	5
1.2. OBJETIVOS	6
1.2.1. Objetivo General	6
1.2.2. Objetivos Específicos.....	6
1.3. JUSTIFICACIÓN	7
1.4. MARCO TEÓRICO	8

1.4.1. Antecedentes referenciales	8
1.4.2. Bases teóricas	15
1.4.3. Marco conceptual	46
1.4.4. Marco legal	48
CAPITULO 2	52
2. METODOLOGÍA.....	52
2.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	52
2.1.1. Investigación Cualitativa	52
2.1.2. Investigación Descriptiva	53
2.1.3. Investigación Documental	53
2.1.4. Investigación De Campo	53
2.2. METODOS	54
2.2.1. Método Teórico	54
2.2.2. Método inductivo	55
2.2.3. Método empírico	55
2.2.4. Técnicas e instrumentos	56
2.3. POBLACION Y MUESTRA.....	57
2.3.1. Población	57
2.3.2. Muestra	58
2.4. HIPOTESIS	60
2.4.1. Hipótesis general	60
2.4.2. Hipótesis Especificas	60
2.4.3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	61
CAPITULO 3	62
3. RESULTADOS OBTENIDOS.....	62

3.1	. ANALISIS, INTERPRETACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS ...	62
3.2.	ANALISIS COMPARATIVO, TENDENCIA Y PERSPECTIVA.....	70
3.3.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	71
3.4.	CONCLUSIÓN DE RESULTADOS	73
CAPITULO 4		74
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
4.1.	CONCLUSIONES	74
4.2.	RECOMENDACIONES.....	76
BIBLIOGRAFÍA		78
ANEXOS		90
ANEXO 1: CARTA DE SOLICITUD		90
ANEXO 2: CARTA DE ACEPTACION.....		91
ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....		92
ANEXO 4: INSTRUMENTO PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN		93
ANEXO 5: FOTOS		99

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: cambios y actualizaciones de la Norma ISO 9001: 2015 en el tiempo	17
Ilustración 2: Ventajas de la Norma ISO 9001:2015.....	18
Ilustración 3: Apartados de la Norma ISO 9001:2015	19
Ilustración 4: Ventajas del control.....	27
Ilustración 5: Desventajas del Control	28
Ilustración 6: Proceso de Evaluación.....	31
Ilustración 7: Carátula de Información Documentada.....	37
Ilustración 8: Ventajas y Desventajas de la Gestión Administrativa.....	41
Ilustración 9: Funciones de la Gestión Administrativa	42

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estructura organizacional de la empresa Fugran S.A.....	58
Tabla 3: Muestra del área administrativa	59
Tabla 4: Personal Entrevistado	63
Tabla 5 Respuestas de pregunta # 1	63
Tabla 6 Respuestas de pregunta # 2	64
Tabla 7 Respuestas de pregunta # 3	64
Tabla 8 Respuestas de pregunta # 4	65
Tabla 9 Respuestas de pregunta # 5	65
Tabla 10 Respuestas de pregunta # 6.....	66
Tabla 11 Respuestas de pregunta # 7.....	67
Tabla 12 Respuestas de pregunta # 8.....	67
Tabla 13 Respuestas de pregunta # 9.....	68
Tabla 14 Respuestas de pregunta # 10.....	69
Tabla 15 Respuestas de pregunta # 11.....	69
Tabla 17: Verificación de Hipótesis General	71
Tabla 18: Verificación de Hipótesis Específicas	71

RESUMEN

Hoy en día se busca la sistematización de procesos, que con la ayuda de nuevos recursos se pueden mejorar, por esta razón se presenta un trabajo cualitativo tomando en referencia una empresa de servicios como lo es Fugrán S.A, que cumple con estándares que le permitirá a la adopción de normas de sistemas de calidad como lo es la ISO 9001:2015, que mediante el subapartado 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, ayudará a conocer un poco de lo que se necesita mejorar en la organización, tanto de forma interna como externa, siendo el control y supervisión de procesos una ayuda para los administradores, que con el aporte de los recursos, se podrá documentar información oportuna que servirá de sustento para la entidad. La metodología utilizada en el trabajo de investigación es cualitativa y documental, debido a que se obtuvo información directa de repositorios, artículos científicos, postgrados, libros, entre otros, por esta razón se recurrió a la recolección de información a través de la entrevista y como técnica el cuestionario, siendo adaptado a preguntas de manera abierta, en donde cada colaborador del área administrativa emitió su respectiva opinión. Finalmente se concluye con la aplicación de esta norma de calidad, siendo de vital importancia para el desarrollo de los procesos administrativo y desempeño organizacional, además de la proyección que se da a los clientes con la eficiencia de resultados presentados.

Palabras claves: Calidad, Norma ISO, Información documentada, Control, Gestión, Recursos.

ABSTRACT

Nowadays, the systematization of processes is sought, which with the help of new resources can be improved, for this reason a qualitative work is presented taking in reference a service company such as Fugran SA, which complies with standards that will allow the adoption of quality system standards such as ISO 9001:2015, which through subsection 4.4 Quality Management System and its processes, will help to know a little about what needs to be improved in the organization, both internally as external, being the control and supervision of processes a help for the administrators, that with the contribution of the resources, it will be possible to document opportune information that will consume sustenance for the entity. The methodology used in the research work is qualitative and documentary, due to the fact that direct information was obtained from repositories, scientific articles, postgraduate courses, books, among others, for this reason the collection of information was used through the interview and as technical the questionnaire, being adapted to questions in an open way, where each collaborator of the administrative area issued their respective opinion. Finally, it concludes with the application of this quality standard, being of vital importance for the development of administrative processes and organizational performance, in addition to the projection that is given to clients with the efficiency of the results presented.

Keywords: Quality, ISO Standard, Documented Information, Control, Management, Resources.

CAPITULO 1

1. INTRODUCCIÓN

El trabajo presentado busca dar un análisis de la importancia de aplicar el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Fugrán S.A., y cómo el subapartado 4.4, basado en la norma ISO 9001:2015, direccionará a mejores resultados en cuanto al desempeño organizacional y cumplimiento de los objetivos por parte de cada uno de los colaboradores, siendo el gerente administrativo de la empresa el que debe poner las normas internas que permitirán la acogida de las normas internacionales.

Es importante mencionar la definición de esta norma las cuales de acuerdo con (Alzate, 2017) menciona en su trabajo que, “La ISO ha atribuido beneficios relacionados con el uso eficiente de los recursos, la mejora de los procesos y el aumento en la satisfacción del cliente. Otros estudios han señalado que la implementación de la norma internacional facilita el intercambio de bienes y servicios en una economía actualmente globalizada aportando al crecimiento sostenible de las organizaciones”. En donde se da un realce a los procesos realizados con el fin de que las empresas tenga beneficios con estas normas, que les va ayudar a tener una mejor organización interna, para que se vea reflejado de forma externa, que son los clientes.

La empresa Fugrán S.A, está dedicada a la prestación de servicios de fumigación y venta de productos como pesticidas, entre otros, los cuales forman parte de su giro ordinario del negocio para estar en marcha y tener una rentabilidad muy buena, es importante mencionar que estas actividades también la realicen de forma internacional con otros países, lo que se busca en este trabajo es mejorar la realización de las funciones, aplicando mejores normas y reglamentos que sean de beneficio para todos dentro y fuera de la organización.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente las empresas se direccionan bajo un estándar de calidad, en donde cada una busca la mejor forma para la realización de procesos direccionados a un sistema, que permita tener un control y evaluación, por medio de la obtención de cada uno de los recursos, que luego de presentar lo requerido va ser palpado mediante la información documentada, que

ayudará a las empresas a mantener un régimen de calidad, que empieza desde la correcta gestión administrativa que manejen los altos ejecutivos.

Hoy en día existe una gran cantidad de empresas en cada una de las ciudades del Ecuador, que tienen la necesidad de registrarse a un sistema de gestión de calidad, en donde es importante observar cómo los colaboradores se involucran para ayudar a que estos sistemas se cumplan, pero hay que tener en cuenta que muchas veces estos mismos colaboradores no cumplen con las normativas vigentes, por no tener una guía para llevar a las empresas por un camino hacia el éxito y con trabajo responsable, la cual da como resultado una gestión administrativa poco viable.

Hay que tener en claro que todas las organizaciones buscan ser rentables y tener un crecimiento constante, manteniendo un equilibrio en su personal, la determinación de estos análisis conlleva a detectar que en la empresa Fugrán S.A., mantiene falencias en cuanto al control y evaluación de los procesos, que comúnmente lo debe realizar, la persona que este al mando de la organización, en donde se ve reflejado un direccionamiento poco viable, por esta razón se busca implementar una norma que permita asumir de mejor forma las tareas y responsabilidades de cada persona que conforma la empresa.

Toda entidad debe tener una correcta supervisión y gestión de sus recursos, en donde se debe considerar que estos pueden ser, recursos humanos, ambiente de trabajo, recursos financieros, infraestructura, alianzas, proveedores, información, entre otros, los cuales van ayudar a que la organización aumente su eficacia y luego del cumplimiento de los objetivos, se vea reflejada la satisfacción de los clientes, que son los que ayudan a tener en marcha el financiamiento de dichos recursos.

La empresa Fugrán S.A., no mantiene actualmente cierta información que respalde sus transacciones comerciales, debido a que maneja un sistema poco actualizado, el cual no contiene a detalle toda la información que se brinda y se logre evidenciar por medio de la prestación de servicios por fumigación, es por ello que se sugiere una normativa que respalde dicha información documentada, por medio de un sistema electrónico, y corroborando con

los documentos físicos que se tenga, para tener un registro de los ingresos y egresos, y de estar forma tener más en claro su rentabilidad.

La gestión administrativa de una empresa debe cumplir con un conjunto de tareas, las cuales son coordinadas por medio de actividades, que deben seguir un orden para la optimización de sus recursos que están direccionados a cumplir sus objetivos, y para que exista una correcta aplicación de esta norma en la empresa Fugrán S.A., debe existir una planificación, organización, dirección, coordinación y control, en donde se puede evitar resultados desfavorables a futuro, con la ayuda de buenas estrategias que deben ser implementadas por el gerente y líder de la organización.

La empresa Fugrán S.A., aunque ha demostrado una gran viabilidad de recursos por medio de la exportación en sus servicios de fumigación, no mantiene una gestión de su personal correcta, debido a que las tareas que deben ser realizadas en orden y de manera eficaz, por ello se pretende implementar la norma ISO 9001:2015, por medio del subapartado 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y procesos, para de esta forma mejorar todos aquellos errores que se están mostrando y si no se controlan podrían afectar a futuro.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cómo incide el actual subapartado Sistema de gestión de la calidad y sus procesos en la Gestión administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador?

1.1.2. Sistematización del problema

¿Cómo inciden el control y evaluación de procesos en la Gestión administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador?

¿Cómo inciden los recursos en la Gestión administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador?

¿Cómo inciden la información documentada en la Gestión administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Determinar cómo incide el Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, basados en el subapartado 4.4 de la norma ISO 9001:2015, para mejorar los resultados en la gestión administrativa en la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador, 2021-2022.

1.2.2. Objetivos Específicos

Evaluar cómo incide el Control y evaluación de procesos en la gestión administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador, 2021-2022.

Identificar cómo inciden los recursos en la gestión administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador, 2021-2022.

Demostrar como incide la información documentada en la gestión administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador, 2021-2022.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El trabajo de investigación está basado en normas que permitirán la regulación de las empresas, en cuanto a los colaboradores a tener un rol más claro de sus funciones, que serán designadas de manera correcta por sus jefes y funcionarios administrativos, para lograr resultados que favorecerán a todos; y tendrán un soporte de sus actividades con sistemas que van a recaudar mayor información, el cual será enseñado al personal para que lo utilicen.

El controlar y evaluar los procesos son actividades que deben ser sujetas netamente por los altos mandos, para que exista una jerarquía dentro de la organización, partiendo de un buen ejemplo, se podrá mantener una estabilidad de las funciones a realizar por cada colaborador, es muy importante conocer lo que realiza cada trabajador, para saber cómo recomendar alguna mejora y que sea beneficio tanto personal como para la empresa.

En cuanto a los recursos, son el motor que ponen en funcionamiento todos los demás procesos, porque mucho más allá de la infraestructura, y materiales, está el recurso humano, que es el que va ayudar a cumplir las metas y objetivos organizacionales, también hay que considerar que todos estos recursos deben estar sujetos a normas, y reglamentos generales, para que exista un orden en las funciones y actividades.

Toda información debe ser documentada, para que exista evidencias y credibilidad de los soportes presentados, que se realizan en las transacciones de acuerdo con la actividad económica de la empresa. Es por esta razón que el instrumento que ayudará a estos beneficiosos resultados será la Norma ISO 9001:2015, en el que mediante el subapartado 4.4 Sistema de Gestión de calidad y sus procesos, dará a conocer los puntos claves para que cada colaborador pueda presentar un trabajo óptimo y estar a la altura de llevar una organización con sustento tributario y normas vigentes internacionales.

1.4. MARCO TEÓRICO

1.4.1. Antecedentes referenciales

En el trabajo presentado se manifiesta las dos variables que sirven como análisis para determinar la investigación en cuanto el subapartado 4.4 Sistema de Gestión de calidad y sus procesos, en donde se recurrió a base científica y repositorios, el cual se detalla a continuación:

(Osorio & Merino, 2017) manifiesta que el, “**Sistema de gestión de calidad basado en el modelo EFQM para la Dirección de Investigación de la Universidad Técnica de Cotopaxi**, Para las Instituciones de Educación Superior (IES) la implementación de estándares de calidad se convierte en un reto, estas instituciones atravesaron un proceso de evaluación para garantizar su calidad educativa e investigativa. Esto también involucro a la Dirección de Investigación de la Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC) la cual, y luego de la evaluación realizada por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la educación Superior (CEAACES), presento la necesidad de mejorar su proceso de gestión e investigación en beneficio de la comunidad universitaria y la colectividad. El objetivo del presente trabajo investigativo responde a la búsqueda de posibles soluciones a la problemática que se presenta, pudiendo ser entre una de ellas el desarrollo de un sistema de gestión de calidad basado en el modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM). Todo partió del diagnóstico de la Dirección de Investigación, así como también del levantamiento y definición de sus procesos, facilitando a la Dirección realizar un cambio organizacional y enfocar de mejor manera sus metas, objetivos y estrategias trazadas en el corto y largo plazo, haciendo énfasis en la gestión administrativa por procesos, lo cual permitió medir a través de indicadores, la consecución de lo planificado. Por lo señalado, el modelo permitió a la Dirección de Investigación de la UTC autoevaluarse con criterios adecuados enmarcados en la gestión de calidad, y enfocado a sus clientes, su personal investigador, a la colectividad y a los entes de control.”

(Abate Morán, 2018) manifiesta que el, **“Sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 orientado en la productividad de una empresa dedicada a la elaboración de productos y servicios de limpieza para industrias de consumo masivo,** El presente trabajo de investigación tiene como objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001:2015, que contribuya al mejoramiento de la productividad de una empresa dedicada a la elaboración de productos y servicios para industrias de consumo masivo, con miras a mejorar su productividad a través de la medición de indicadores claves de desempeño. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, cualitativo, descriptivo y documental dadas las características de la información obtenida a través de encuestas, entrevistas, observación en sitio y análisis documental, procesos en los cuales se involucró a los colaboradores de los diferentes departamentos de ASEQUIM S.A. Como resultado del levantamiento de la información se detectó que los procesos rutinarios y no rutinarios, ejecutados en las diferentes áreas, eran realizados de forma empírica no documentada y sin medir el impacto de los mismos en los resultados de calidad y productividad de la organización; además, con base en el análisis de buenas prácticas de empresas similares, se pudo concluir que contar con un sistema de gestión de calidad permitirá a la empresa en estudio elevar sus índices de productividad con miras a su certificación bajo la norma ISO 9001:2015; partiendo de esta premisa, se pudo diseñar un sistema de gestión de calidad como punto de partida para la medición de indicadores estratégicos que permitan la toma decisiones oportunas en la organización y orientado a la mejora continua.”

(Cerezo Anzules, 2016) manifiesta que el, **“Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 a una empresa procesadora y comercializadora de camarón.** El objetivo de este proyecto de tesis está enfocado en el diseño de un sistema de gestión de calidad con normativa ISO 9001, para una empresa procesadora y comercializadora de camarón en los procesos de direccionamiento, producción y de apoyo, es decir desde la recepción de la materia prima del camarón hasta el embarque, el tener este sistema de gestión de calidad en los procesos productivos permitirán que este tipo de empresas cuenten con una certificación internacional de calidad con lo que podrán continuar en los mercados internacionales y mejorar su competitividad a través de la aplicación de este sistema. El objetivo del proyecto de tesis es diseñar un sistema de gestión de calidad con normativa ISO 9001 en una empresa

procesadora y comercializadora de camarón, para sus principales procesos productivos, y con su respectivo manual de la calidad lo que permitirá que este tipo de empresas puedan utilizar este material para su respectiva implementación.”

(Tobar Carapaz, 2020) manifiesta que el, **“Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área de producción de la empresa Tempocodeca Cía Ltda,** El presente trabajo de investigación se enfoca en el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa Tempocodeca Cía Ltda específicamente en el área de producción, su principal función es la producción de ropa deportiva para damas, caballeros y niños, dicho trabajo nace a partir de la necesidad de mejorar la calidad de los productos finales a través de documentación de procesos y establecer un estándar a los mismos para una mejor organización y un nivel de respuesta alto ante cambios o problemas que se presenten en el proceso de producción de las prendas de vestir. En el capítulo I, se define la problemática de la cual parte la investigación, dicho problema será el eje principal para la investigación con el objetivo de minimizarlo o mitigar efectos a causa de dicho problema, así como la justificación, objetivos que se pretende conseguir. En el capítulo II, se establece toda la terminología y definiciones que servirán de base para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad con un enfoque a procesos y términos relacionados a calidad. En el capítulo III, comprende el análisis de la situación actual de la empresa en donde se desarrolla el trabajo, se realiza una contextualización tanto externa como interna y la aplicación del checklist en base a la Norma ISO 9001:2015. Finalmente, en el capítulo IV se realiza el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en donde se definen los procesos, procedimientos con sus caracterizaciones correspondientes y controles necesarios conforme a la norma ISO 9001:2015.”

(Bermeo & Carrillo, 2018) manifiesta que el, **“Diseño del Sistema de Gestión de Calidad en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para aumentar la productividad en la empresa TECNIFORM,** El presente trabajo de investigación plantea el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en base a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 para la empresa de manufactura de plástico TECNIFORM; mediante este Sistema de Gestión se busca la optimización de los recursos, lo que contribuirá positivamente en la

productividad de la empresa. Para la recolección de datos se han utilizado las técnicas de observación y encuesta, las mismas que han permitido establecer la brecha de cumplimiento de la organización en base a los requisitos de la norma, así también, establecer el grado de percepción que tienen los trabajadores sobre la productividad de la empresa. El cumplimiento inicial de la organización fue (28%), por tal motivo se han elaborado los procesos y procedimientos pertenecientes al Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015, que facilitaron alcanzar un cumplimiento del (70%). El análisis de los datos se representa mediante tablas y gráficos estadísticos, que han permitido evaluar los resultados y establecer las conclusiones y recomendaciones de los objetivos planteados, para finalmente elaborar la propuesta de diseño.”

(González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020) menciona que el, **“Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo**, El trabajo que se presenta constituye los resultados obtenidos de la investigación de un examen complejo realizado en el Hotel Barros en la Ciudad de Quevedo. Identificando como problema, ¿De qué manera se podrá mejorar el desarrollo empresarial en el Hotel Barros?, se plantea como objetivo general elaborar un modelo de gestión administrativa para el Hotel Barros de la Ciudad de Quevedo. La investigación incluye un análisis cualitativo y cuantitativo, en el estudio de campo se utilizan la observación, encuestas y entrevistas. Finalmente se presenta en la propuesta un modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel.”

(Erazo Lavayen, 2016) menciona que, **“La gestión administrativa y su impacto en la productividad de la compañía agrícola COAMU S.A.** La gestión administrativa en una organización es de vital importancia, ya que a través de ella se pueden evidenciar los resultados y proyecciones de la misma, porque nos permite analizar las decisiones que se tomaron en un periodo de tiempo establecido, dentro de la cual se establecen las diferentes actividades a ejecutar en la compañía. Así mismo tomando en cuenta el recurso humano, y el recurso financiero, ya que debe existir una retroalimentación adecuada en las áreas, departamentos y labores que ejecuten cada uno de los colaboradores, para de esta manera lograr la productividad dentro de la empresa. En esta herramienta de investigación que se

desarrolla a continuación, tiene como objetivo principal identificar, evaluar y analizar el origen de la gestión administrativa y su impacto en la productividad de la Compañía Agrícola COAMU S.A., a través del método inductivo-deductivo que sirvió para buscar hechos, analizarlos y conocer el estado de la empresa, se han determinado eficiencia, economía, eficacia y productividad empresarial, las cuales serán fundamentales para mantener una vida empresarial, el método cualitativo, es donde se presentan técnicas de investigación descriptiva, en la cual se llevó a cabo una entrevista que nos ayudara a mantener una interacción directa con el entrevistado, entrevistador y las encuestas que se desarrollaron dentro de la misma, mediante una serie de preguntas relacionadas directamente con el área administrativa y su relación directa con la producción, teniendo como propósito fundamental la obtención de información real acerca de la situación que está originando el problema dentro de la compañía, con el propósito de establecer y mejorar las causas de las dificultades de la entidad. Mediante los resultados obtenidos se han determinado varias debilidades existentes, en el área administrativa se ven reflejados en el cumplimiento de los objetivos, la calidad productiva, el ambiente laboral, la responsabilidad laboral, la estructura organizacional, eficiencia, eficacia, estándares de calidad y las certificaciones respectivas de la misma.”

(Naranjo & Coque, 2016) menciona que, **“La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato,** Hoy en día la gestión administrativa dentro de una empresa se considera como una tarea primordial a realizarse y cumplirse mediante la ejecución de diversas actividades orientadas a coordinar todos los recursos disponibles para cumplir con los objetivos establecidos. En la presente investigación titulada La Gestión Administrativa y su Impacto en la Rentabilidad de la Empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato, tiene como objetivo general analizar el impacto de la gestión administrativa en la empresa con la finalidad de que se incremente su Rentabilidad, mediante la ejecución de estrategias que direccionen a la empresa a tener y mantener una eficiente gestión administrativa. El correcto uso de sus recursos permite a la empresa contar con herramientas, procesos y actividades adecuadas para el fortalecimiento empresarial y mejoramiento corporativo, los procesos administrativos y las estrategias competitivas son elementos indispensables en el desarrollo de la empresa para la toma de

decisiones y el buen manejo de la empresa. El mejoramiento de una empresa en el mercado depende del buen manejo de los diferentes recursos y de los procesos que se apliquen para el desarrollo de las diferentes actividades; existen empresas que cuentan con excelentes instalaciones, talento humano calificado, calidad en los productos y muchos otros aspectos, pero el crecimiento y mejoramiento corporativo no se ve; es posible que se haya descuidado la comercialización y las ventas, manejo inadecuado de los recursos financieros, estructuras organizacionales que no se ajustan a las necesidades de la empresa, toma de decisiones poco acertadas u otros aspectos. Por el incremento progresivo de la competencia en el mercado, las empresas comerciales están en la obligación que evaluar la gestión administrativa que existe dentro de cada una; pues a medida que las empresas van creciendo se debe ir fortaleciendo dicha gestión administrativa para cumplir con las metas y objetivos planteados.”

(Fuentes & Guanoluisa, 2019) menciona que, **“La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del Comercial Los Laureles de la Ciudad de Riobamba año 2018**, El comercial Los Laureles se ha venido desarrollando de manera empírica en el ámbito administrativo ya que carece de una gestión adecuada para el direccionamiento estratégico y un ineficiente manejo del proceso administrativo acarreado un bajo desempeño o rendimiento de su personal al no motivarlo e incentivarlo al cumplimiento de los objetivos organizacionales. El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo principal determinar cuál es el efecto de la gestión administrativa en el desempeño laboral del comercial Los Laureles, se identificaron cuáles son los factores que inciden de forma negativa en la gestión administrativa, además de conocer la situación actual del desempeño de los trabajadores del comercial. Mediante esta investigación se formularon estrategias de gestión administrativa para la mejora del desempeño laboral del comercial Los Laureles, que le permitirán al mismo elevar su crecimiento empresarial y económico. Para el desarrollo de la investigación se usó el método hipotético-deductivo que nos permitió determinar la problemática en estudio, comprobar la hipótesis; además se utilizó un tipo de investigación exploratoria, descriptiva y explicativa en la que se indaga a profundidad el fenómeno, un diseño de investigación no experimental ya que se basa en su contexto natural. Los resultados que se obtuvieron de la investigación nos permitieron constatar la problemática en la

empresa, así como proponer estrategias que mitiguen la misma en el comercial Los Laureles y que este las pueda implementar para que mejore su productividad.”

(Alba & Cajamarca, 2019) menciona que el, “**Modelo de gestión administrativa y comercial para el fortalecimiento de la competitividad de la empresa Bordados y Confecciones Pichamba**, El presente trabajo de investigación propone un Modelo de Gestión Administrativa y Comercial para la empresa Bordados y Confecciones Pichamba, con el objetivo de fortalecer su competitividad empresarial, el mismo que consta con tres capítulos: en el capítulo I, se establecieron las bases conceptuales necesarias para desarrollar el modelo de gestión apropiado para la empresa y sustentar su aplicación, aquí se describió las herramientas necesarias para construir importantes elementos de la empresa como la misión, visión, objetivos y estrategias, en el capítulo II, se realizó la identificación de la metodología aplicada en la investigación además se ejecutó el análisis interno y externo de la empresa que permitió la identificación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para diagnosticar el estado actual de la empresa y en el capítulo III, se presenta el modelo de gestión administrativa en el cual se propone los indicadores de administración y gerencia, marketing y logística contruidos por medio de la aplicación de las herramientas investigadas en el capítulo I, con el fin de que estas contribuyan al desarrollo empresarial. Se realiza el análisis de impactos para sustentar la factibilidad del modelo y por último se redactan las conclusiones y recomendaciones.”

1.4.2. Bases teóricas

1.4.2.1. Norma ISO 9001: 2015

1.4.2.1.1. Antecedentes

“Con el paso del tiempo la gestión de calidad ha ido evolucionando incorporando nuevas ideas y eliminando las que se han ido quedando obsoletas. Podríamos decir que ha pasado por cuatro etapas, correspondiendo cada una de ellas a un escalón más para llegar hacia la gestión de calidad actual. Estas cuatro etapas, enumeradas por numerosos expertos en la materia, son: 1) Control de la calidad (Calidad = conformidad con las especificaciones) 2) Aseguramiento de la calidad (Calidad = aptitud para el uso) 3) Calidad Total (Calidad = Satisfacción del cliente) 4) Excelencia empresarial (Calidad = Satisfacción de los clientes y eficiencia económica)” (Sánchez & Montero, 2016). Si bien es cierto cada uno de estos elementos ayudan a llevar a cabo los procesos de calidad, que permiten a las empresas tener un estándar en su organización y estructura, para el correcto funcionamiento en el mercado.

1.4.2.1.2. Alcance

“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.” (International Organization for Standardization, 2015). Es por ello que la aplicabilidad de la norma debe ser direccionada e interpretada, con el fin de que las empresas logren sus objetivos, y fines lucrativos, para el crecimiento, de esta forma existan beneficios económicos para todos y se incentiven en la realización de un buen trabajo.

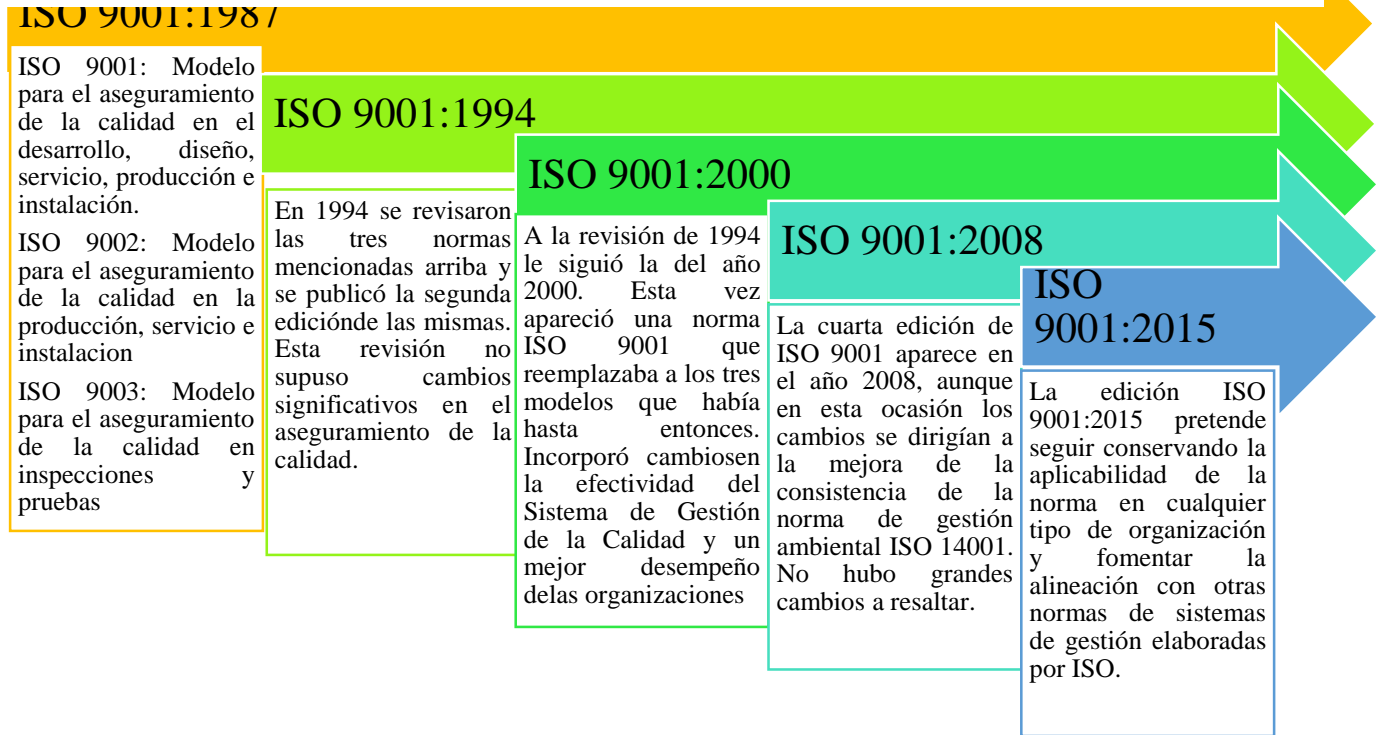
1.4.2.1.3. Importancia

“En el ámbito económico hoy en día las pequeñas y medianas empresas son de vital importancia para el desarrollo social del país, poseen un enorme potencial para generar empleo e ingresos, al mismo tiempo sirven de apoyo para las grandes empresas ya que en varias ocasiones brindan sus productos o servicios a estas” (Castillo & Plus, 2017). La Norma ISO 9001:2015, será de vital importancia para el desarrollo de las actividades económicas con responsabilidad y amplitud, en cuanto al seguimiento de una norma que es utilizada de forma internacional y tare como resultados una alta rentabilidad.

1.4.2.1.4. Actualizaciones

Para poder tener en claro los procesos que se regirá la empresa Fugran S.A., es necesario conocer sus actualizaciones y los cambios que ha tenido a través del tiempo, que ha permitido su implementación en el mercado actual, para ello se detalla a continuación:

Ilustración 1: cambios y actualizaciones de la Norma ISO 9001: 2015 en el tiempo



Fuente: (Noguez, 2018)

Elaborado por: los autores

Luego de haber analizado cada uno de los cambios que ha tenido la norma ISO 9001, se determina, que la evolución y la implementación, han ayudado a las empresas a tener una mejor viabilidad y sustento, para que cada una de las empresas, se mantengan en funcionamiento de acuerdo a las normas que rige una organización, y llevando los mejores resultados a cada una, que se ven reflejado en los balances presentados anual o semestralmente.

1.4.2.1.5. Ventajas

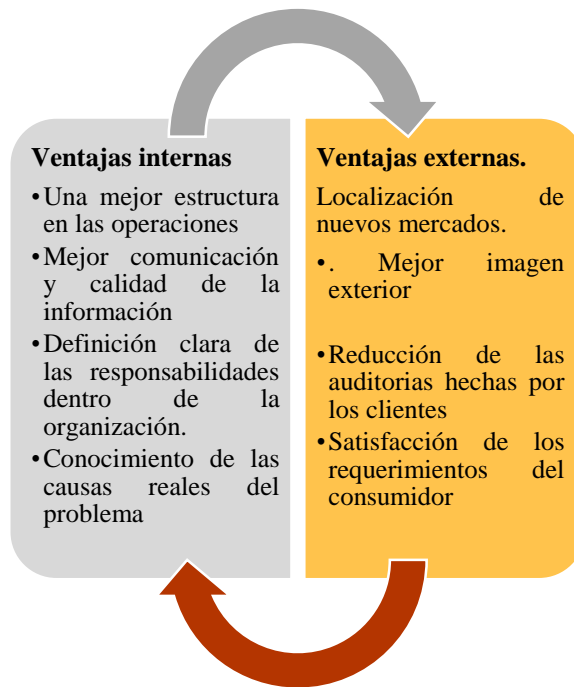


Ilustración 2: Ventajas de la Norma ISO 9001:2015

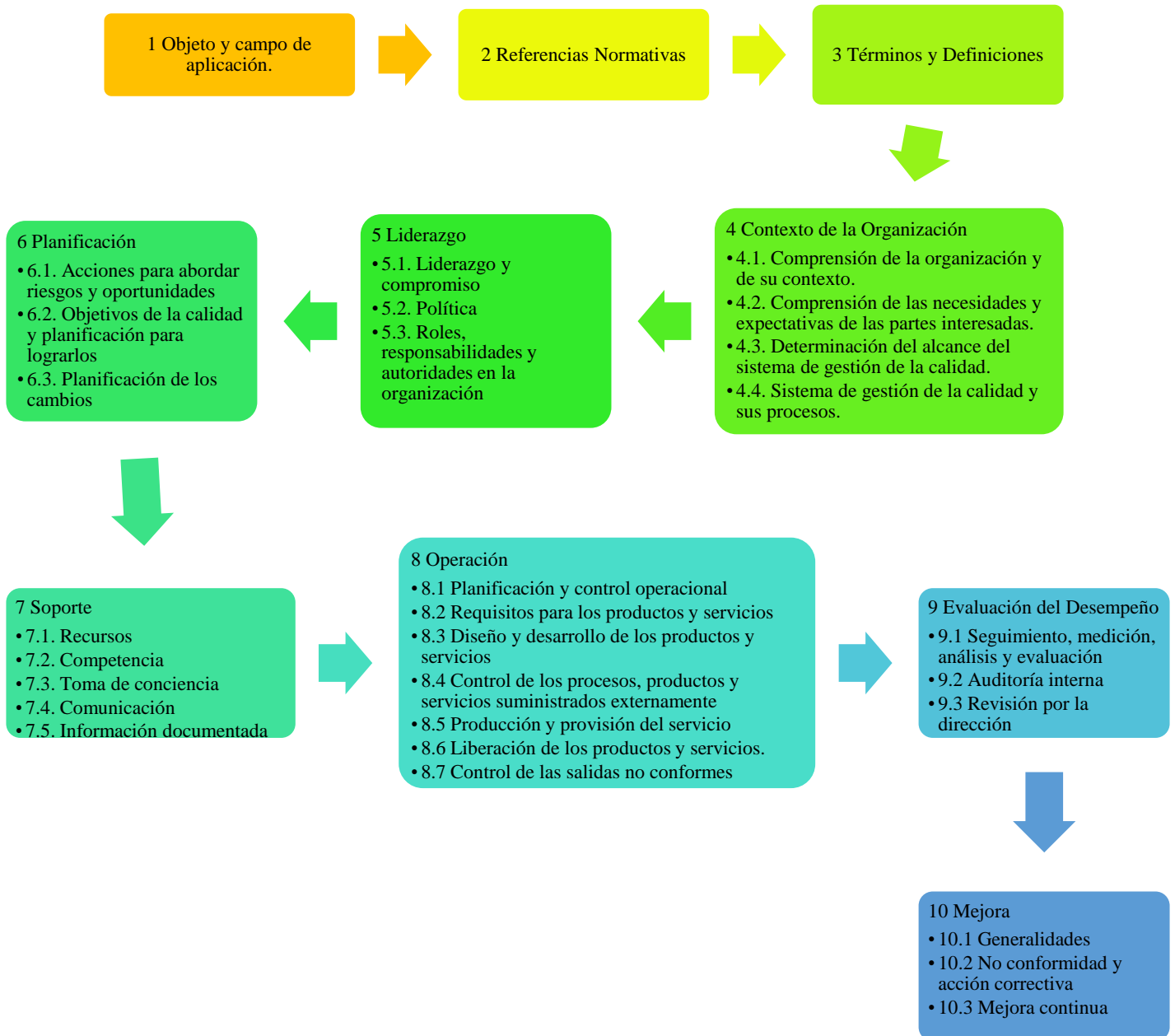
Fuente: (Renteria, 2019)

Elaborado por: Los autores

Hay que considerar cada una de las ventajas que tiene la Norma ISO 9001, el cual se subdivide en internas y externas, en donde las internas van a ayudar a analizar cada uno de los beneficios en cuanto al recurso humano de la empresa FUGRAN S.A.; Mientras que las ventajas externas en este caso los clientes que van a ser la principal fuente de ingresos son los que van a ayudar a tener una mejor proyección de los ideales de una empresa.

1.4.2.1.6. Apartados y subapartados de la Norma ISO 9001: 2015

Ilustración 3: Apartados de la Norma ISO 9001:2015



Fuente: (ISO, 2015)

Elaborado por: Los autores

Es importante conocer los diferentes apartados que conforman el sistema de gestión de Calidad, debido a que permiten a la comprensión de la normativa para aplicarla correctamente a las organizaciones que adoptan este sistema, y con la ayuda de una buena administración se logrará buscar los resultados deseados.

1.4.2.2. Subapartado 4.4 Sistema de gestión de Calidad y sus procesos

1.4.2.2.1. Definición

“La implementación de un sistema de gestión de calidad tiene como objetivo buscar la calidad total, esto es un sistema de gestión que busca mejorar los resultados financieros y la supervivencia de la organización a largo plazo a través de un enfoque coherente con el incremento de la satisfacción del cliente y que cumple las necesidades de todos los grupos de interés” (Eliana, 2015).

La organización es como una familia, en donde todas las decisiones empiezan desde el líder y la cabeza principal, por esta razón es importante que la calidad total, sea realizada por cada uno de los miembros que conforman esa familia y estructura, porque desde el que tiene una función pequeña hasta el que tiene mayor responsabilidad como es el gerente de una empresa.

1.4.2.2.2. Importancia

“El modelo fundamental para un sistema de gestión de la calidad es el conocido como ciclo de Deming, basado en un concepto ideado por Walter A. Shewhart y que constituye una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, también se lo denomina espiral de mejora continua.

- Planificar: se alinea con el planeamiento de la calidad.
- Hacer: describe las políticas, los procedimientos y los procesos.
- Verificar: involucra el control de la calidad de los procesos.
- Actuar: se relaciona con las acciones basadas en los resultados obtenidos, tales como decisiones acerca de la aceptabilidad de la producción, la identificación de la causa raíz, mejora de la calidad, etc” (León, y otros, 2018).

Para poder realizar una correcta designación de las funciones dentro de una organización, hay que considerar estrategias, que permitan mejorar el trabajo de manera óptima, la cual se da teniendo en cuenta los pasos mencionados anteriormente, que con ayuda de una buena

dirección se pueden llevar a cabo cumpliendo los objetivos organizacionales, en donde se inicia por la planificación de las actividades, siguiendo de hacer políticas que deben ser ejecutadas, luego verificar los procesos para que se cumplan, y por último la actuación, porque si no se implementan no se denotan los cambios.

1.4.2.2.3. ¿Qué es gestión?

Dentro de la norma a aplicar es necesario conocer las diferentes definiciones de cada apartado, las cuales ayudaran a la estructura del texto, en este caso nos referimos a 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” (UCA Profesional, 2017). Por esta razón una correcta administración dará a la etapa de gestionamiento para poder implementar las medidas correctivas y normas correspondientes en la organización.

1.4.2.2.4. ¿Qué es sistema?

En cuanto a sistema nos referimos como que, “es un proceso que transita diferentes fases que cumplen con los requisitos establecidos para un único sistema de gestión, con base en la política, procedimientos, implementación, seguimiento y control, auditorías y mejoras. Esto permite a la organización demostrar su compromiso con todas las partes interesadas” (Cabrera, Medina, Abab, Rivera, & Núñez, 2015). El cual debe cumplirse para mantener una equidad dentro de la organización, siendo este proceso, el que va a manejar en primera instancia, lo que se quiere mejorar y aplicar dentro de la organización.

1.4.2.2.5. ¿Qué es calidad?

Se puede mencionar que calidad es “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 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” (Rodríguez & Pérez, 2020). El beneficio económico es importante para mantener en marcha la organización, pero para poder llegar a ser rentables, se debe establecer metas que direccionen a un mejoramiento organizacional, y ser regidos a normas de calidad que ayudaran a este proceso.

1.4.2.2.6. ¿Qué es proceso?

En cuanto a procesos nos referimos que “Son aquellos que están relacionados con la definición y el control de los objetivos de la organización, su planificación y estrategia, definición de la misión, visión y valores. En su gestión interviene directamente el equipo directivo” (Lucas, 2014). En este caso los altos mandos son los encargados de llevar a cabo cada uno de los procesos a realizar dentro de la empresa, siendo los que establezcan las funciones al personal mas competente ayuden sacar adelante la entidad, ayudando a obtener los mejores resultados.

1.4.2.2.7. Niveles de sistema de Gestión de calidad

Autorización administrativa

“la autorización administrativa es un acto típico de habilitación, por medio del cual la Administración Pública concede al administrado la potestad de ejercer derechos preexistentes, luego de haber realizado una valoración discrecional sobre su oportunidad y utilidad con respecto al interés general” (Peña, 2017). Es importante mencionar el papel que cumple la administración dentro de una entidad, debido a que es el encargado de velar que se cumplan todos los procesos administrativos, siendo el gerente en este caso el encargado de dichas actividades.

Certificación

“La adopción de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y su certificación, es una decisión estratégica de cada organización, la cual está influenciada por diferentes necesidades y objetivos; unas empresas lo implementan por su deseo de mejorar los procesos y el funcionamiento de sus áreas, otras porque quieren adaptarse al entorno, algunas lo hacen por mejorar su desempeño y la eficiencia y no faltan las que quieren implementarlo por formalidad o porque está de moda” (Aristizabal, 2014). Hay que considerar que la certificación permitirá a las empresas mejorar su estándar organizacional, siendo el sistema de Gestión de Calidad, la dirección y guía, para realizar correctamente la administración y llevar las funciones que les corresponde a cada colaborador.

Mejora continua

“La mejora continua implica alistar a todos los miembros de la empresa en una estrategia destinada a mejorar de manera sistemática los niveles de calidad y productividad, reduciendo los costos y tiempos de repuestos, mejorando los índices de satisfacción de los clientes y consumidores, para de esa forma mejorar los rendimientos sobre la inversión y la participación de la empresa en el mercado” (Cisnero & Ruiz, 2012). Por esta razón se hace mención a que a mejora continua ayudara a la realización y cumplimiento de estrategias, que permitirán trabajar con menos inversión de tiempo y obteniendo mejores resultados, en cuanto a la proyección de las ventas de los productos o servicios, que los clientes en este caso consumen.

Acreditación

“El estado ecuatoriano, a través del Consejo de Educación Superior (CES), la SENESCYT y el Consejo de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación superior (CEAACES), ha contribuido a la construcción y el fortalecimiento de una cultura de calidad de la educación superior mediante la creación, implementación y control del cumplimiento de normas, modelos de evaluación, y procesos de acreditación y aseguramiento de la calidad

en instituciones y carreras” (Rojas, Capa, & Sanchez, 2019). Esta norma debe ser acreditada, para que pueda ser aplicada en la empresa Fugran, siendo dicha acreditación una contribución a la calidad de los estándares internacionales, que se rigen las empresas.

Excelencia

“El modelo EFQM de Excelencia Empresarial se considera a sí mismo como un marco de trabajo no-prescriptivo que reconoce que la excelencia de una organización se puede lograr de manera sostenida mediante distintos enfoques. En esta línea, el modelo se fundamenta en que los resultados excelentes con respecto al rendimiento de la organización, a los clientes, las personas y la sociedad (en definitiva, los diferentes grupos de interés) se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, las personas de la organización, las alianzas y recursos, y los procesos” (Beltran, Carmona, Carrasco, Rivas, & Tejedor, 2016). Todo resultado refleja su excelencia cuando estos son buenos, y se obtiene una buena rentabilidad, después de un arduo trabajo, que realiza la administración en conjunto a su personal, el cual depende de la proyección que se da a los clientes en cuanto a los productos o servicios ofertados.

1.4.2.2.8. Implementación de un sistema de gestión de calidad

Evaluación de la situación actual

“El responsable de la Gestión de Calidad, será quien se encargue de cerciorarse que la información documentada referente al Sistema de Gestión de Calidad este actualizada y a disponibilidad para cuando se lleve a cabo la revisión, así la situación actual funciona como punto de partida para la toma de acciones de mejora. Para llevar a cabo la revisión por parte de la Dirección se analizarán el estado de las revisiones previas, cambios internos y externos necesarios, las No conformidades, las acciones correctivas, el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad, satisfacción del cliente, resultados de seguimiento y medición, resultados de auditorías y todos aquellos documentos que puedan aportar información

necesaria para analizar el estado del Sistema de Gestión de Calidad” (Rodríguez & Pérez, 2020).

Análisis de los procesos de la empresa

“Los métodos de fumigación por aplicación de Fosfina utilizados por FUGRAN C.I.S.A. no afectan al Medio Ambiente.

Gracias a la utilización de productos de vanguardia, sustentados con investigaciones de avanzada, los métodos de fumigación empleados por la empresa:

- No dejan polvo residual sobre los alimentos, evitando su contaminación.
- No provocan problemas en el medio ambiente ya que se produce sólo fosfina, la cual es rápidamente desactivada en presencia de la luz solar cuando es liberada a la atmósfera.
- No provocan fitotoxicidad ya que no generan otro gas que fosfina.
- No hay riesgo de incendio debido a la calidad de los componentes de los productos Degesch.
- No requieren movimientos del granel con los respectivos ahorros en energía eléctrica provocados por dichos movimientos y roturas del cereal.
- No afectan las propiedades químicas, organolépticas y germinativas de los materiales tratados.
- No afectan la capa de Ozono” (FUGRAN S.A., 2022).

Documentación necesaria para la certificación

Para manejar un estándar de calidad se debe basar un trabajo en normas que certifiquen dichos proyectos y funciones, en este trabajo se busca demostrar que el subapartado mencionado es el que ayudara a la empresa Fugran, a mejorar su dirección organizacional.

“El organismo de certificación evaluará la conformidad con la norma ISO 9001: 2015. Esto implica la visita de un auditor del organismo de certificación a la organización para evaluar

el sistema relevante y sus procesos. Mantener la certificación también implica reevaluaciones periódicas. La certificación demuestra a los clientes que está comprometido con la calidad.

La certificación garantizada.

- Una evaluación regular para controlar y mejorar procesos de forma continua.
- Credibilidad del sistema para conseguir objetivos deseados.
- Reducir riesgos e incertidumbre y aumentar las oportunidades de negocio.
- Consistencia de los resultados diseñados para cumplir con las expectativas de las partes interesadas” (ISO , 2015).

Luego de verificar la información que ayudara a la certificación se realiza lo siguiente:

“Pasos tras la implementación

- Formación de concienciación
- Política y objetivos
- Análisis de deficiencias interno
- Documentación/proceso de diseño
- Documentación/proceso de implantación
- Auditoría interna
- Organizar la revisión por la dirección del sistema
- Análisis de deficiencias de sistemas implantados
- Acciones correctivas
- Auditoría de certificación final” (ISO , 2015).

Siendo estos pasos los que van ayudar a mantener una mejora de los procesos internos, y que sea aplicada de la mejor manera por los colaboradores de la empresa.

1.4.2.3. Control y evaluación de procesos

1.4.2.3.1. Definición

“La gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo

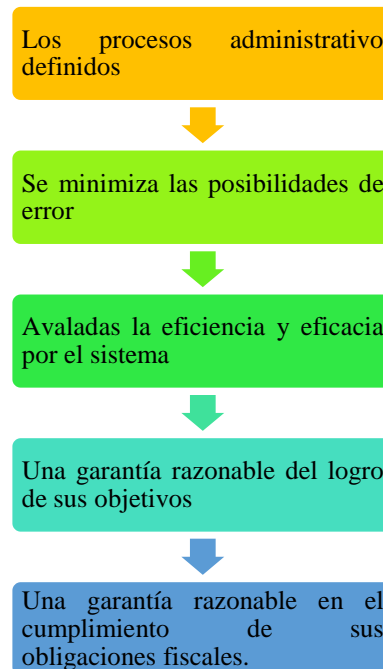
tiempo” (Navarro, 2018). Es importante siempre que se maneje una revisión de los procesos que se realizan, para observar las falencias, y poder mejorarlas, en este caso si no se llegase a evaluar al personal para observar las desviaciones de funciones, se debe empezar por conocer bien a quien dirige la organización.

1.4.2.3.2. *Importancia*

Para poder entender la necesidad de saber mantener un control es necesario conocer que “el control es de importancia dado que ayuda a los gerentes a conocer si se están cumpliendo las metas organizacionales, y en caso contrario, los motivos que impiden que eso suceda” (Schmidt, Tennina, & Obiol, 2018). Siendo de vital necesidad su aplicación para mejorar los errores que se están cometiendo dentro de la organización, y dar soluciones optimas para las estrategias a aplicar.

1.4.2.3.3. *Ventajas*

Ilustración 4: Ventajas del control



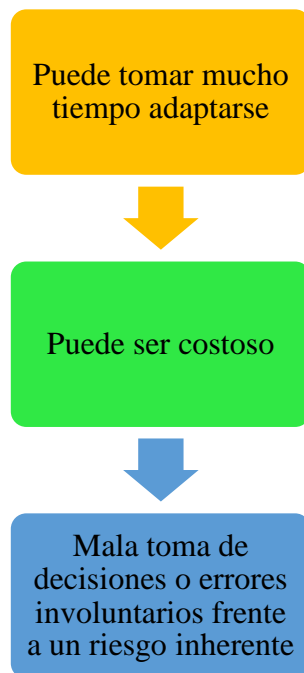
Fuente: (Urquizo, 2014)

Elaborado por: los autores

Las ventajas de tener un control dentro de una organización, son notorias, debido a que con la ayuda de la administración, ayudaran a la personal, a cumplir, sus actividades correspondientes, siguiendo un estándar de calidad impecable, para que sea notorio que la organización está estructurada en base a la norma ISO.

1.4.2.3.4. Desventajas

Ilustración 5: Desventajas del Control



Fuente: (Fierro, 2013)

Elaborado por: los autores

Como toda ventaja dentro de una organización, también es necesario conocer sus desventajas, que van a ser notorias en el proceso de mejoramiento, las cuales serán detectadas y comprendidas, para ser utilizadas y retroalimentadas por el personal administrativo competente.

1.4.2.3.5. Rendimiento Real

“Definir con precisión el rendimiento es complejo y hasta subjetivo. Por lo que se requiere que el área de RRHH se mantenga directamente involucrada en su gestión, dirigiendo el aparato burocrático que los gerentes de línea utilizarán para evaluar el rendimiento de sus subalternos” (Dávila & Elvira, 2010). En toda organización siempre debe existir una evaluación constante del rendimiento de sus colaboradores, debido a que esto permitirá poder retroalimentar en sus falencias o celebrar sus aciertos, de esta forma el personal se sentirá cuidado y rendirá de mejor manera, en el caso de que las observaciones sean de mejoramiento lo tomarán de una forma más razonable.

1.4.2.3.6. Medidas correctivas

“Todos los procedimientos aprobados en esta normativa, deberán documentarse de forma clara, por lo que deberán ser diseñados de tal manera que garanticen alcanzar los parámetros críticos, donde deberán tomar en cuenta el acondicionamiento previo y posterior del tratamiento para lograr la dosis requerida y la eficacia que se demanda del tratamiento para el control de las plagas objetivo sin alterar la calidad del producto, además aquí se plantean ciertos procedimientos de contingencia y orientación para las acciones correctivas ante fallas en la fumigación o en problemas relacionados a la consecución de los parámetros críticos. Los puntos más relevantes para lograr una fumigación éxito son:

1. Seguimiento de cómo se ejecuta la aplicación.
2. Uso del equipo de fumigación adecuado.
3. Seguir los procedimientos respectivos y utilizar sistemas que eviten la infestación o contaminación del producto fumigado.
4. Mantener registros y documentación para su verificación, rastreo o auditoría de los procedimientos efectuados” (MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA, 2021).

1.4.2.3.7. Tipos de control

Control preventivo

“La periodicidad con la cual se establezca realizar un control preventivo dependerá de la particularidad del proceso y el nivel de riesgo asociado. Se puede establecer variables como cantidad de transacciones y/o interacciones o variables como la de tiempo (días, semanas, meses, años). Lo importante es, por un lado, permitir que se ejecute el proceso y tener una muestra significativa para realizar el control preventivo y por otro lado realizarlo en un tiempo justo” (Arenas, 2020). Existen diferentes tipos de control, en este caso el preventivo ayudara a realizar una pequeña auditoria del personal, en un tiempo justo, para determinar a tiempo cualquier error que se estuviera cometiendo, y de esta formar llegar a tiempo y corregirlo.

Control recurrente

“Contempla la identificación de los momentos en los cuales existe, según la experiencia, mayor probabilidad de inconducta funcional y corrupción, y ahí interviene la comisión de control. Ese momento se conoce como hito de control. La provisión de un bien, la prestación de un servicio y la construcción de una obra, tiene varios hitos de control. Por tanto, la aplicación de este modelo de control implica la realización de varios informes secuenciales sobre la intervención que no solo permiten acompañar al gestor, sino también dar cuenta de los resultados a la ciudadanía para que ejerza el control social, activando a los distintos actores del ecosistema de control. Los informes de control concurrente se publican en el portal de la Contraloría dentro de las 72 horas de haberse notificado el informe a las autoridades competentes” (Shack, Portugal, & Quispe, 2021).

Este tipo de control se da en el momento que existan errores muy recurrentes, por ende, se debe prestar mayor atención en la realización de las actividades, debido a que si no se controlan por las personas correctas y encargadas, no se realizaran de manera correcta las funciones que ayudaran al crecimiento organizacional.

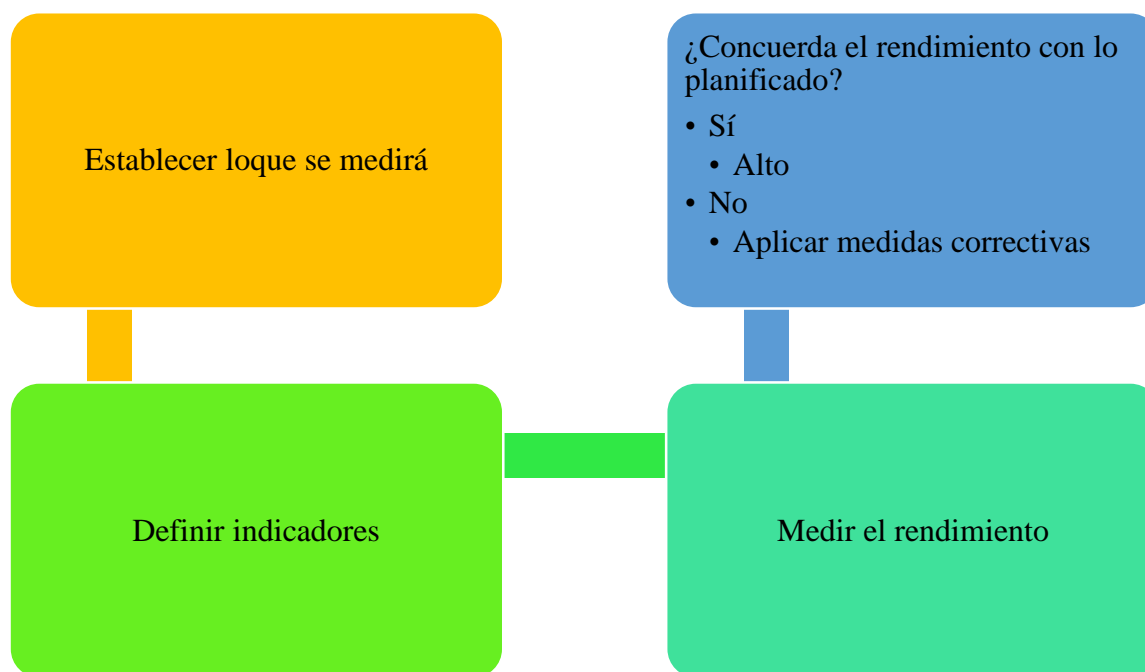
Control de retroalimentación

“Consiste en ordenar la información de tal manera que puedan observarse tendencias, comportamientos o relaciones de manera inmediata. El proceso de retroalimentación debe ordenar y clasificar la información, de tal forma que su accesibilidad sea ágil. Precisamente, uno de los retos que actualmente asumen los CMMS, aparte de ocuparse de la organización del trabajo, es el procesamiento la información en tiempo real, para que, de manera instantánea, se tengan datos reales, ordenados y relacionados de manera coherente” (Isaza & Herrera, 2006).

En este caso si en una empresa se observa que se debe mejorar aspectos de los colaboradores que no están funcionando de manera correcta, la mejor forma es preparar charlas en donde se retroalimiente la información y se explica con más detalle algún cambio de mejora o implementación de políticas o normas, para que sean cumplidas como se establecen.

1.4.2.3.8. Evaluación de la administración

Ilustración 6: Proceso de Evaluación



Fuente: (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, 2018)

Elaborado por: los autores

Uno de los procesos a seguir dentro de una evaluación, es como se mostró anteriormente, en donde se establece un orden de reciprocidad al momento de establecer una norma o política de mejora continua, siendo los indicadores, los que van ayuda a medir el rendimiento de los colaboradores.

1.4.2.3.9. Evaluación de desempeño

En un sistema de control es necesario saber cómo conocer que es lo que hacen los empleados por esta razón en una organización se realizan un proceso que define a “Evaluar el desempeño laboral es fundamental para que cualquier organización conozca los resultados del trabajo de cada uno de sus empleados, pero nunca ha sido una tarea fácil y muchas veces la evaluación de ese desempeño deja mucho que desear en la práctica misma de la administración de las empresas, en virtud de que se trata de una actividad en la cual se entremezclan consideraciones subjetivas que entorpecen la propia evaluación y prestan importancia a elementos que no se requieren directamente al rendimiento efectivo de los trabajadores” (Montejo, 2001). Siendo una de las bases para conocer lo que hacen los colaboradores y poder medir su desempeño organizacional, a su vez conocer que tanto están aportando para el crecimiento y logro de objetivos.

1.4.2.4. Los recursos

1.4.2.4.1. Definición

“Permiten generar condiciones para enfrentar una competencia y así lograr un exitoso desempeño económico. Por medio de esta perspectiva se contempla la competitividad desde el punto de vista de los recursos de las empresas que permiten generarla, visión que se complementa con el planteamiento de Porter, sobre el hecho que son las empresas las que compiten en los mercados y es en ellas en las que recae la responsabilidad de generar mecanismos que les permitan hacer un uso eficiente de sus recursos para poder enfrentar la competencia en el sector en el cual se encuentran insertas” (Escandón & Arias, 2011).

Dichos recursos, ya sean tangibles o intangibles, son los que van a ayudar a poner en marcha la organización, permitiendo el cumplimiento de intereses organizacionales. Siendo elementos fundamentales, para la realización de cualquier actividad.

1.4.2.4.2. Importancia

“Consiste en resolver si los recursos necesarios se pueden generar o adquirir y por supuesto no siempre están disponibles cuando son requeridos, por lo que es aconsejable analizar éstos de acuerdo con las exigencias del plan. La última fase de la planeación de los recursos, consiste en la distribución de los recursos que se espera estén disponibles, entre los programas y unidades de la organización que los necesite. Se suele llamar presupuesto a una distribución de este tipo, pero éste con demasiada frecuencia se restringe a la distribución del dinero” (Universidad Católica Boliviana San Pablo, 2007). Toda empresa busca siempre mejorar y crecer y esto se puede lograr implementando recursos que ayudan a fortalecer las bases de la organización, en este caso se puede empezar por los recursos humanos y luego invirtiendo en costo e infraestructura, para la mejora de calidad de los productos o servicios.

1.4.2.4.3. Tipos de recursos

Se puede observar en este trabajo los diferentes tipos de recursos que ayudarán al mejoramiento de las actividades en este caso como se nombra a continuación:

Recursos tangibles

“Analizando a detalle los activos intangibles, las razones que explican la importancia estratégica de estos activos se basan en los siguientes puntos:

- Son un importante factor de heterogeneidad entre las empresas.
- No se deprecian por el uso.
- El costo de imitación puede ser elevado para los competidores.
- Son activos que no entran en el sistema de mercado.

- Su proceso de acumulación siempre genera ventajas para las empresas que crean en primer lugar dichos recursos.
- Genera importantes externalidades y sinergias” (Osorio G. , 2014).

Este tipo de recurso permite que se puedan mejorar, o cambiar con alguno que funcione para el objetivo de las empresas, siendo uno de los primordiales, porque incurren los costos para realizar algún producto.

Recursos intangibles

“Se consideran recursos intangibles a todos aquellos recursos de las organizaciones que carecen de existencia física, que son potencialmente utilizables, que son renovables luego de usarlos y que no disminuyen, sino que aumentan en cantidad y calidad mientras son usados, además de poder ser usados de manera simultánea, y presentar un elevado grado de especialización” (Nuñez & Rodríguez, 2015). Este tipo de recursos tiene que ver más con el actuar y el intelecto que tiene cada uno de los colaboradores, reconociendo el esfuerzo que hacen cada uno de ellos, tanto en mano de obra como aporte de mejora e ideas que ayuden al crecimiento.

Recursos materiales

“La administración de los recursos materiales bajo esta perspectiva, implica el uso eficiente y racional de estos recursos, a fin de que su destino obedezca a los requerimientos y fines de la institución para el logro de una mayor eficacia, eficiencia y congruencia en su funcionamiento” (Navarro D. , 2020). Aquellos que forman parte del producto sea de forma directa o indirecta, ayudaran a la constitución y formación de cada uno de ellos, principalmente al área de producción y el área administrativa.

Recursos humanos

“Es importante destacar que el recurso humano se constituye en un elemento fundamental que da validez y uso a los demás recursos, en este sentido el personal de la organización

puede desarrollar habilidades y competencias que le permitirán que la ventaja competitiva de la empresa pueda ser sostenida y perdurable en el tiempo, posibilitando así que pueda hablarse de la construcción de un recurso humano inimitable, único y competitivo en la corporación” (Montoya & Boyero). Este recurso es uno de los mas importantes, porque sin ellos la organización no estaría en marcha, porque desde una idea muy pequeña, hasta una que sea determinada para un gran cambio ayudaran al cambio.

Recursos tecnológicos

“La visión integral de concebir la incorporación del recurso tecnológico como una parte importante de la estrategia general de la organización que la oriente hacia un mejor posicionamiento en el mercado, asumiendo los compromisos socio-ambientales. De la misma forma, la escasa o nula utilización de herramientas de planificación estratégica se traduce directamente en un impacto negativo para el negocio, afectando los costos de producción, con la consecuente disminución de oportunidades para la colocación de sus productos en el mercado” (Mantulak, Hernández, & Michalus, 2013). Actualmente vivimos en un mundo que vive en constantes cambios, y debemos adaptarnos a ese magnetismo como es la tecnología, que si bien es cierto muchas veces es usado de forma incorrecta, pero en manos acertadas puede ser un diamante por descubrir, por esta razón hay que ver las facilidades que nos brinda, y actualmente la norma ISO, se maneja con este tipo de recursos, al igual que todas las empresas, se podría decir que se acabaron grandes folletos donde se almacenaba la información, ahora existen software que facilitan ese trabajo.

1.4.2.5. Información documentada

1.4.2.5.1. Definición

“En esta versión también se sustituye el término registro, el cual en la versión anterior se utilizaba para denotar los documentos necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos, por el requerimiento de conservar la información documentada. La norma establece que la organización debe mantener y conservar información documentada que

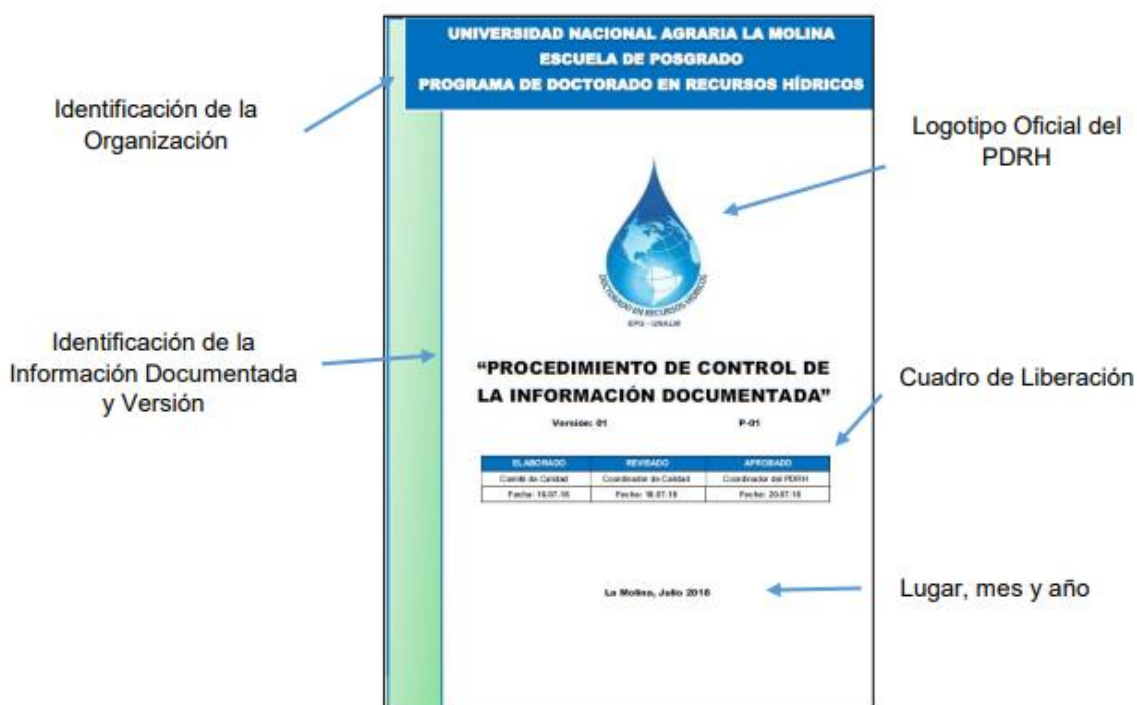
apoye la operación de sus procesos, la organización es la responsable de determinar cuál información debe mantener, el tiempo y forma de conservarla” (Menchú, 2017). Un factor clave es la información que tiene respaldo dentro de una organización, porque ayudara los diferentes procesos que se quieran realizar, debido a que servirían de evidencia para la realización de actividades.

1.4.2.5.2. Importancia

“En todos los procesos organizacionales, la documentación contribuye a lograr la conformidad de los requisitos del cliente y la mejora de calidad porque provee de información apropiada para cada etapa de la implementación de un sistema de gestión, desde su planificación hasta su evaluación. Además, mediante la documentación podemos trazar líneas de repetibilidad y trazabilidad porque proporciona evidencias objetivas. También podemos evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad” (Castillo & Osorio, 2011). Su factor vital guardar información, que permita ser utilizada a futuro en este caso por una auditoria en donde se puede detallar todas las compras y ventas realizadas por los clientes, sin que tener que recurrir a la falsificación de documentos por no tener un soporte de información.

1.4.2.5.3. Documentos

Ilustración 7: Carátula de Información Documentada



Fuente: (Universidad Nacional Agraria la Molina, 2018)

Elaborado por: los autores

“Al crear y actualizar la información documentada, los responsables de cada proceso del SGC-UCSG unificado, se aseguran de que:

- La documentación se identifique mediante un nombre o título.
- Se describa la persona o unidad responsable de su elaboración, revisión y/o aprobación.
- Se identifiquen las respectivas fechas de elaboración, revisión y/o aprobación.
- Se identifique el número de versión o referencia.
- El idioma de la documentación sea en español.
- La documentación se soporte de manera física o electrónica.
- Se identifiquen los cambios o adecuaciones, los cuales deberán ser aprobados por la autoridad correspondiente” (Díaz, 2018).

1.4.2.5.4. Registros

Uno de los factores que permiten el respaldo de la información son los registros, el cual va solventar toda la información que mantenga la empresa, por esta razón se hace mención lo siguiente,

“Según el tipo de documento del que se trate, se distinguen tres matrices básicas de registro:

a) Registro de un documento impreso o inédito completo: libro, folleto, tesis, apuntes; obras de referencia, antología, etc.

b) Registro de un texto menor (artículo, nota, reseña, poema, etc.) incluido en un documento de mayor envergadura;

c) Registro de un documento virtual” (Rizo, 2015).

Siendo una ruta u opciones para mantener la información oportuna cuando se la solicite.

1.4.2.5.5. Manual de procedimientos

“Estructura del manual de procedimientos de la información documentada:

- Control de cambios
- Objetivos
- Alcance
- Base legal
- Términos y definiciones
- Responsables
- Cuerpo del documento
- Flujograma
- Registros
- Anexos” (Universidad Nacional Agraria la Molina, 2018).

Es necesario conocer una estructura que nos permite ejemplificar la realización de información documentada, como se lo mostro en el párrafo anterior. Siendo su estructura un claro ejemplo, de cómo se podría llevar su control y orden.

1.4.2.5.6. Manual de calidad

Un manual de calidad, se realiza de acuerdo a los requerimientos de la organización, por esta razón se da un ejemplo, de lo que incluye, mas no algo específico, a continuación, se da conocer una ejemplificación de la misma.

“El MTPE cuenta con el presente manual de la calidad que incluye:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier no aplicabilidad.
- Información documentada de los procedimientos establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad” (López J. , 03).

1.4.2.5.7. Sistemas de calidad

“Es un conjunto de elementos relacionados entre sí orientados en una forma de trabajar basado en procesos, con una política de trabajo para alcanzar objetivos. Dichos elementos pueden ser recursos humanos, recursos económicos, infraestructura y equipos, conocimientos y experiencia, etc. Cuando se habla del Sistema de Gestión de Calidad la definición se orienta a procesos de trabajo eficaces y eficientes con políticas y normas de calidad en el trabajo para alcanzar los objetivos de calidad” (Carlos, Cristina, Galo, & Ruben, 2018). Lo importante de un sistema de calidad es el cumplimiento de objetivos que se dan a través, de los reportes presentados y el trabajo realizado por cada una de las personas que conforma la empresa.

1.4.2.6. Gestión administrativa

1.4.2.6.1. Definición

“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. En dicha gestión, la innovación empresarial tiene un papel preponderante pues se

considera una mejora en el modelo de negocio empresarial, sin embargo, resulta novedoso realizar cambios organizacionales, innovaciones productivas o tecnológicas en la propuesta de un negocio al mercado con el fin de ser más eficiente y alcanzar un mejor posicionamiento, o crear un mercado totalmente nuevo donde no existan competidores” (Mendoza, 2017). Su papel en cuanto a la organización es cumplir cada uno de los requerimientos que se establezcan como normas y políticas, siendo la administración el promotor de un cambio de forma interna de los procesos que realizan cada uno de los trabajadores, buscando el logro de los objetivos e independizar las funciones internas y externas, para la mejora de los procesos.

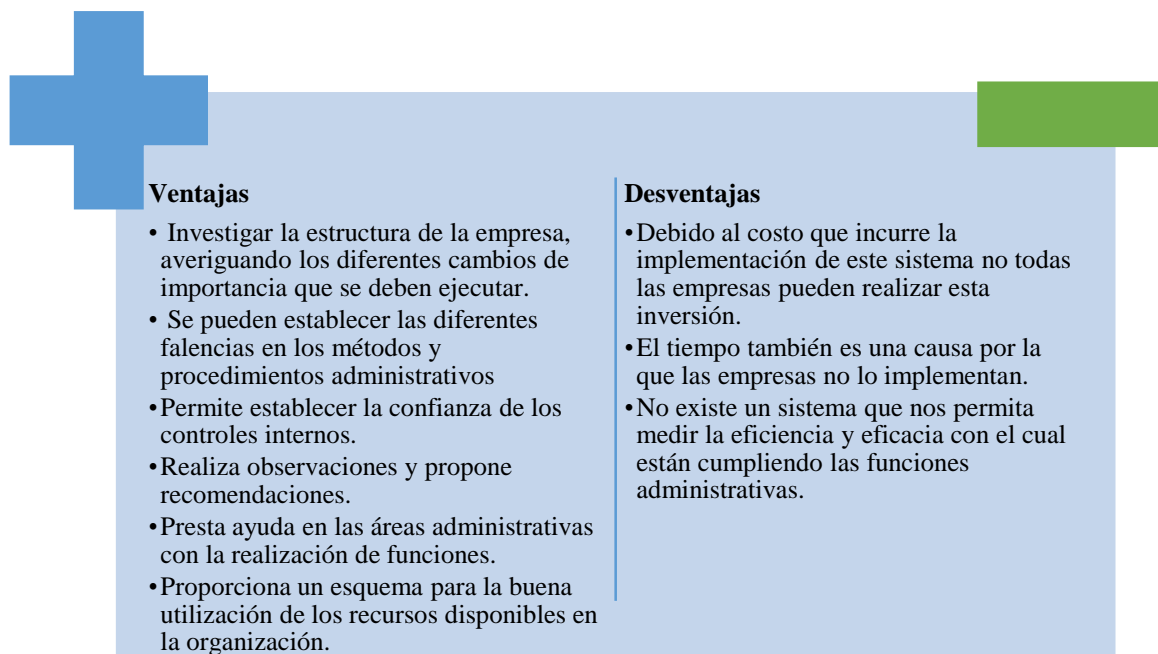
1.4.2.6.2. Importancia

“la gestión administrativa toma en gran medida un papel coaccionado con la contabilidad, puesto que, si el sistema contable de la organización es eficiente, el control se simplifica a la verificación de los datos financieros, lectura, análisis y finalmente implementación de las estrategias gerenciales con el fin de mejorar los indicadores de resultados expuestos en los estados financieros de la organización” (Serna & Vizcaino, 2020). Todos estos procesos realizados por la administración se ve reflejado en los balances presentados, debido a que el rendimiento de todos, se proyectara en el tiempo en las compras y ventas realizadas para mantener en marcha la organización, en el caso de que estos valores financieros sean negativos, estaría en una situación crítica para la mejora y retroalimentación, de cada personal para que exista una mejor estabilidad en las funciones, y si estos resultados son buenos, se debería reconocer los logros, para que sirvan de incentivación personal.

1.4.2.6.3. Ventajas y desventajas

Es necesario mencionar las ventajas y desventajas que forman parte de la gestión administrativa en cuanto a las entidades y en este caso a la empresa Fugran, que es la unidad de análisis, que va a permitir conocer sus aciertos y errores, que con la ayuda del colaborador competente se va a mejorar.

Ilustración 8: Ventajas y Desventajas de la Gestión Administrativa



Fuente: (Santillán & Villanueva, 2013)

Elaborado por: los autores

La gestión administrativa cumple una función dentro de la empresa, porque es la encargada de velar que todos los procesos a los que este regido la empresa lleguen a cumplirse, siendo un sinnúmero de soportes los que respaldan la información que la administración debe presentar, sin dejar a un lado que existen ventajas que ayudaran a su realización y desventajas que servirán para mejorar en las actividades presentadas.

1.4.2.6.4. Funciones de la gestión administrativa

Dentro de la administración para llegar a ser ejecutada es necesario conocer cuales son las funciones que se deben realizar para su cumplimiento, por esta razón se detalla a continuación cada una de ellas:

Ilustración 9: Funciones de la Gestión Administrativa



Fuente: (Cano, 2017)

Elaborado por: los autores

Los cuatro procesos claves dentro de la administración ayudarán a determinar la forma correcta de saber administrar y evitar los menos errores posibles, que de forma prolongada serán de beneficio para la organización, que dará una ventaja competitiva en relación a las demás empresas. Con las personas correctas esas ventajas servirán para mejorar de forma interna, y poder aplicarlas.

1.4.2.6.5. Planificación

Definición

“Es una herramienta que permite obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas. Asimismo, representa el fomento de una estrategia para la organización, la cual gira en torno a ella. La planificación estratégica es el proceso para producir dicha estrategia y para actualizarla conforme se necesite” (García, y otros, 2017). Una de las primeras funciones a realizar por la administración es la planificación, que, con ayuda del asistente administrativo y el administrador, serán un equipo para poder implementar cada una de las normas a cumplir, reglamentando cada función y los pasos a seguir durante los procesos, que servirán de apoyo para cumplir los objetivos empresariales.

Importancia

“La planificación cumple dos propósitos principales en las organizaciones: el protector y el afirmativo. El propósito protector consiste en minimizar el riesgo reduciendo la incertidumbre que rodea al mundo de los negocios y definiendo las consecuencias de una acción administrativa determinada” (Salazar & Romero, 2006). Es importante mencionar que dicha administración, siempre procurara, dar la mejor proyección, para que cada colaborador la cumpla con los mayores aciertos posibles.

1.4.2.6.6. Organización

Definición

“La organización empresarial es una de las partes más complicadas a llevar a cabo por el empresario, puesto que de una buena organización dependerá alcanzar los objetivos marcados de manera eficaz, clave para el éxito empresarial” (Morón, 2014). Si bien es cierto organizar es una tarea complicada porque manejar personas hoy en día se ha vuelto una de

las funciones mas complicadas, por esta razón es necesario que la persona encargada en la administración sea alguien que pase por todos los filtros necesarios, para que la debida designación de funciones sea cumplida de manera óptima.

Importancia

“la organización empresarial, coadyuve de forma representativa en la construcción de condiciones propicias al desarrollo económico bajo otros imperativos; es en este aspecto, que los diferentes públicos que tienen intereses directos o indirectos en la empresa, podrían tener la posibilidad de desarrollar una visión diferente” (Lozada & Arias, 2014). Cada una de las organizaciones mantienen una visión alterna y diferente, de lo que quieren llegar a proyectar, por esta razón los ideales de un líder, deben ir de la mano de lo que desea cada colaborador en cuanto a la empresa.

1.4.2.6.7. Dirección

Definición

“Ejecutar lo programado y ser el responsable de la marcha del sistema de operaciones, cuyos resultados serán monitoreados durante la función de control” (Alessio, 2004). Por esta razón debe existir un realce en cuanto a cómo se quiere visualizar a la organización, como se menciona anteriormente se debe monitorear los resultados, para que exista equidad en las actividades y que cada uno cumpla lo establecido.

Importancia

“La dirección es el elemento del proceso administrativo que tiene como finalidad coordinar los elementos humanos de las empresas, implica que un responsable con nivel de autoridad genere liderazgo, así como motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad” (Ruiz, 2012). Es necesario que se cumplan las asignaciones correspondientes,

en donde se direcciona de forma correcta a cada uno del personal, siendo responsabilidad directa del administrador que se lleve a cabo cada tarea.

1.4.2.6.8. Control

Definición

“Asegurar que los planes y programas para el sistema de operaciones sean llevados a cabo. La productividad deberá ser medida y evaluada por la cantidad, calidad, costos y tiempo de la producción de bienes y servicios, para ver si está conforme con lo planeado y programado. Caso contrario, deberán hacerse los ajustes necesarios. En la ejecución de las funciones de planeamiento, organización y control, los administradores de operaciones están claramente interesados en la manera como sus acciones afectan el comportamiento de los subordinados y los resultados obtenidos. También les interesa conocer cómo este comportamiento puede afectar las acciones futuras de la administración” (Alessio, 2004). Para que exista la calidad total, es necesario que se lleven a cabo los procesos relacionados al costo y beneficio de cada uno, para llevar a la actividad grupal al cumplimiento de los objetivos, siendo un esquema más complicado llegar a cada colaborador, porque en esta función se refiere al control de los procesos, en donde la mejor forma es incentivar al personal, para que exista cumplimiento personal.

Importancia

“Las actividades de control pueden clasificarse en: preventivos, detectivos y correctivos, además pueden incluirse controles a los manuales de usuario, de tecnología de información y controles administrativos. Básicamente las actividades de control deben encontrarse relacionadas con el tipo de empresa y con el personal y las funciones que realiza dentro de ella” (Serrano, Señalín, Vega, & Herrera, 2017). Es necesario reconocer los diferentes tipos de controles presentados por el administrador, para detectar a tiempo cada uno de los errores, y poder mejorarlos, en donde se relaciona a las actividades que ayudan al mejoramiento de

sistematización y llevar a cabo un esquema que permita mostrar lo que es mejor para la organización.

1.4.3. Marco conceptual

Los términos que se definen a continuación forman parte importante para la realización del trabajo presentado, el cual ayudara a la comprensión y entendimiento de términos utilizados que no son muy comprendidos:

- ✓ **ADMINISTRACION:** (Torres, 2014) menciona que, “la administración es un área de conocimiento que todos necesitamos y practicamos, en consecuencia, empecemos a conocer cuáles son sus principales principios y fundamentos que los expertos ya sistematizaron y que forman parte de un patrimonio colectivo.”
- ✓ **CALIDAD:** (Sanabria, Romero, & Flórez, 2014) mencionan que, “es el cumplimiento, por parte de todas las áreas de la organización, de las especificaciones del producto o servicio (tangibles e intangibles) frente a los atributos requeridos por el cliente, es decir, cuidando que guarden relación con las necesidades de este.”
- ✓ **CONTROL:** (Dextre & Del Pozo, 2012) mencionan que, “es aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la fase de planificación. Como última etapa formal del proceso de gestión, el control se centra en actuar para que los resultados generados en las fases anteriores sean los deseados.”
- ✓ **GESTION:** (Manrique, 2016) menciona que “la gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente.”

- ✓ **INFORMACION DOCUMENTADA:** (ITLP, 2019) menciona que la, “Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene. Todo aquel documento interno y/o externo que presente información que afecte a las actividades de los sistemas de gestión del Instituto Tecnológico.”
- ✓ **ISO 9001:** (NORMA INTERNACIONAL, 2015) define que, “Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.”
- ✓ **NORMA:** (López, 2016) “toda norma es un mandato general, y que una persona está obligada si es susceptible de ser sancionada en caso de desobedecerla.³ Es un mandato concebido como la expresión del deseo o voluntad de un individuo de que otro individuo haga o deje de hacer algo, expresión acompañada de la amenaza de un daño o mal para el caso de que no se satisfaga el deseo expresado.”
- ✓ **PROCESO:** (Universidad de Cantabria , 2016) mencionan que, “componen el sistema debe contribuir a la consecución de los objetivos de la Organización, lo que implica una relación causa-efecto entre los resultados de los procesos individuales y los resultados globales del sistema.”
- ✓ **RECURSOS:** (Badii, y otros, 2018) menciona que, “los recursos obedecerán las mismas reglas y serán dinámicos, transformables y adaptables. Son escasos, su disponibilidad suele ser limitada ya que deben de llegar a toda la población, esto hace que se diversifique su fuente (públicos y privados) y su calidad suele depender del costo, en consecuencia, deben de ser manejados cuidadosamente.”
- ✓ **SISTEMA:** (Lorenzon, 2020) menciona que, “es una combinación de medios (como personas, materiales, equipos, software, instalaciones, datos, etc.),

integrados de tal forma que puedan desarrollar una determinada función en respuesta a una necesidad concreta.”

1.4.4. Marco legal

La empresa Fugran S.A., es una entidad Obligada a llevar contabilidad dedicada a la prestación de servicios y productos para la fumigación, en donde es regulada por normas tributarias y normas internacionales que verifican su actividad económica, las cuales se detallan a continuación:

- Norma ISO 9001:2015
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interna
- Código de trabajo
- Superintendencia de Compañías y Seguro

1.4.4.1. Norma ISO 9001:2015

De acuerdo con la (NORMA INTERNACIONAL ISO 9001, 2015) menciona en el subapartado “4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe: a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos; b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos; c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos; d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad; e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos; f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1; g) evaluar estos procesos e implementar cualquier

cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos; h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.”

De acuerdo con la (NORMA INTERNACIONAL ISO 9001, 2015) menciona en el subapartado, “4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe: a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos; b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.”

1.4.4.2.Ley Orgánica de Régimen Tributario Interna

Según (LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, 2015) menciona en el, “Art. 55.- Transferencias e importaciones con tarifa cero.- Tendrán tarifa cero las transferencias e importaciones de los siguientes bienes: 5.- Tractores de llantas de hasta 200 hp incluyendo los tipo canguro y los que se utiliza en el cultivo del arroz; arados, rastras, surcadores y vertedores; cosechadoras, sembradoras, cortadoras de pasto, bombas de fumigación portables, aspersores y rociadores para equipos de riego y demás elementos de uso agrícola, partes y piezas que se establezca por parte del Presidente de la República mediante Decreto”

Según (LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, 2015) manifiesta en él, “Art. 56.- Impuesto al valor agregado sobre los servicios.- El impuesto al valor agregado IVA, grava a todos los servicios, entendiéndose como tales a los prestados por el Estado, entes públicos, sociedades, o personas naturales sin relación laboral, a favor de un tercero, sin importar que en la misma predomine el factor material o intelectual, a cambio de una tasa, un precio pagadero en dinero, especie, otros servicios o cualquier otra contraprestación; 18.- Los de Aero fumigación”

1.4.4.3.Código de trabajo

De acuerdo con el (CODIGO DEL TRABAJO, 2012) menciona lo siguiente en, “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.”

Según el (CODIGO DEL TRABAJO, 2012) menciona lo siguiente en, “Art. 275.- Registro de trabajadores.- El dueño, director o gerente de un establecimiento comercial o industrial que proporcione trabajo para que sea realizado en la habitación o residencia del trabajador, estará obligado a llevar un registro en el que anotará el nombre y apellido de los trabajadores, su domicilio, la calidad y naturaleza de la obra encomendada y la remuneración que han de percibir. Una copia del registro se enviará a la Dirección de Empleo y Recursos Humanos.”

Según el (CODIGO DEL TRABAJO, 2012) menciona lo siguiente en, “Art. 13.- Formas de remuneración. - En los contratos a sueldo y a jornal la remuneración se pacta tomando como base, cierta unidad de tiempo. Contrato en participación es aquel en el que el trabajador tiene parte en las utilidades de los negocios del empleador, como remuneración de su trabajo. La remuneración es mixta cuando, además del sueldo o salario fijo, el trabajador participa en el producto del negocio del empleador, en concepto de retribución por su trabajo.”

1.4.4.4.Superintendencia de Compañías y Seguro

Según la (Superintendencia de Compañías, 2014) manifiesta a través del, “Art. 6.- Toda compañía nacional o extranjera que negociare o contrajere obligaciones en el Ecuador deberá tener en la República un apoderado o representante que pueda contestar las demandas y cumplir las obligaciones respectivas. Sin perjuicio de lo que se dispone en el Art. 415, si las actividades que una compañía extranjera va a ejercer en el Ecuador implicaren la ejecución de obras públicas, la prestación de servicios públicos o la explotación de recursos naturales del país, estará obligada a establecerse en él con arreglo a lo dispuesto en la Sección XIII de la presente Ley. En los casos mencionados en el inciso anterior, las compañías u otras

empresas extranjeras organizadas como personas jurídicas, deberán domiciliarse en el Ecuador antes de la celebración del contrato correspondiente. El incumplimiento de esta obligación, determinará la nulidad del contrato respectivo.”

Según la (Superintendencia de Compañías, 2014) manifiesta a través del, “Art. 15.- Los socios podrán examinar los libros y documentos de la compañía relativos a la administración social; pero los accionistas de las compañías anónimas, en comandita por acciones y de economía mixta, solo tendrán derecho a que se les confiera copia certificada de los balances generales, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, de las memorias o informes de los administradores y comisarios, y de las actas de las juntas generales; así mismo, podrán solicitar la lista de accionistas e informes acerca de los asuntos tratados o por tratarse en dichas juntas.”

Según la (Superintendencia de Compañías, 2014) manifiesta a través del, “Art. 16.- La razón social o la denominación de cada compañía, que deberá ser claramente distinguida de la de cualquiera otra, constituye una propiedad suya y no puede ser adoptada por ninguna otra compañía.”

CAPITULO 2

2. METODOLOGÍA

2.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El trabajo presentado se realiza con una metodología que está basada en una investigación que permite sustentar la información por medio de trabajos investigativos que se realizan en forma de redacción, es por esta razón que está escrita direccionada de manera cualitativa, pero en función de la importancia de conocer que existen otros tipos de investigación se nombra la de campo y descriptiva, en donde se podrá analizar la incidencia del subapartado 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, en el que se buscara la demostración de lo importante que es controlar y evaluar los procesos, con la utilización de los recursos de la organización, y así poder plasmar la correcta documentación, que servirá para la empresa poder sustentar su información, siendo la unidad de Análisis la empresa Fugran S.A., la cual presta su razón social, para la elaboración del trabajo presentado.

2.1.1. Investigación Cualitativa

“Los estudios cualitativos se encargan de proveer datos descriptivos de los aspectos intangibles del comportamiento humano, centrándose en aquellos contextos de la problemática social, permitiendo conocer la relaciones o vinculaciones entre las personas, entes sociales y la cultura” (Escudero, 2018). Es importante hacer mención que, en un trabajo de carácter investigativo, se utilizará información basada en tesis, documentales, y repositorios encontrados en la web, la cual ayudarán a sustentar dicho trabajo, siendo este tipo de estudio uno de los que mayormente se emplea, porque se logra conocer las ideas y opiniones de los demás, basando este proyecto a una entrevista, que es la que permitirá hacer del correcto análisis de lo que piensan los trabajadores de la empresa Fugran S.A.

2.1.2. Investigación Descriptiva

“La información suministrada por la investigación descriptiva debe ser verídica, precisa y sistemática. Se debe evitar hacer inferencias en torno al fenómeno. Lo fundamental son las características observables y verificables. Método de estudio de caso: implican un análisis profundo y el estudio de individuos o grupos. Además, conduce a una hipótesis y amplía el alcance de la investigación de un fenómeno. Sin embargo, no deben utilizarse para determinar la causa y el efecto, ya que no tiene la capacidad de hacer predicciones precisas porque podría haber un sesgo por parte del investigador” (Guevara, Verdesoto, & Castro, 2020). Se menciona como este tipo de investigación, ayuda a la realización de un proyecto, constatando lo que se llegue a mencionar, debido a que en un trabajo investigativo hay que sustentar ideas que son dichas por otros o si es algo nuevo, dar un soporte de que creado por el autor.

2.1.3. Investigación Documental

“Tiene un carácter particular de dónde le viene su consideración interpretativa. Intenta leer y otorgar sentido a unos documentos que fueron escritos con una intención distinta a esta dentro de la cual se intenta comprenderlos. Procura sistematizar y dar a conocer un conocimiento producido con anterioridad al que se intenta construir ahora. En otras palabras, parte de propuestas y resultados sistemáticos, alcanzados en procesos de conocimiento previos a la investigación que ahora intenta leerlos y comprenderlos” (Gómez, 2011). En conjunto al diseño cualitativo, la documental, es la base para otorgar información que se sustrae de documentos científicos, tesis y libros, la cual son verificados por medio una cita sea textual o parafraseada, que va ayudar a conocer lo que otros autores opinan hacer de un trabajo parecido o que maneje un tema particular.

2.1.4. Investigación De Campo

"Se habla de una investigación cualitativa, fundamentada en la etnografía, que admite el uso de la observación no participativa y la intervención multidisciplinaria de la semiótica para la

creación de iconos representativos configurados en la mente del público objetivo, sustentando la creación y aplicación del branding” (Nájera & Paredes, 2017). Este tipo de investigación, al ser también cualitativa, se considera mucho más como herramienta la observación, debido a que es la que se verifica presencialmente sin necesidad de participar, pero si se toma evidencias del trabajo que se está realizando, en base a lo que el autor debe escribir y manifestar en sus avances presentados.

2.2. METODOS

2.2.1. Método Teórico

“Permiten revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación no observables directamente, cumpliendo así una función gnoseológica importante al posibilitar la interpretación conceptual de los datos empíricos encontrados, la construcción y desarrollo de teorías, creando las condiciones para la caracterización de los fenómenos. No se trata de mencionar los métodos teóricos utilizados en el estudio realizado con sus respectivos conceptos, pues estos son bien conocidos por la comunidad científica, la esencia es describir con claridad cómo fueron utilizados en el estudio, pues en ocasiones se mencionan algunos que no se corresponden con el diseño teórico de la investigación y no se hace referencia a los que en realidad tienen correspondencia con el estudio realizado, convirtiéndose en una transcripción de otros estudios lo que contribuye al uso de malas prácticas investigativas e implicaciones éticas de fácil identificación por los conocedores del tema” (Del Sol, Tejeda, & Mirabal, 2017). En este método de investigación se logra mencionar como el autor de un trabajo se basa en la realización científica de la misma, incluyendo definiciones y conceptualización, de dar a conocer cada una de las variables y de donde provienen para que estén incluida y consideras en la presentación del trabajo. Siendo relevante enfocar más hacia los objetivos y entender cada concepto que se menciona, dando una opinión personal.

2.2.2. Método inductivo

“Mediante este método se observa, estudia y conoce las características genéricas o comunes que se reflejan en un conjunto de realidades para elaborar una propuesta o ley científica de índole general. El método inductivo plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin. Puede observarse que la inducción es un resultado lógico y metodológico de la aplicación del método comparativo” (Abreu, 2014). Este método se enfoca a algo que se debe verificar o se crea algo nuevo generado a partir de una propuesta, el cual el trabajo se direcciona a que sea presentado paso a paso y se logra su culminación, considerando si es rentable o no en el mercado. Adicional se emite una opinión en base a los resultados, que de acuerdo a su metodología empleada se considerará la implementación y realización, para que las personas lo consuman.

2.2.3. Método empírico

“Los métodos empíricos se utilizan para descubrir y acumular un conjunto de hechos y datos como base para verificar la hipótesis, dar respuesta a las preguntas científicas de la investigación, obtener argumentos para defender una idea o seguir una guía temática, pero que no son suficientes para profundizar en las relaciones esenciales que se dan en los procesos pedagógicos. Son los métodos racionales los que posibilitan sistematizar y analizar los resultados obtenidos con métodos empíricos, descubrir lo común y arribar a conclusiones en relación con la solución del problema científico, pues los empíricos proporcionan las pistas para la elaboración de las teorías mediante los racionales y, además, una vez formuladas las teorías, posibilitan su confirmación en la realidad” (Rodríguez & Pérez, 2017). Este tipo de método es muy utilizado en la medicina natural, el cual en base a hipótesis o la utilización de algún producto o servicio, consideran que es importante utilizarlo, siendo una forma de encontrar lo común con la realidad y lo que debe ser comprobado para tener su constancia.

2.2.4. Técnicas e instrumentos

Técnica

Entrevista

“La entrevista 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). Con frecuencia la entrevista se complementa con otras técnicas de acuerdo a la naturaleza específica de la investigación” (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013). Esta técnica es utilizada en los trabajos realizados con una investigación cualitativa, la cual por medio de la entrevista, se puede conocer la opinión y lo que sucede actualmente en la organización, que se realiza el estudio, siendo de forma mas racional el análisis, debido a que se basa en la misma opinión y conclusión de los resultados que se reflejan.

Instrumento

Cuestionario

“El cuestionario es un instrumento utilizado para recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de las variables de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta. En el contexto de la evaluación educacional, este instrumento es útil para recoger de manera estandarizada información sobre características de una población de interés, así como para medir opiniones, creencias o actitudes. Al igual

que en el caso de pruebas de conocimiento, la construcción de un cuestionario implica un diseño cuidadoso que aumente la probabilidad de que la información que se recogerá a través de él sea la correcta” (Bravo & Valenzuela, 2019). En cuanto a este instrumento se utiliza debido a que va de la mano con la entrevista. En el trabajo a presentar se hace preguntas de manera abierta, la cual permiten dar una opinión y un por qué de sus respuestas, siendo sustancial para la investigación del trabajo presentado.

Observación

“La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación. La observación está influida por el marco(s) teórico(s) que ha aprendido el psicólogo, y que, partiendo del mismo, va a influir en esa forma de observación que inicia el proceso de conocimiento de la persona que acude para ser diagnosticada y posteriormente intervenida” (Díaz, 2011). Igual que la investigación de campo, este tipo de herramienta se utiliza, cuando la investigación se enfoca a un trabajo en el que se debe verificar por medio de la observación, como se están llevando los procesos y el estar presente evidenciarían y constatarían cualquier duda o información presentada, por el autor de un trabajo.

2.3. POBLACION Y MUESTRA

2.3.1. Población

“La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predefinidos. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.; para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio. Es importante especificar la población de estudio porque al concluir la investigación

a partir de una muestra de dicha población, será posible generalizar o extrapolar los resultados obtenidos del estudio hacia el resto de la población o universo” (Arias, Villasís, & Miranda, 2016). Es importante mencionar que dentro del trabajo de investigación presentado se constata la información de acuerdo a la unidad de análisis, en este caso la empresa Fugran, que va ayudar a determinar en este caso la población, a la que se le va aplicar la entrevista, por medio del cuestionario.

Por ello se menciona que la empresa Fugran está conformada por 25 trabajadores en total, en donde la conforman el área administrativa, área financiera, área contable, recursos humanos y el área operativa, en donde a continuación se presenta su distribución en la tabla

Tabla 1: áreas y departamentos de la empresa Fugrán S.A.

AREA/ DEPARTAMENTO	N° DE PERSONAS
Administrativa	4
Financiera	2
Contable	2
Recursos humanos	1
Operativa	16
TOTAL	25

Fuente: Empresa Fugrán S.A.

Elaborado por: los autores

Se demuestra que la población utilizada para la realización del trabajo de investigación es finita, del total de los colaboradores de la empresa Fugrán, en donde solo se escogerá el área administrativa, debido a que son los que realizan de forma directa el control y procesos de los sistemas de calidad que se desean implementar.

2.3.2. Muestra

“Una muestra estadística 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). Se menciona este punto debido a que se hace referencia a las personas específicas a las que se realiza el cuestionario o encuesta, las cuales van ayudar con su respuesta la determinación de los resultados de un trabajo.

En la empresa Fugran S.A., se realizará un estudio en base a la muestra tomada de la población, que en este caso es el área administrativa, el cual fundamenta la unidad de análisis, para el control y supervisión de los procesos de calidad, en donde dicha área conformada por las 4 personas se muestra en la tabla la cual que se utilizara para desarrollar la investigación:

Tabla 2: Muestra del área administrativa

CARGO	Nº DE EMPLEADOS
Gerente Administrativo	1
Asistente Administrativo 1	1
Asistente Administrativo 2	1
Administrador	1
TOTAL	4

Fuente: Empresa Fugran S.A.

Elaborado por: los autores

2.4. HIPOTESIS

2.4.1. Hipótesis general

El sistema de gestión de la calidad y sus procesos mediante la revisión del subapartado 4.4 de la normativa ISO 9001:2015, incide en la gestión del área administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador.

2.4.2. Hipótesis Especificas

El Control y evaluación de procesos inciden en la gestión del área administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador.

Los recursos inciden en la gestión del área administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador.

La información documentada incide en la gestión del área administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador.

2.4.3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

HIPOTESIS	VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	PREGUNTAS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
El sistema de gestión de la calidad y sus procesos mediante la revisión del subapartado 4.4 de la normativa ISO 9001:2015, incide en la gestión del área administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador.	X: Subapartado 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Este subapartado permite a las empresas conocer como manejan sus procesos de calidad, en cuanto a su personal y productos que brindan a los clientes.	Control y evaluación de procesos	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cree usted que definir el alcance y objetivos de los procesos ayudan a una adecuada Gestión Administrativa? 2. ¿Cree usted qué es importante que los procesos se encuentren graficados y que deban estar documentados? 3. ¿Considera usted que se debe tener documentados el control y la evaluación de los procesos para una correcta gestión administrativa en la empresa Fugrán? 	Técnica: Entrevista con el personal del área administrativa de la empresa Fugrán S.A. Instrumento: Entrevista
			Recursos	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿Considera usted que tener una adecuada infraestructura ayuda a desarrollar una correcta gestión administrativa en la empresa Fugrán? 5. ¿Considera usted que el uso de las TIC permite desarrollar una buena gestión administrativa en la empresa Fugrán? 6. ¿Considera usted que establecer un plan administrativo por objetivos para el personal donde permita controlar y mejorar el desempeño laboral contribuirá a una adecuada gestión administrativa en la empresa Fugrán? 	
			Información documentada	<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿Considera usted que se debe identificar la información documentada basándose en normativas de calidad internacionales? 8. ¿Considera usted que gestionar de manera precisa la información documentada permitirá obtener un correcto sistema de gestión de calidad que beneficie a la empresa Fugran? 9. ¿Considera usted que se debe reconocer la información necesaria para documentar la operación de sus procesos? 	
	Y: Gestión Administrativa	Es una acción que se direcciona a la mejora de los procesos administrativos, por medio de las bases como lo son la planificación, control, organización y dirección.	<ol style="list-style-type: none"> 10. ¿Cree usted que establecer un sistema de gestión de calidad y sus procesos beneficie en la gestión administrativa a la empresa Fugrán S.A? 11. ¿Considera usted que la planeación ayuda obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas? 		

Fuente: elaborado por los autores

CAPITULO 3

3. RESULTADOS OBTENIDOS

3.1. ANALISIS, INTERPRETACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

Es importante conocer cada una de las etapas y procesos realizados en el trabajo, donde se considera como instrumento la entrevista, la cual por medio de esta se lleva a realizar una encuesta, basada con preguntas de forma abierta, que se dieron mediante la escala de Likert, en donde se puede determinar en 5 niveles, siendo 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indeciso, 2 en desacuerdo, y 1 totalmente en desacuerdo, después de haber realizado cada una de estas opciones se establece el por qué, de las respuestas emitidas por una opinión. En donde se recolectó la información oportuna dando como resultado un alto nivel de aceptación y conocimiento respectivo por los temas tratados, que reconocen la calidad de la empresa Fugran S.A., además se demuestra la incidencia de los sistemas de Gestión de Calidad, en relación a la determinación de resultados que se dieron a través de la Gestión administrativa.

A continuación, se reconoce las funciones y el tiempo de experiencia de las personas encargadas del área administrativa de la empresa Fugran S.A., las cuales se les realizó la entrevista, en donde se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 3: Personal Entrevistado

N°	NOMBRE	CARGO	AÑOS DE EXPERIENCIA LABORAL
1	Ingeniero Pino Del Campo Jorge Fernando	Gerente Administrativo	8 años
2	Ingeniero Navarro Espinoza Ángel Roberto	Asistente Administrativo 1	2 años
3	Economista Robles Mancheno Amy Margaret	Asistente Administrativo 2	6 años
4	Ingeniero Moncayo Rojas César Francisco	Administrador	5 años

Fuente: Empresa Fugrán S.A.

Elaborado por: los autores

En las siguientes tablas, se logra demostrar a detalle, cada una de las respuestas otorgadas por las cuatro personas del área administrativo, que ayudaron a la comprensión de lo que vive la empresa Fugrán actualmente:

Tabla 4 Respuestas de pregunta # 1

1. ¿Cree usted que definir el alcance y objetivos de los procesos ayudan a una adecuada Gestión Administrativa? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Totalmente de acuerdo, porque tener en claro los objetivos de la organización, ayudan a comprender que es lo que se debe hacer para mejorar.
Respuesta de Entrevistado # 2:	Totalmente de acuerdo, porque la gestión administrativa para que trabaje debe tener un propósito.
Respuesta de Entrevistado # 3:	Totalmente de acuerdo, porque cada proceso debe ir en conjunto con lo que la empresa desea lograr.
Respuesta de Entrevistado # 4:	Totalmente de acuerdo, porque los colaboradores buscan, un fin en común, y es mucho mejor cuando se trabaja en conjunto a los objetivos organizacionales.

Fuente: Entrevista al personal administrativo de la Empresa Fugrán S.A.

Elaborado por: los Autores

Tabla 5 Respuestas de pregunta # 2

2. ¿Cree usted qué es importante que los procesos se encuentren graficados y que deban estar documentados? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Totalmente de acuerdo, porque serian de mayor comprensión para que el personal lo comprenda y los ponga en práctica.
Respuesta de Entrevistado # 2:	Totalmente de acuerdo, porque ayudaría a todos a conocer de forma más especifica cual es el objetivo que debemos lograr como organización.
Respuesta de Entrevistado # 3:	Totalmente de acuerdo, porque ayudaría a entender de mejor forma como realizar las actividades.
Respuesta de Entrevistado # 4:	Totalmente de acuerdo, porque existiría evidencia del proceso, para luego retroalimentar algún error.

Fuente: Entrevista al personal administrativo de la Empresa Fugrán S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 6 Respuestas de pregunta # 3

3. ¿Considera usted que se debe tener documentados el control y la evaluación de los procesos para una correcta gestión administrativa en la empresa Fugrán? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Totalmente de acuerdo, porque luego de analizar dicha información se retroalimenta al personal.
Respuesta de Entrevistado # 2:	Totalmente de acuerdo, porque ayudaría a destacar los errores y falencias, para luego mejorarlos, enfocando en los más importante.
Respuesta de Entrevistado # 3:	Totalmente de acuerdo, porque se podría tomar como referencia, para un futuro proceso, y poder analizar si se realizó correctamente dando buenos resultados.
Respuesta de Entrevistado # 4:	Totalmente de acuerdo, porque en el caso de una auditoria, se podría evidenciar la información y el control que se tiene al personal.

Fuente: Entrevista al personal administrativo de la Empresa Fugrán S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 7 Respuestas de pregunta # 4

4. ¿Considera usted que tener una adecuada infraestructura ayuda a desarrollar una correcta gestión administrativa en la empresa Fugrán? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	En desacuerdo, porque la infraestructura no va ayudar a tomar decisiones, y para mantener una gestión se basa en el trabajo y resultados que obtenga la empresa.
Respuesta de Entrevistado # 2:	En desacuerdo, porque si bien es cierto un lugar adecuado para el personal ayuda a tener un ambiente más tranquilo, pero no lo es todo, pienso que el recurso más importante en una empresa es el ser humano, porque es el que toma decisiones para mejora y crecimiento, lo demás es superficial.
Respuesta de Entrevistado # 3:	En desacuerdo, porque para desarrollar una buena gestión es necesario la comunicación que se da entre las personas, mucho más allá de tener un lugar donde desarrollar el trabajo.
Respuesta de Entrevistado # 4:	En desacuerdo, porque es necesario tener en claro que el control y evaluación de procesos ayudarán a una correcta gestión administrativa.

Fuente: Entrevista al personal administrativo de la Empresa Fugrán S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 8 Respuestas de pregunta # 5

5. ¿Considera usted que el uso de las TIC permite desarrollar una buena gestión administrativa en la empresa Fugran? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Totalmente de acuerdo, porque ofrecen diversas herramientas resolutivas para los problemas más complejos y planificar un crecimiento en el negocio
Respuesta de Entrevistado # 2:	Totalmente de acuerdo, porque agregan un valor que permite a las empresas obtener ciertas ventajas
Respuesta de Entrevistado # 3:	Totalmente de acuerdo, porque mejoran la productividad de las empresas mediante la automatización de ciertas tareas
Respuesta de Entrevistado # 4:	Totalmente de acuerdo, porque agilizan la comunicación entre diferentes áreas de la organización

Fuente: Entrevista al personal administrativo de la Empresa Fugrán S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 9 Respuestas de pregunta # 6

<p>6. ¿Considera usted que establecer un plan administrativo por objetivos para el personal donde permita controlar y mejorar el desempeño laboral contribuirá a una adecuada gestión administrativa en la empresa Fugrán? ¿Por qué?</p>	
<p>Respuesta de Entrevistado # 1:</p>	<p>Totalmente de acuerdo, porque establecer un plan administrativo por objetivos para el personal donde permita controlar y mejorar el desempeño laboral contribuirá a una adecuada gestión administrativa</p>
<p>Respuesta de Entrevistado # 2:</p>	<p>Totalmente de acuerdo, porque esta dinámica propicia el crecimiento de los distintos componentes mientras se trabaja en aquellos objetivos inmediatos y de largo plazo. Eso facilita una relación horizontal y la búsqueda de los objetivos.</p>
<p>Respuesta de Entrevistado # 3:</p>	<p>Totalmente de acuerdo, porque la gerencia de la organización podrá medir el desempeño de su equipo de trabajo; a la inversa, los empleados podrán conocer mejor sus competencias e identificar tanto sus puntos fuertes como aspectos a corregir.</p>
<p>Respuesta de Entrevistado # 4:</p>	<p>Totalmente de acuerdo, porque esto repercute positivamente en su rendimiento y en las posteriores tareas en las que estará involucrado. Para esto es clave desarrollar la retroalimentación entre los distintos componentes del grupo de trabajo y la organización.</p>

Fuente: Entrevista al personal administrativo de la Empresa Fugrán S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 10 Respuestas de pregunta # 7

7. ¿Considera usted que se debe identificar la información documentada basándose en normativas de calidad internacionales? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Totalmente de acuerdo, porque para llegar a una estandarización como empresa hay que conocer un método y/o herramienta de trabajo, como políticas, procedimientos, instructivos, etc.
Respuesta de Entrevistado # 2:	Totalmente de acuerdo, porque ayuda a la empresa a conocer y seguir normativas que le van a permitir una certificación.
Respuesta de Entrevistado # 3:	Totalmente de acuerdo, porque se logra definir las tareas y los procedimientos. Por lo tanto, los empleados deben ser conscientes del modo en el que debe desempeñar su trabajo a la hora de adoptar el Sistema de Gestión de Calidad.
Respuesta de Entrevistado # 4:	Totalmente de acuerdo, porque la información puede ser más clara y precisa en el momento de una auditoría.

Fuente: Entrevista al personal administrativo de la Empresa Fugrán S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 11 Respuestas de pregunta # 8

8. ¿Considera usted que gestionar de manera precisa la información documentada permitirá obtener un correcto sistema de gestión de calidad que beneficie a la empresa Fugran? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Totalmente de acuerdo, porque la información que mantiene una empresa es la evidencia para sustentar cualquier informe presentado, por lo tanto, cuando exista un gestiona miento será más claro y oportuno.
Respuesta de Entrevistado # 2:	Totalmente de acuerdo, porque los documentos del sistema son documentos vivos sometidos a los cambios que se realicen en las metodologías de trabajo. La organización debe determinar la frecuencia y el método de esta revisión de la adecuación de los documentos. En la práctica es habitual que los documentos se revisen al menos una vez al año durante el proceso de revisión del sistema por la dirección.

Respuesta de Entrevistado # 3:	Totalmente de acuerdo, porque la organización debe controlar aquellos documentos externos que sean necesarios para el desarrollo de las actividades del sistema. Por ejemplo, podrán ser documentos externos los textos legales aplicables a la actividad, los procedimientos requeridos aportados por clientes, los manuales de productos de proveedores, etc.
Respuesta de Entrevistado # 4:	Totalmente de acuerdo, porque cuando se realicen cambios en algún documento y se aprueba una nueva versión, la organización debe disponer de una metodología para retirar los documentos obsoletos para evitar su consulta.

Fuente: Entrevista al personal administrativo de la Empresa Fugrán S.A..

Elaborado Por: los Autores

Tabla 12 Respuestas de pregunta # 9

9. ¿Considera usted que se deber reconocer la información necesaria para documentar la operación de sus procesos? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Totalmente de acuerdo, porque si no se llega a conocer adecuadamente la información, no se puede retroalimentar, ni aplaudir las decisiones acertadas.
Respuesta de Entrevistado # 2:	Totalmente de acuerdo, porque ayudara en el caso de procesos tediosos y necesarios, para una correcta gestión.
Respuesta de Entrevistado # 3:	Totalmente de acuerdo, porque si no se mantiene información que evidencie un proceso, no se pueden aplicar medidas preventivas.
Respuesta de Entrevistado # 4:	Totalmente de acuerdo, porque el conocer la información necesaria nos ayuda a tomar decisiones oportunas.

Fuente: Entrevista al personal administrativo de la Empresa Fugrán S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 13 Respuestas de pregunta # 10

10. ¿Cree usted que establecer un sistema de gestión de calidad y sus procesos beneficie en la gestión administrativa a la empresa Fugran S.A? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Totalmente de acuerdo, porque generar mayor eficiencia. Las empresas con un SGC tienen el objetivo de maximizar la eficiencia y la calidad de sus procesos. Establecen pautas para ser seguidas por todos los empleados, con el fin de llevar a cabo procesos comerciales y capacitaciones más sencillas y menos agotadoras en términos de tiempo o gasto financiero.
Respuesta de Entrevistado # 2:	Totalmente de acuerdo, porque estimula la moral de los empleados. Las funciones claras y definidas, los sistemas de capacitación establecidos, así como una clara comprensión de cómo sus roles afectan la calidad y el éxito del negocio, son propios del enfoque de un SGC.
Respuesta de Entrevistado # 3:	Totalmente de acuerdo, porque ofrece reconocimiento internacional. ISO 9001, la norma que establece los requisitos para la implementación de un SGC, es una marca mundial de gestión de calidad. Al implementar este sistema, tu negocio parecerá digno de confianza.
Respuesta de Entrevistado # 4:	Totalmente de acuerdo, porque ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente. ISO 9001 se basa en el principio de mejora continua. El estándar permite a las empresas definir qué debe ser un producto de calidad y cómo deben satisfacerse las necesidades de los clientes.

Fuente: Entrevista al personal administrativo de la Empresa Fugrán S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 14 Respuestas de pregunta # 11

11. ¿Considera usted que la planeación ayuda obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas? ¿Por qué?	
Respuesta de Entrevistado # 1:	Totalmente de acuerdo, porque representa el fomento de una estrategia para la organización, la cual gira en torno a ella. La planificación estratégica es el proceso para producir dicha estrategia y para actualizarla conforme se necesite.
Respuesta de Entrevistado # 2:	Totalmente de acuerdo, porque permite a una organización ser más proactiva, dado que reactiva al definir su propio futuro, ya que la organización tiene la

	posibilidad de iniciar e influir en las actividades en lugar de solo responder, ejerciendo control en su propio destino
Respuesta de Entrevistado # 3:	Totalmente de acuerdo, porque logra la comprensión y el compromiso de todos los gerentes y empleados. La comprensión sea quizás el beneficio más importante de la planificación estratégica seguida por el compromiso
Respuesta de Entrevistado # 4:	Totalmente de acuerdo, porque estimula el sentido de eficiencia de los empleados, animándolos y recompensándolo por participar en la toma de decisiones y ejercitando la iniciativa y la imaginación.

Fuente: Entrevista al personal administrativo de la Empresa Fugrán S.A.

Elaborado Por: los Autores

3.2. ANALISIS COMPARATIVO, TENDENCIA Y PERSPECTIVA

La empresa Fugrán en conjunto con la opinión de su personal, ayudaron a la realización de la encuesta, respondiendo cada una de las preguntas otorgada por los autores de este proyecto, en donde se puede verificar que el control y supervisión de los procesos es necesaria su realización, para tener un mejor desempeño organizacional; siendo de ayuda para los líderes y quienes direccionan todas las respectivas funciones dentro de la empresa, sirviendo de apoyo las políticas y manuales de procedimientos, que se brindan a los colaboradores.

Además, se logra identificar los recursos que maneja la empresa, en donde debe existir mejoras en el área administrativa, en cuanto a la capacitación del personal, para que puedan hacer uso de los recursos que se les provee; siendo de vital importancia los procesos de organización, para manejar los errores presentados e implementar mejoras en lo que no se está llevando correctamente, procurando realizar un trabajo direccionando a los objetivos organizacionales.

Se comprueba que la información documentada, permite a la organización mantener un sustento que ayude a la verificación y demostración, que esta norma en general, ayudará en conjunta a la certificación a comprender y mejorar los procesos administrativos, en donde se

hace un análisis de cumplimiento en el subapartado 4.4 “Sistemas de Gestión de Calidad y sus procesos”, el cual será un punto de partida para el trabajo que debe realizar el personal administrativo, en función a los servicios prestados por los colaboradores de la empresa Fugrán, siendo el principal sistema de mejora, implementar una normativa, que beneficiara tanto interna como externamente, y brindado un servicio y productos de calidad a los clientes.

3.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

A continuación, se demuestra la respectiva verificación de las hipótesis planteadas:

Tabla 15: Verificación de Hipótesis General

Hipótesis General	Verificación
El sistema de gestión de la calidad y sus procesos mediante la revisión del subapartado 4.4 de la normativa ISO 9001:2015, incide en la gestión del área administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador.	La entrevista realizada al personal de la empresa Fugran S.A, permite analizar que dentro de la pregunta #11 los entrevistados están totalmente de acuerdo en que la planeación ayuda obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas.

Fuente: Entrevista al personal del área administrativa de la Empresa Fugrán S.A.

Elaborado Por: los Autores

Tabla 16: Verificación de Hipótesis Específicas

Hipótesis Específicas	Verificaciones
El Control y evaluación de procesos inciden en la gestión del área administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador.	La entrevista realizada al personal de la empresa Fugrán S.A, permite analizar que dentro de la pregunta #3 los entrevistados están totalmente de acuerdo en que se debe tener documentados el

	control y la evaluación de los procesos para una correcta gestión administrativa en la empresa Fugrán.
Los recursos inciden en la gestión del área administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador.	La entrevista realizada al personal de la empresa Fugrán S.A, permite analizar que dentro de la pregunta #5 los entrevistados están totalmente de acuerdo en que el uso de las TIC permite desarrollar una buena gestión administrativa en la empresa Fugrán.
La información documentada incide en la gestión del área administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador.	La entrevista realizada al personal de la empresa Fugrán S.A, permite analizar que dentro de la pregunta #8 los entrevistados están totalmente de acuerdo en que gestionar de manera precisa la información documentada permitirá obtener un correcto sistema de gestión de calidad que beneficie a la empresa Fugrán

Fuente: Entre Entrevista al personal del área administrativa de la Empresa Fugrán S.A.

Elaborado Por: los Autores

3.4. CONCLUSIÓN DE RESULTADOS

La recolección de información, se dió por medio del instrumento utilizado como lo es la entrevista, el cual permitió obtener la información oportuna del personal administrativo de la empresa Fugrán, dando como resultado un alto nivel de conocimiento acerca de la norma que se desea implementar, siendo de vital importancia para conocer los procesos que no se están ejecutando de manera correcta. Es importante mencionar que la empresa Fugrán tiene como objetivo mejorar sus sistemas de Gestión de Calidad, donde muestra una orientación oportuna hacia el giro del negocio que presenta la organización, como lo es la prestación de servicios de fumigación, siendo una entidad de esta índole, cuenta con una correcta distribución del personal, sin embargo, como es una empresa pequeña las funciones no se encuentran correctamente designadas. Por último, se demuestra que el trabajo cumple con las hipótesis planteadas, haciendo referencia de las preguntas en base a cada variable presentada, generando una incidencia en la gestión de los procesos administrativos de la empresa Fugran.

CAPITULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Se determina en base a la información presentada los errores en cuanto al Sistema de Calidad presentado por los directivos de la empresa Fugrán S.A., en donde se busca la mejora continua de los procesos de cada uno de los colaboradores, haciendo énfasis a continuación:

1. Es importante mencionar el control y evaluación de procesos, el cual tiene incidencia en la gestión administrativa, puesto a que cumple con las normas y procedimientos necesarios para la aplicación de una norma estandarizada, para mejorar los procesos organizacionales, existiendo un alto nivel de conocimiento en cuanto al personal.
2. También, se lleva una identificación de los recursos con los que cuenta la empresa, con la respectiva ayuda de los líderes, se lleva un mejor control de la importancia de las personas que forman parte de la realización del servicio que presta la organización, cumpliendo con los recursos necesarios tecnológicos como humanos, el cual ayuda a mejorar las actividades de los colaboradores, teniendo mejores directrices, y facilitando la realización de funciones administrativas y operativas.
3. Adicional, se demuestra que la información documentada, permite a la organización, poder evidenciar sus procesos administrativos, y llevar un mejor control de las actividades que se están realizando correctamente, y de esta manera poder retroalimentar los procesos que no reciban una atención oportuna por parte de los colaboradores, recurriendo en primer lugar información física, para luego agregarla en los sistemas que maneja la empresa.

4. Por último, se logra determinar la incidencia de los sistemas de Gestión de Calidad y sus procesos, mediante el conocimiento de la norma ISO 9001: 20150, la cual tiene incidencia en la gestión administrativa de la empresa Fugrán, siendo de ayuda para el mejoramiento de las funciones que deben realizar los líderes tales como gerente y administradores, llevando un correcto proceso de manera eficaz para el beneficio de todos los colaboradores de la organización.

4.2. RECOMENDACIONES

Se realiza la recomendación al personal del área administrativa, quienes forman parte de la empresa Fugrán S.A, quienes con su opinión emitida en el proceso se puede determinar lo siguiente:

1. Se hace mención que, en el control y supervisión de procesos, se debe llevar a cabo charlas y reuniones para que los colaboradores conozcan de las políticas que mantiene la empresa, para de esta forma ayudar a los procesos administrativos que empiezan y dan origen desde el gerente hasta la última persona que forma parte de la jerarquía organizacional.
2. También, se hace referencia de los recursos administrativos que maneja la empresa Fugrán, los cuales deben mejorar, aplicando nuevas inversiones en infraestructura, e incentivación hacia el personal, para que se sienta cómodos en un ambiente laboral oportuno; es importante mencionar que las tareas y funciones asignadas a los colaboradores siendo el capital humano de la empresa, deben ser más equitativas, y si existe una sobrecarga de trabajo, se recomienda contratar más personal.
3. Además, es necesario que la información documentada cuente con un respaldo más eficiente, debido a que es utilizada para los procesos de control y supervisión tanto de la empresa como el del personal, siendo una base para los procesos de auditoría, adicional se deben implementar sistemas tecnológicos más eficaces, para que exista un mejor manejo de las TIC, llevando a facilitar las funciones de cada colaborador, por el sustento de información.
4. Por último, en la empresa Fugrán S.A., se recomienda su total adopción a la norma de calidad, y para ello debe cumplir con los requisitos principales de certificación, empezando por el mejoramiento del proceso administrativo que es el origen del movimiento en la organización y asignación de tareas, siendo la norma ISO

9001:2015 una guía para el cumplimiento de procesos que conllevan a la organización a una adopción, que ayudara a mantener mejores resultados en cuanto a su personal y recepción por parte de los clientes, siendo responsabilidad de todos que se llegue aplicar cada etapa de la norma.

BIBLIOGRAFÍA

- Abate Morán, L. F. (2018). Sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015 orientado en la productividad de una empresa dedicada a la elaboración de productos y servicios de limpieza para industrias de consumo masivo. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*, 1-163. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11753>
- Abreu, J. (2014). El Método de la Investigación. *Daena*, 195-204. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Alba, M., & Cajamarca, J. (2019). Modelo de gestión administrativa y comercial para el fortalecimiento de la competitividad de la empresa "Bordados y Confecciones Pichamba". *Universidad de Otavalo*, 1-134. Obtenido de <https://repositorio.uotavalo.edu.ec/handle/52000/240>
- Alessio, F. (2004). *Administración y dirección de la producción*. Obtenido de Pearson Educación de México: [https://www.untumbes.edu.pe//vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administracion%20y%20direccion%20de%20la%20produccion%20\(1\).pdf](https://www.untumbes.edu.pe//vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administracion%20y%20direccion%20de%20la%20produccion%20(1).pdf)
- Alzate, A. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 576-588. Obtenido de Revista Venezolana de Gerencia: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055967003/29055967003.pdf>
- Arenas, N. (2020). *El control preventivo, la capacitación y el acompañamiento contribuirán a la reducción de hallazgos de auditoría en las empresas*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/37164/ArenasVanegasNicolas2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Alergia México*, 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Aristizabal, C. (2014). *CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ¿REQUISITO O PUNTO DE PARTIDA?* Obtenido de UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11934/CERTIFICACION%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20REQUISITO%20O%20PUNTO%20DE%20PARTIDA.pdf>

- C3%93N%20DEL%20SISTEMA%20DE%20CALIDAD%20%20C2%BFREQUISIT
O%20O%20PUNTO%20DE%20PARTIDA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Badii, Guillén, Castillo, Abreu, Ramírez, & Garza. (2018). Clasificación, uso y abuso de los recursos sociales. *International Journal of Good Conscience*, 263-282. Obtenido de <http://www.spentamexico.org/v13-n1/A16.13%281%29263-282.pdf>
- Beltran, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M., & Tejedor, F. (09 de 2016). *Guia para una gestion basada en procesos* . Obtenido de INSTITUTO ANDALUZ DE TECNOLOGIA : <https://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guiageestionprocesos.pdf>
- Bermeo, M., & Carrillo, D. (2018). Diseño del Sistema de Gestión de Calidad en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para aumentar la productividad en la empresa TECNIFORM. *Quito: UCE*, 1-219. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15992>
- Bravo, T., & Valenzuela, S. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. Obtenido de Centro de Medición MIDE UC: <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Cabrera, H., Medina, A., Abab, J., Rivera, N., & Núñez, Q. (2015). La integración de Sistemas de Gestión Empresariales, conceptos, enfoques y tendencias. *Ciencias de la Información*, 3-8. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181443340001.pdf>
- Cano, C. (2017). *LA ADMINISTRACIÓN Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO*. Obtenido de UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO LOZANO: <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Carlos, C., Cristina, L., Galo, M., & Ruben, M. (04 de 2018). *SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD*. Obtenido de Ediciones Grupo Compás: <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>
- Castillo, J., & Osorio, C. (2011). LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICANDO LA METODOLOGÍA DE SISTEMAS BLANDOS. *Anales de Documentación*, 1-17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/635/63517100002.pdf>

- Castillo, L., & Plus, E. (09 de 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%20C3%293N%20M.pdf>
- Cerezo Anzules, C. S. (2016). Diseño de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 a una empresa procesadora y comercializadora de camarón. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*, 1-207. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5447>
- Cisnero, B., & Ruiz, W. (2012). *Propuesta de un Modelo de Mejora Continua de los procesos en el Laboratorio PROTAL -ESPOL, basado en la integración de un sistema ISO/IEC 17025:2005 con un Sistema ISO 9001: 2008 en el año 2012*. Obtenido de UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1903/13/UPS-GT000260.pdf>
- CODIGO DEL TRABAJO. (2012). *CODIGO DEL TRABAJO*. Obtenido de LEXIS: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%20Codigo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Dávila, A., & Elvira, M. (2010). La evaluación del rendimiento en empresas intensivas en conocimiento: Un caso de estudio. *Universia Business Review*, 124-141. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/433/43315583008.pdf>
- Del Sol, L., Tejada, E., & Mirabal, J. (2017). Los métodos teóricos: una necesidad de conocimiento en la investigación científico-pedagógica . *EDUMECENTRO*, 250-253. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/edumecentro/ed-2017/ed174u.pdf>
- Dextre, J., & Del Pozo, R. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control? *Contabilidad y Negocios*, 69-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>
- Díaz, D. (2018). *MANUAL PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGC UCSG*. Obtenido de REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001:2015:

- <https://www.ucsg.edu.ec/wp-content/uploads/aseguramiento-calidad/manual-control-informacion.pdf>
- Díaz, L. (01 de 2011). *LA OBSERVACIÓN*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO: http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 162-167. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Eliana, G. (2015). *NORMAS ISO 9001. APLICACION PIHUEL S.A.* Obtenido de Universidad Nacional del Cuyo: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/7528/garaffini-eliana-vanina-fce.pdf
- Erazo Lavayen, E. L. (2016). La gestión administrativa y su impacto en la productividad de la compañía agrícola COAMU S.A. *Universidad Técnica de Machala*, 1-55. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/7988>
- Escandón, D., & Arias, A. (2011). *Capacidades y recursos que influyen en las empresas femeninas*. Obtenido de Universidad del Valle: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v27n45/v27n45a02.pdf>
- Escudero, C. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Obtenido de UTMACH: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14209/1/Cap.3-Dise%C3%B1o%20de%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa.pdf>
- Fierro, K. (2013). *ANÁLISIS INTEGRAL DE LOS ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO – COSO II*. Obtenido de UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8504/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-310.pdf>
- Fuentes, L., & Guanoluisa, M. (2019). La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del Comercial Los Laureles de la Ciudad de Riobamba año 2018. *Universidad Nacional de Chimborazo*, 1-80. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5804>

- FUGRAN S.A. (2022). *FUGRAN y el Medio Ambiente*. Obtenido de FUGRAN Comercial e Industrial S.A.: <https://fugran.com/es/empresa/fugran-y-el-medioambiente/>
- García, J., Duran, S., Cardeño, E., Prieto, R., García, E., & Paz, A. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Espacios*, 1-16. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>
- Gómez, L. (2011). *UN ESPACIO PARA LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL*. Obtenido de Universidad Manuela Beltrán: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4815129.pdf>.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL HOTEL BARROS EN LACIUDAD DE QUEVEDO. *Universidad y Sociedad*, 32-37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (01 de 07 de 2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Saberes del Conocimiento*, 163-173. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>.
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (2018). *FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA*. Obtenido de Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura: <http://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/7044/BVE18040204e.pdf?sequence=1>
- International Organization for Standardization. (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*. Recuperado el 02 de 2022, de International Organization for Standardization: http://cmx.org.mx/wp-content/uploads/2015/03/Alcance_rev.pdf
- Isaza, E., & Herrera, H. (2006). EL MODELO DE CONTROL RETROALIMENTADO COMO PARADIGMA EN LA ADMINISTRACIÓN DEL MANTENIMIENTO INDUSTRIAL. *Scientia Et Technica*, 219-224. Obtenido de Scientia Et Technica: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84911652039.pdf>

- ISO . (2015). *ISO 9001:2015 GUÍA DE IMPLANTACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD*. Obtenido de NQA: <https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-9001-Guia-de-implantacion.pdf>
- 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>
- ITLP. (07 de 02 de 2019). *Procedimiento para el Control de la Información Documentada*. Obtenido de ITLP-IG-PG-001: http://www.itlp.edu.mx/sig/ITLP_GESTION/01_Control_de_la%20Inf_Doc/ITLP-IG-%20PG-001_ProcedControlInformacionDocum.pdf
- León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., López, B., García, M., & Fernández, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 843-857. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600843
- LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO. (12 de 2015). *LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO -LORTI*. Obtenido de LORTI: <https://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546-4bf4-ad32-c5686b487ccc/20151228+LRTI.pdf>
- López, J. (12 de 03). *MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD*. Obtenido de 2021: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1734225/MANUAL%20DE%20CALIDAD%20%28Versi%C3%B3n%2011%29%5B.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. Barcelona: Campus de la UAB. Recuperado el 02 de 2022, de Universitat Autònoma de Barcelona: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
- López, S. (2016). *ESTUDIO Y ANÁLISIS SOBRE LAS NORMAS JURÍDICAS*. Obtenido de Universidad Intercontinental UIC: https://www.tfja.gob.mx/investigaciones/pdf/r20_trabajo-5.pdf
- Lorenzon, E. (2020). Sistemas y organizaciones. En E. Lorenzon, *Universidad Nacional de La Plata* (pág. 599). Buenos Aires: Editorial de la Universidad de La Plata. Obtenido de

- http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/99629/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lozada, N., & Arias, J. (2014). La administración y la organización: el legado socio-histórico de la modernidad y su desafío en la construcción de un sistema socioeconómico equilibrado. *Scielo*, 158-173. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n76/n76a10.pdf>
- Lucas, P. (06 de 2014). *Gestión de las Empresas por Procesos* . Obtenido de Escola Tècnica Superior:
https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf
- Manrique, A. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *pensamiento y gestión*, 129-158. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>
- Mantulak, M., Hernández, G., & Michalus, J. (2013). Gestión estratégica de recursos tecnológicos en pequeños aserraderos. *Ingeniería Industrial*, 328-339. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433595009.pdf>
- Menchú, D. (11 de 2017). *ELABORACIÓN DE UN MANUAL PARA EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA EN UNA EMPRESA DEDICADA A SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE ANÁLISIS INSTRUMENTAL, BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015*. Obtenido de UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: <https://biblioteca-farmacia.usac.edu.gt/Tesis/MAGEC144.pdf>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica* , 947-964. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>.
- MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA. (2021). *MANUAL DE TRATAMIENTOS FITOSANITARIOS*. Obtenido de MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA: https://www.agrocalidad.gob.ec/wp-content/uploads/2021/03/Manual_tratamientos_fitosanitarios_final.pdf
- Montejo, A. (2001). Evaluación del Desempeño Laboral. *Gestión*. Recuperado el 2022, de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1629319002&Signature=X1QJk08ImSu6hUTr2OoOcODxRpQy2>

M1M7Wuf5NRDRzFxA3rSRGG9Giehu64E97DW7f9eohLheHXLcksBSJOnMEP
VqPZg6Ra5YRclJq6JikKHOB-0a93QxPsAiX9axFDkeuj4flqEeVLqXi7wXyQe

Montoya, C., & Boyero, M. (s.f.).

Morón, G. (2014). *La Organización como clave del éxito empresarial*. Obtenido de Universidad Internacional de Rioja: https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/2336/Gemma_Moron_Molina_B.pdf

Nájera, C., & Paredes, B. (2017). Identidad e Identificación: Investigación de Campo como Herramienta de Aprendizaje en el Diseño de Marcas. *INNOVA*, 155-164. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6259170.pdf>.

Naranjo, J., & Coque, D. (2016). La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato. *Universidad Técnica de Ambato.*, 1-108. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/22863>

Navarro, B. (2018). *Evaluación del Control Interno y su Incidencia en el Desarrollo Institucional de la Empresa Artesanal de Productos Lácteos Cecepe de la Ciudad de Portoviejo*. Obtenido de UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI: <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1844/1/UNESUM-ECUADOR-AUDI-2019-12.pdf>

Navarro, D. (2020). GOBIERNO ABIERTO: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES. *Revista Jurídica del Departamento de Derecho*, 169-182. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/biolex/v12n22/2007-5545-biolex-12-22-169.pdf>

Noguez, V. (2018). *ISO 9001:2015. El Futuro de la Calidad*. Obtenido de ISO TOOLS: https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/ebooks/iso-9001-2015.pdf

NORMA INTERNACIONAL. (15 de 09 de 2015). *NORMA INTERNACIONAL ISO 9001*. Obtenido de ISO: <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

NORMA INTERNACIONAL ISO 9001. (2015). *NORMA INTERNACIONAL ISO 9001: 2015*. Recuperado el 02 de 2022, de ISO 2015:

- <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- Núñez, Y., & Rodríguez, C. (2015). GESTIÓN DE RECURSOS INTANGIBLES EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. *Revista de Administração de Empresas*, 65-77. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1551/155133820006.pdf>
- Osorio, G. (2014). *FACTORES TANGIBLES E INTANGIBLES DE COMPETITIVIDAD DE LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA EN EL ESTADO DE COLIMA*. Obtenido de El colegio de la Frontera Norte: <https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2014/11/TESIS-Osorio-Novela-G%C3%A9rman.pdf>
- Osorio, G., & Merino, M. (2017). Sistema de gestión de calidad basado en el modelo EFQM para la Dirección de Investigación de la Universidad Técnica de Cotopaxi. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*, 1-134. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1961>
- Peña, M. (2017). AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS FRENTE A LA TUTELA AMBIENTAL. *Revista Judicial*, 310-321. Obtenido de https://escuelajudicialpj.poder-judicial.go.cr/Archivos/documentos/revs_juds/revista_120/pdfs/017autorizaciones.pdf
- Rentería, J. (2019). *Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1697/1/T026_70303261_T.pdf
- Rizo, J. (2015). *TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA: <https://repositorio.unan.edu.ni/12168/1/100795.pdf>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Escuela de Administración de Negocios*, 1-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rodríguez, C., & Pérez, J. (2020). *Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001*. Obtenido de Universidad Cooperativa De Colombia:

- https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16529/1/2020-Sistema_Gestion_Calidad.pdf
- Rojas, W., Capa, L., & Sanchez, M. (2019). Complementariedad del sistema de gestión de la calidad (SGC) de la educación superior ecuatoriana y el SGC ISO 9001. *Revista Espacios*, 1-19. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a19v40n02/a19v40n02p19.pdf>
- Ruiz, P. (2012). *Dirección*. Obtenido de Red tercer Milenio: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Direccion.pdf
- Salazar, D., & Romero, G. (2006). Planificación. ¿Éxito Gerencial? *Multiciencias*, 1-17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/904/90460103.pdf>
- Sanabria, P., Romero, V., & Flórez, C. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 165-213. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>
- Sánchez, R., & Montero, 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>
- Santillán, J., & Villanueva, D. (2013). *PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO PARA LA COMPAÑÍA POISON S.A.* Obtenido de UNIVERSIDAD LAICA: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/119/1/T-ULVR-0113.pdf>
- Schmidt, M., Tennina, M., & Obiol, L. (2018). LA FUNCIÓN DE CONTROL EN LAS ORGANIZACIONES. *REVISTA CEA*, 71-93.
- Serna, A., & Vizcaino, M. (01 de 06 de 2020). *Gestión administrativa en el desarrollo de competencias organizacionales y de control contable de la fundación Volver a Vivir "Ce Vida" I.A.P, Michoacán-México.* Obtenido de UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18060/2/2020_gestion_administrativa_desarrollo.pdf



- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., & Herrera, J. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Espacios*, 1-30. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Shack, N., Portugal, L., & Quispe, R. (09 de 07 de 2021). *El control concurrente: Estimando cuantitativamente sus beneficios*. Obtenido de Política en Control Gubernamental: https://doc.contraloria.gob.pe/estudios-especiales/documento_trabajo/2021/Paper_Control_Concurrente_2021_9JUL2021.pdf
- Superintendencia de Compañías. (20 de 05 de 2014). LEY DE COMPAÑÍAS. *LEY DE COMPAÑÍAS*. Ecuador: CONGRESO NACIONAL. Recuperado el 2022, de LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO: <https://portal.supercias.gob.ec/wps/wcm/connect/77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318/LEY+DE+COMPA%C3%91IAS+act.+Mayo+20+2014.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318>
- Tobar Carapaz, J. U. (2020). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el área de producción de la empresa Tempocodeca Cía Ltda. *UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE*, 1-249. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10749>
- Torres, Z. (2014). Teoría general de la Administración. En Z. Torres, *Universidad Iberoamericana* (pág. 494). México: GRUPO EDITORIAL PATRIA. Obtenido de Instituto Politécnico Nacional: <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386196.pdf>
- 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>
- Universidad Católica Boliviana San Pablo. (2007). IMPORTANCIA DE LA PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA PERSPECTIVAS. *Universidad Católica Boliviana San Pablo*, 7-28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331002.pdf>

- Universidad de Cantabria . (05 de 07 de 2016). *MANUAL GESTIÓN POR PROCESOS*.
Obtenido de Gerencia Universidad de Cantabria: <https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf>
- Universidad Nacional Agraria la Molina. (2018). *PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA:
<http://www.lamolina.edu.pe/pdrh/portales/procedimientos/P-01Procedimientocontrol.pdf>
- Urquiza, A. (2014). *El Control Administrativo y el cumplimiento de objetivos en la industria y Textiles Pequeñín Cía. Ltda.* Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO: <https://www.uv.mx/mauditoria/files/2020/05/2015-Esteban-Gregorio-Ricardez-Flores.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: CARTA DE SOLICITUD

REPUBLICA DEL ECUADOR

 **UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO** 

Milagro, 07 de febrero del 2022


Eco. Jorge Pino del Campo
Gerente General de la empresa Fugran S.A.

Estimado Economista:

Reciba un cordial saludo de parte de Peggy Jazmin Torres Moran y Genesis Paulina Vaque Putan, 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 Fugran S.A., con el tema El Subapartado 4.4 “Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos” ISO 9001:2015 y la Gestión Administrativa en la empresa Fugran S.A, del cantón Durán, Provincia 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.

 **Recibido**

Peggy Torres M.
Torres Moran Peggy Jazmin
C.I. #0955711056

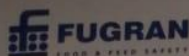
Paulina Vaque P.
Vaque Putan Genesis Paulina
C.I. #0954375275

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

VISIÓN
Ser una institución de educación superior, pública, autónoma y acreditada, de pregrado y posgrado, abierta a las corrientes del pensamiento universal, líder en la formación de profesionales emprendedores, honestos, solidarios, responsables y con un elevado compromiso social y ambiental, para contribuir al desarrollo sostenible del Ecuador y del mundo.

MISIÓN
Es una institución de educación superior, pública, que se profesionaliza de calidad, mediante la investigación científica vinculada con la sociedad, a través de un modelo educativo holístico, sistémico, por procesos y competencias, con docentes altamente capacitados, infraestructura moderna y tecnológicamente avanzada, para contribuir al desarrollo del Ecuador y del mundo.

ANEXO 2: CARTA DE ACEPTACION



Samborondón, 6 enero del 2022

Señores.
Universidad Estatal de Milagro (UNEMI)

Me permito informarles a las Srtas. Peggy Jazmín Torres Moran y Genesis Paulina Vaque Putan, 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 (UNEMI), que con respecto al oficio recibido de parte de ustedes haciendo la petición de permitirles realizar su proyecto de investigación en nuestra empresa, con el tema El Subapartado 4.4 “Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos” ISO 9001:2015 y la Gestión Administrativa en la empresa Fugran S.A., del cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador, 2021-2022; autorizo que ustedes realicen su proyecto de investigación y alcancen su meta deseada como es el título de Licenciadas en Contaduría Pública y Autorizada- CPA.

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

Atentos Saludos.

Jorge Pino Del Campo
Gerente General.

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>General</p> <p>¿Cómo incide el actual subapartado Sistema de gestión de la calidad y sus procesos en la Gestión administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador?</p> <p>Específicos</p> <p>¿Cómo inciden el control y evaluación de procesos en la Gestión administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador?</p> <p>¿Cómo inciden los recursos en la Gestión administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador?</p> <p>¿Cómo inciden la información documentada en la Gestión administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador?</p>	<p>General</p> <p>Determinar cómo incide el Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, basados en el subapartado 4.4 de la norma ISO 9001:2015, para mejorar los resultados en la gestión administrativa en la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador, 2021-2022.</p> <p>Específicos</p> <p>Evaluar cómo incide el Control y evaluación de procesos en la gestión administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador, 2021-2022.</p> <p>Identificar de qué manera incide los recursos en la gestión administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador, 2021-2022.</p> <p>Demostrar como incide la información documentada en la gestión administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador, 2021-2022.</p>	<p>General</p> <p>El sistema de gestión de la calidad y sus procesos mediante la revisión del subapartado 4.4 de la normativa ISO 9001:2015, incide en la gestión del área administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador.</p> <p>Específicas</p> <p>El Control y evaluación de procesos inciden en la gestión del área administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador.</p> <p>Los recursos inciden en la gestión del área administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador.</p> <p>La información documentada incide en la gestión del área administrativa de la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador.</p>	<p>X: subapartado 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</p>	<p>Control y de evaluación procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento real • Medidas correctivas • Tipos de control • Evaluación de la administración • Retroalimentación
				<p>Recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos tangibles • Recursos intangibles • Recursos materiales • Recursos humanos • Recursos tecnológicos
			<p>Información documentada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos • Registros • Manual de procedimientos • Manual de calidad • Sistemas de calidad 	
			<p>Y: Gestión Administrativa</p>	<p>Funciones de la gestión administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección • Coordinación • Control
<p>Unidad de Análisis: Empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia Guayas, Ecuador.</p>					

ANEXO 4: 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 Determinar cómo incide el Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, basados en el subapartado 4.4 de la norma ISO 9001:2015, para mejorar los resultados en la gestión administrativa en la empresa FUGRAN S.A., del Cantón Durán, Provincia 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 11 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 Fugran S.A..

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. ¿Cree usted que definir el alcance y objetivos de los procesos ayudan a una adecuada Gestión Administrativa?	1	2	3	4	5
	¿POR QUÉ?				
2. ¿Cree usted qué es importante que los procesos se encuentren graficados y que deban estar documentados?	1	2	3	4	5
	¿POR QUÉ?				

<p>6. <i>¿Considera usted que establecer un plan administrativo por objetivos para el personal donde permita controlar y mejorar el desempeño laboral contribuirá a una adecuada gestión administrativa en la empresa Fugran?</i></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>TOTALMENTE EN DESACUERDO</th> <th>EN DESACUERDO</th> <th>INDECISO</th> <th>DE ACUERDO</th> <th>TOTALMENTE DE ACUERDO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </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>7. <i>¿Considera usted que se debe identificar la información documentada basándose en normativas de calidad internacionales?</i></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>TOTALMENTE EN DESACUERDO</th> <th>EN DESACUERDO</th> <th>INDECISO</th> <th>DE ACUERDO</th> <th>TOTALMENTE DE ACUERDO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </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>8. <i>¿Considera usted que gestionar de manera precisa la información documentada permitirá obtener un correcto sistema de gestión de calidad que beneficie a la empresa Fugran?</i></p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>TOTALMENTE EN DESACUERDO</th> <th>EN DESACUERDO</th> <th>INDECISO</th> <th>DE ACUERDO</th> <th>TOTALMENTE DE ACUERDO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </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											

Firma

ANEXO 5: FOTOS

