

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

EXTENSIÓN EL CARMEN



CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Sistema de Gestión de Dirección Administrativa en la empresa “KINGCOPIERS”
periodo 2026.

AUTOR:

Andrea Leonisa Parrales Sharupi

TUTOR:

Ing. Miguel Ricardo Suarez Salazar, MCF

El Carmen, 25 de febrero del 2026

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Extensión el Carmen de Manabí de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí;

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante **PARRALES SHARUPI ANDREA LEONISA** legalmente matriculada en la carrera de Auditoria de Gestión y Control, período académico 2025-2026, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es “Sistema de Gestión De Dirección Administrativa en la empresa “KINGCOPIERS” periodo 2026”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 13 de Febrero del 2026.

Lo certifico,



Firmado electrónicamente por:

**MIGUEL
RICARDO SUAREZ
SALAZAR**

Validar únicamente con FirmaRC

**Ing. Miguel Ricardo Suarez Salazar MCF
CARRERA DE AUDITORIA DE GESTION Y CONTROL
EXT. EL CARMEN
UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI**



DECLARACIÓN DE AUTORIA

La responsabilidad de este proyecto de Titulación: **"Sistema de Gestión de Dirección Administrativa en la empresa "KINGCOPIERS" periodo 2026."** corresponde exclusivamente a **Andrea Leonisa Parrales Sharupi** con C.I 2350889750 y los derechos patrimoniales del mismo a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

El Carmen – Manabí

Autor

Andrea Leonisa Parrales Sharupi
C.I 2350889750



UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ

EXTENSIÓN EL CARMEN

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Trabajo de Titulación con modalidad Proyecto Integrador, titulado "Sistema de Gestión de Dirección Administrativa en la empresa "KINGCOPIERS" periodo 2026.", cuyo autor es Andrea Leonisa Parrales Sharupi de la Carrera de Contabilidad y Auditoría y como Tutor de Trabajo de Titulación el Ing. Miguel Ricardo Suarez Salazar, MCF.

El Carmen, 25 de febrero de 2026



Ing. Martha Margarita Minaya Macias, Mg.
Presidente del tribunal de titulación



Ec. Tito Alexander Cedeño Llor, Mg.
Miembro del tribunal de titulación



Ing. Ana Maribel Zambrano Vera, Mg.
Miembro del tribunal de titulación

Uleam

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de titulación, en primer lugar, a Dios, por brindarme la fortaleza, sabiduría y constancia necesarias para culminar esta etapa académica. De manera especial, dedico este logro a mis padres Silvana Sharupi y Javier Parrales; hermana Erika Parrales y sobrina Leah Herrera, por su apoyo incondicional, comprensión y motivación constante a lo largo de mi formación profesional. Su confianza y acompañamiento fueron fundamentales para superar cada desafío y alcanzar este objetivo.

A la mejor compañera que pude encontrar en todos mis semestres Juliana Romero, quien me apoyo en cada tarea que podía y dejaba caer al grupo de materia.

A un grupo especial que no solo me acogió con cariño, también con amistad y compañía: Dayana Lucas, Sandra García, Nayeli Pinargote, Yaritza Pinargote, Luis Bermeo, Ximena Navarrete, Jean Carlos Abril, Luis Correa, Edy Manzaba, Fabian Pozo, David Guerrero y Javier Alexander; fueron un pilar importante en mis estudios y la amistad.

Asimismo, dedico este trabajo a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron a mi crecimiento personal y académico, impulsándome a perseverar y cumplir mis metas.

- *Andrea Leonisa Parrales Sharupi.*

Reconocimiento

Con profunda gratitud, reconozco al ser omnipresente, fuente de luz en la oscuridad y fortaleza en los tiempos de dificultad. Su guía ha sido esencial para llevar a cabo este arduo viaje.

A mis padres, Silvana Sharupi y Javier Parrales, por su incansable esfuerzo y ejemplo de vida, asimismo a mi hermana Erika Parrales por su gran apoyo, ustedes me han formado como persona de valores sólidos e integridad. Su apoyo ha sido el pilar que me ha impulsado a alcanzar esta meta.

A mis tutores durante la ejecución de este proyecto, Patricio Cadena y Miguel Suarez, por su orientación experta, sus valiosas enseñanzas y su compromiso constante con la calidad de este trabajo. Su dedicación ha sido determinante en el éxito de este proyecto.

A todos mis docentes y mentores, cuyo aporte ha sido clave en mi formación profesional. Gracias por inculcarme los principios del profesionalismo y la disciplina, en especial a aquellos que fueron un faro de apoyo y dirección en momentos decisivos.

A ustedes, mi más sincero reconocimiento.

- *Andrea Leonisa Parrales Sharupi*

Índice

Certificación del Tutor	¡Error! Marcador no definido.
Declaración de Autoría	¡Error! Marcador no definido.
Aprobación del Proyecto de Investigación	IV
Dedicatoria.....	V
Reconocimiento	VI
Índice.....	VII
Índice de Tablas	VIII
Resumen.....	IX
Introducción	X
Capítulo I	1
1. Marco Teórico.....	1
1.1. Sistema de Gestión de Calidad.....	1
1.1.1. Beneficios de Implementar un Sistema de Gestión de Calidad.....	1
1.1.2. Normas y estándares internacionales.....	2
1.1.3. Proceso.....	5
1.1.4. Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.....	6
1.2. Dirección Administrativa.....	7
1.2.1. Objetivo de la Dirección Administrativa.....	8
1.2.2. Métodos de la Dirección Administrativa.....	9
1.2.3. Principios de la Dirección Administrativa.....	9
1.2.4. Tipos de la Dirección Administrativa.....	10
1.2.5 Etapas de la Dirección Administrativa.....	12
1.2.5. Manual de Funciones.....	14
Capitulo II.....	16
2. Diagnostico o Estudio de Campo.....	16
2.1. Aplicación de la Entrevista	16
2.2. Aplicación del Cuestionario	18
Capitulo III.....	21
3. Diseño de la Propuesta.....	21
3.1. Introducción	21

3.2. Justificación.....	21
3.3. Objetivo	22
3.3.1. Objetivos Específicos.....	22
3.4. Alcance.....	23
3.5. Base Legal	23
3.6. Antecedentes de la Empresa.....	24
3.7. Desarrollo de la Propuesta.....	25
Conclusiones	62
Recomendaciones	64
Bibliografía	65
Anexos	71

Índice de Tablas

Tabla 1. Resultados de la aplicación de la entrevista.....	16
Tabla 2. Nivel de riesgo del Control Interno.....	18
Tabla 3. Resultados de la aplicación del cuestionario.....	19

Resumen

Un sistema de gestión de calidad constituye una herramienta fundamental para fortalecer la organización y el desempeño de la dirección administrativa en las empresas. En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en la Dirección Administrativa de la empresa KINGCOPIERS, ubicada en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, para el período 2026. Para el desarrollo del estudio se aplicaron métodos como el inductivo, deductivo, histórico-lógico, analítico, los cuales permitieron analizar de manera integral la situación administrativa de la empresa. Asimismo, se emplearon técnicas de investigación como la entrevista y el cuestionario, dirigidas a los responsables de las áreas administrativas y operativas, con el propósito de recopilar información relevante sobre la gestión interna y los procesos desarrollados. Los resultados del diagnóstico evidenciaron la existencia de prácticas administrativas informales. Limitas estandarización de procedimientos y debilidades en la coordinación entre áreas, lo que inciden en la organización de la gestión administrativa. En respuesta a esta situación, el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en políticas y manuales, es orientado a establecer lineamientos claros que contribuyan al orden administrativo, a la definición de responsabilidades y al apoyo en la toma de decisiones estratégicas de la dirección administrativa.

Introducción

Un sistema de gestión de calidad introduce criterios de orden, coherencia y mejora continua que percuten en la manera en que se administran los procesos internos. Este tipo de sistema impulsa una cultura orientada al análisis y la estandarización, aspectos que fortalecen la claridad operativa y facilitan el seguimiento de resultados. Al promover prácticas más sistemáticas, favorece la detección temprana de inconsistencias y el uso eficiente de los recursos disponibles. Igualmente, su intención en la trazabilidad y la retroalimentación produce información apreciada para la toma de decisiones. De esta forma, favorece a un entorno organizacional más justo, estable, minucioso y alineado con los objetivos institucionales.

La eficiencia administrativa de las instituciones ecuatorianas ha incrementado mediante la integración sistemática de los modelos de gestión de calidad. En distintos sectores productivos y de servicio, este enfoque ha impulsado una mayor estandarización de procesos, permitiendo que las tareas internas se desarrollen con mayor claridad y control. La optimización de recursos y la identificación temprana de ineficiencias. Al mismo tiempo, la creación de mecanismos de evaluación y seguimiento contribuye a que las entidades operen con procedimientos más confiables y alineados con las exigencias del entorno competitivo nacional. De esta manera, las dinámicas administrativas del país se fortalecen mediante prácticas organizacionales más sólidas y orientadas a resultados.

Desde la perspectiva operativa de un equipo específico, como un departamento administrativo, la incorporación de prácticas orientadas a la mejora continua se refleja en una organización más precisa de las tareas y en una comunicación más estructurada entre sus integrantes. A través de la implementación de sistemas de seguimiento, evaluaciones regulares y el registro de métricas, el grupo logra una mayor exactitud en sus operaciones, reduciendo el

margen de error; este grupo de mejoras no solo eleva el desempeño en conjunto, sino que también asegura la solidez y efectividad de la institución.

Sin embargo, la empresa “KINGCOPIERS” ubicada en Santo Domingo de los Tsáchilas presenta deficiencias significativas en sus prácticas de gestión; por esta razón, este estudio apoya en la urgencia de cambiar la actual falta de criterios de calidad correctamente definidos.

La entidad no posee directrices definidas ni un sistema de administración organizado, lo que provoca malentendidos en las actividades y falta de consistencia en las decisiones de los líderes. La carencia de un conjunto normativo interno adecuadamente documentado se convierte en un impedimento para una gestión eficaz de los recursos. En este escenario, resulta crucial establecer un modelo de gestión que facilite la creación de procedimientos consistencias que optimicen el servicio. Igualmente, la adopción de métodos administrativos eficaces contribuirá a disminuir riesgos y facilitará la competitividad de la entidad. Por consiguiente, este análisis se centra en la elaboración de un modelo de gestión que se adapte a las necesidades específicas de la compañía.

Por ello, la problemática que se presenta se debe se debe a la ausencia de los procesos administrativos adecuados que se llevan a cabo dentro del área administrativa y servicio técnico en la empresa “KINGCOPIERS” de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas. De tal forma, el objeto de estudio se refiere a los procesos administrativos para el debido desempeño de la empresa. Mientras, que el campo de acción de investigación se enfoca dentro del área administrativa y servicio de la empresa “KINGCOPIERS”.

Por lo consiguiente, el objetivo que se pretende alcanzar es diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Dirección Administrativa, en la empresa KINGCOPIERS de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas para el periodo 2026. Para al alcanzar este objetivo se desarrollan las

siguientes tareas científicas: examinar desde el punto de vista histórico los hechos y acontecimientos relacionados con los procesos administrativos que se desarrollan dentro del área administrativa, gerencia y servicio técnico de la empresa KINGCOPIERS. Seguidamente, valorar los fundamentos de la investigación del sistema de gestión de la calidad y de los procesos de la gestión administrativa. Luego, diagnosticar la situación actual relacionado a los procesos de la gestión administrativa de la empresa KINGCOPIERS. Y, por último, elaborar la propuesta con el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Dirección Administrativa, en la empresa KINGCOPIERS de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas para el periodo 2026.

Además, las variables de estudio se relacionan al sistema de gestión de calidad y a la dirección administrativa. Por ello, los métodos empleados son el inductivo, el cual permite derivar conclusiones de lo general a lo particular; el deductivo, puesto que parte de proposiciones iniciales para llegar a afirmaciones de mayor alcance; el histórico-lógico, mediante el que se analiza la evolución de un fenómeno para comprender su funcionamiento actual y sus fundamentos; y por último el bibliográfico, que proporciona la base teórica a través de la revisión sistemática de fuentes documentales. Por esta razón, la población de estudio se enfoca en seis personas: un gerente, tres jefes departamentales, y dos operarios; por ello, la muestra no probabilística es de cuatro personas que se relacionan directamente con la dirección administrativa.

Finalmente, las técnicas de recolección de información que se aplican son la entrevista, que sirve como un receptor de evidencia oral, y será aplicado al gerente, por otro lado, el cuestionario que es una investigación cualitativa, con preguntas estructuradas hacia los operarios, ayudara a verificar el cumplimiento de los procesos de la empresa.

Dentro del Capítulo I, se establece argumentar de manera teóricamente la base bibliográfica de las variables objeto de estudio. Mientras que en el Capítulo II, se desarrollan los resultados

obtenidos en la aplicación de los métodos y técnicas. Por último, dentro del Capítulo III, se encuentran el diseño de una propuesta direccionada a optimizar las problemáticas detectadas en la organización.

Capítulo I

1. Marco Teórico.

1.1. Sistema de Gestión de Calidad.

Un sistema de gestión de la calidad (SGC) busca asegurar la satisfacción de las necesidades de los clientes. Mediante la planificación, mantiene y mejora el desempeño de sus procesos, lo que le permite lograr ventajas competitivas (Carlo & Yáñez, 2008).

La implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) es una decisión clave para una organización puesto que asegura el cumplimiento de sus objetivos, en apego a las leyes y normas vigentes, así como el aumento de la productividad y eficiencia. “El sistema de gestión de calidad está basado en un conjunto de principios que son implementados por la organización o empresa para satisfacer los requerimientos de calidad que exigen los clientes, este (SGC) está respaldado bajo los procesos de la mejora continua” (Vélez Brito, 2018, pág. 41).

Según ISO 9001:2015 (2015), un SGC puede definirse como una estructura organizada de procesos, políticas y responsabilidades que permite a una empresa operar de manera eficiente. Cada entidad modifica su sistema de gestión de calidad según lo que requiera, estableciendo procedimientos formales que buscan asegurar y garantizar la satisfacción del cliente.

1.1.1. Beneficios de Implementar un Sistema de Gestión de Calidad.

Un SGC fundamentado en la norma ISO 9001:2015 ofrece numerosos beneficios a las organizaciones. Según López (2016), un SGC favorece la mejora en la administración, ya que requiere la participa activa del equipo directivo en la implementación del sistema y en su proceso de mejora continua. De igual manera, este sistema fomenta el aumento de la productividad a través la revisión sistemática de los procedimientos, lo que permite detectar ineficiencias y a establecer medidas correctivas que incrementan la eficiencia operativa. Por otra parte, resalta su impacto en la satisfacción del cliente, ya que el sistema promueve la evaluación constante de sus opiniones y

la adecuada gestión de sugerencias, quejas y preocupaciones, fortaleciendo así la relación entre la empresa y el cliente. A su vez, afirma que la norma favorece la motivación del personal al definir claramente funciones y responsabilidades, y al promover un entorno de trabajo favorable que impulsa el compromiso y la eficiencia del equipo del quipo. La implementación de este sistema contribuye al fortalecimiento de la imagen institucional, dado que la certificación ISO 9001:2015 se reconoce como un distintivo de calidad y una carta de presentación confiable que refuerza la reputación y competitividad de la empresa.

Un sistema de gestión de la calidad (SGC) consiste en un conjunto de normas y estándares globales interrelacionados que tienen como propósito asegurar el cumplimiento de los criterios de calidad en una entidad. Según lo indicado por Conexión Esan (2018), la adopción de un SGC aporta significativas ventajas a las organizaciones, puesto que mejora la eficiencia operativa, mejora los procedimientos y fortalece la motivación del personal al establecer funciones y objetivos claros. Además, la certificación ISO 9001:2015 brinda reconocimiento internacional, aumenta la credibilidad empresarial y fomenta la mejora continua, lo que se traduce en una mayor satisfacción del cliente y en decisiones más acertadas para el crecimiento sostenible de la organización.

1.1.2. Normas y estándares internacionales.

Según Saida y Taibi (2021), la norma ISO 9001:2015 se ha convertido en una palanca clave de desempeño para las organizaciones certificadas, aunque tradicionalmente se ha visto como un sistema de gestión pesado y basado en procedimientos, en realidad vincula de manera directa la estructura del sistema de calidad con la mejora del desempeño organizacional, al definir la medición del desempeño como un resultado cuantificable de los procesos, productos o sistemas de servicios.

De acuerdo con Tarí et al. (2012), la familia de normas de gestión, especialmente ISO 9001:2015 e ISO 14001:2019, comparte una gran coincidencia en los beneficios estudiados (como mejoras operativas, resultados en personas y satisfacción del cliente) mientras que los efectos sobre el desempeño financiero de las organizaciones siguen siendo inconclusos.

1.1.2.1. Requisitos. La revisión de la norma ISO 9001:2015 incorporó explícitamente el pensamiento basado en riesgo como uno de sus requisitos centrales, lo cual obliga a las organizaciones a planificar acciones para abordar riesgos y oportunidades con el fin de asegurar que el sistema de gestión de calidad (SGC) logre sus resultados previstos, mejore sus efectos deseados y prevenga los efectos adversos (Martins et al., 2022).

1.1.2.2. Principios. Estos constituyen el fundamento para alinear el desempeño organizacional hacia la excelencia; en esta línea, investigación evidenció que el orden de prioridad de estos principios varía en función de la sostenibilidad y la integración con la cadena de valor (Abuazza et al., 2020).

ISO 9001:2015 (2015), menciona que sus siete principios de gestión de calidad constituyen un marco imprescindible que guía a las organizaciones en el diseño e implementación de un SGC eficaz, al integrar estos principios en sus procesos y en su cultura organizacional para alcanzar niveles de rendimiento superiores.

1.1.2.2.1. Enfoque al Cliente. Un SGC busca, por sobre todas las cosas, satisfacer a un cliente. Partiendo de la base del mero cumplimiento de los requisitos, debemos trabajar en una escucha empática, conocer sus necesidades reales y superar sus expectativas (Borja, 2018).

1.1.2.2.2. Liderazgo. ISO 9001:2015 (2015) menciona que los grandes líderes no solo guían, sino que inspiran. Crean un entorno en el que prospera la excelencia y los equipos se energizan para alcanzar los objetivos de la calidad. De igual manera Borja (2018) afirma que es

fundamental que exista un liderazgo que guíe a la organización al cumplimiento de los objetivos, de manera estratégica, haciendo sentir a cada integrante participe de los resultados.

1.1.2.2.3. Participación del personal. El personal es la esencia de la empresa y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la empresa (ISO 9001:2015, 2017).

1.1.2.2.4. Enfoque Basado en Procesos. Un resultado deseado se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. ISO 9001:2015 (2015) lo compara con una máquina ajustada perfectamente donde cada parte ejecuta su función hacia resultados consistentes.

1.1.2.2.5. Mejora Continua. La mejora continua del desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente. Adoptar la mejora continua como filosofía de trabajo es indispensable para que la organización se adapte al mundo dinámico en el cual se encuentra inmersa (Borja, 2018).

1.1.2.2.6. Toma de Decisiones Basada en la Evidencia. Las decisiones dentro de una organización deben fundamentarse en hechos verificables y no en percepciones subjetivas. Esto implica analizar cada situación a partir de datos y evidencias comprobables que faciliten entender las relaciones de causa y efecto presentes en los procesos. Aunque siempre existe cierto grado de incertidumbre, basar las decisiones en información objetiva reduce las ambigüedades y mejora la claridad en la interpretación de los resultados (ISO 9001:2015, 2017).

1.1.2.2.7. Gestión de las Relaciones. Aumenta la capacidad de crear valor en la organización y en el proveedor. Se demuestra la aplicación de este principio a partir de: se identifican y seleccionan proveedores clave para la organización y se crean relaciones entre los dos; se necesita desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser más competitivos y

mejorar la productividad y rentabilidad; se instaure un fondo común de competencias, recursos y actividades conjuntas para la mejora; se dispone de una comunicación clara y abierta (SGC, 2024).

1.1.2.3. Alcance. Según la guía de auditoría para la norma ISO y IAF (2016), es necesario que la organización establezca de manera precisa los límites y la relevancia del sistema de gestión de la calidad, definiendo que productos, servicios, procesos, sitios o divisiones se incluyen, así como justificando cualquier requisito de la norma que la organización decida no aplicar, para asegurar que el alcance no resulte engañoso para las partes interesadas.

1.1.3. Proceso.

Un proceso consiste en un conjunto de actividades, interacciones y recursos orientados a un mismo propósito: convertir las entradas en resultados que aporten valor a los clientes. Este conjunto de acciones es ejecutado por personas organizadas dentro de una estructura determinada, que utilizan tecnología de apoyo y gestionan información para lograr sus objetivos (Carrasco, 2011).

Nos comenta Zambrano (2008), que un proceso es un conjunto de actividades relacionadas entre sí que utilizan recursos humanos, materiales, tecnológicos y de información para transformar insumos en resultados que generen valor para la organización y sus clientes. En un sistema de gestión, los procesos permiten planificar, ejecutar, controlar y mejorar las operaciones de manera ordenada y continua, asegurando el cumplimiento de los objetivos y a la satisfacción de las partes interesadas.

1.1.3.1 Elementos de un Proceso. Como nos menciona (Estudyando, 2025), comprender los elementos que conforman el proceso permite analizar cómo se desarrolla el trabajo dentro de una organización y facilita la mejora continua. Cada proceso está compuesto por partes

fundamentales que garantizan su funcionamiento eficaz y su alineación con los objetivos estratégicos de la entidad.

- **Entradas (Inputs):** Representan los recursos, materiales o datos iniciales que se requieren para poner en marcha el proceso. Pueden ser tangibles o intangibles, como materias primas, información o energía.
- **Actividades o pasos:** Son las acciones secuenciales que permiten transformar las entradas en resultados concretos estas actividades deben estar planificadas y controladas para asegurar la eficiencia del del proceso.
- **Salidas (Outputs):** Constituyen los resultados obtenidos tras completar el conjunto de actividades. Pueden ser productos, servicios o información que aportan valor al cliente.
- **Control o retroalimentación:** Este componente permite verificar si las actividades se realizan correctamente y si los resultados cumplen los estándares establecidos. A través de la retroalimentación, se identifican posibles desviaciones y se aplican acciones correctivas.
- **Valor añadido:** En la actualidad, se entiende que cada proceso debe generar algún tipo de valor, ya sea en aspectos de calidad, satisfacción del cliente, eficiencia o innovación. Este método contribuye a la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones.

1.1.4. Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.

Los objetivos de calidad son cruciales para dirigir a la organización hacia la excelencia. Funcionan como una guía que orienta los esfuerzos, permite asignar recursos de manera eficiente y evalúa el progreso hacia la mejora continua. Un sistema de gestión de calidad bien

implementado, fundamentado en la norma ISO 9001:2015 (2015), ofrece una estructura para organizar, ejecutar y supervisar los procesos, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad.

Cumplimiento de Normativas. Garantizar que la organización cumpla con las leyes y normas pertinentes, evitando sanciones y garantizando la confianza del cliente.

Satisfacción del Cliente. Asegurar que los productos y servicios cumplan con las expectativas y necesidades del cliente, promoviendo la lealtad y la recomendación favorable.

Mejora Continua. Establecer un método ordenado para identificar áreas de mejora y optimizar procesos, garantizando que la calidad se mantenga y mejore con el tiempo.

Reducción de Costos. Reducir errores y desperdicios en el proceso de producción, lo que lleva a una mayor eficiencia y disminución de costos operativos.

Optimización de Procesos. Establecer procedimientos claros y efectivos que regulen los procesos internos y externos, mejorando la eficiencia y la calidad del servicio.

Fidelidad de Marca. Construir una reputación sólida a través de la calidad constante, lo que resulta en una mayor lealtad del cliente y reconocimiento de marca.

1.2. Dirección Administrativa.

La dirección administrativa es fundamental, ya que tiene la responsabilidad de llevar a cabo los planes establecidos en las etapas de planificación y organización para optimizar el rendimiento de la estructura organizacional. Una dirección eficaz no se limita únicamente a la capacitación en el entorno empresarial, es decir, que también desempeña un papel crucial en la motivación del personal mediante una comunicación clara, orientación adecuada y libre de autoritarismo (Quirula, 2020).

De acuerdo con Sánchez Galán (2021), la administración juega un papel importante en la adaptación a los cambios. Cuando se promueve una comunicación clara y sincera, los líderes administrativos pueden identificar y resolver problemas, así como también aprovechar oportunidades de manera eficiente, ajustando las estrategias según las necesidades para conservar la competitividad. Sin una guía sólida, las organizaciones corren el riesgo de caer en la desorganización, experimentar conflictos internos y carecer de una orientación clara.

La dirección administrativa es una función esencial en cualquier organización, que se encarga de guiar y coordinar los esfuerzos de un equipo para lograr los objetivos establecidos. Como nos comenta Chiavenato (2000), implica la toma de decisiones, la supervisión, la motivación del personal y la comunicación efectiva. Los directivos deben planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades, asegurando que los recursos se usen de manera eficiente y que el trabajo se realice de acuerdo con los estándares establecidos. En esencia, la dirección administrativa es el motor que impulsa a la organización hacia el éxito, fomentando un ambiente de trabajo productivo y orientado a resultados.

1.2.1. Objetivo de la Dirección Administrativa.

La dirección administrativa tiene como objetivo alinear los intereses individuales con el proyecto de la empresa. Asegurando que todos sus miembros se enfoquen hacia el mismo propósito, fomentando eficiencia y eficacia. También, las decisiones que se tomen se deben basar en la lógica organizacional y en la estructura jerárquica, garantizando profesionalismo (Thompson, 2018).

En la dirección administrativa, a través de la comunicación, la supervisión y la motivación, los directivos guían a los colaboradores para que desempeñen sus tareas de forma eficaz y con compromiso. Así mismo, Cochea Borbor (2022), afirma que la dirección administrativa tiene como

propósito fundamental traducir los planes organizacionales en acciones concretas, mediante la influencia sobre el personal para que su trabajo esté alineado con los objetivos estratégicos de la empresa.

1.2.2. Métodos de la Dirección Administrativa.

Los métodos de la dirección administrativa se centran en procedimientos sistemáticos que permiten traducir las decisiones estratégicas en acciones operativas, combinando técnicas de liderazgo, comunicación efectiva, delegación y supervisión. Estos métodos incluyen la planificación de reuniones y comités de coordinación, la definición para el seguimiento de tareas y la aplicación de mecanismos formales de toma de decisiones que reduzcan la incertidumbre organizacional (STCNS, 2017).

La dirección administrativa emplea distintos métodos para la toma de decisiones, según lo que menciona Gómez (2023), entre los que destacan son los cuantitativos y los cualitativos. Los métodos cuantitativos utilizan herramientas matemáticas y modelos estadísticos para analizar datos, evaluar las distintas alternativas y seleccionar la mejor opción con base en criterios numéricos. Por otro lado, los métodos cualitativos recurren a la intuición, la experiencia y el juicio del directivo, especialmente cuando la información es incierta o no está completamente estructurada.

1.2.3. Principios de la Dirección Administrativa.

Los principios de la administración incluyen la coordinación de intereses, que tiene como objetivo alinear las metas individuales con los objetivos generales de la organización para lograr eficiencia colectiva; según lo indicado por Magaña (2017), la impersonalidad del mando sostiene que la autoridad debe ejercerse de manera objetiva y sin favoritismos, orientada por las necesidades de la empresa y no por decisiones arbitrarias. De igual manera, ICEA (2023) menciona que se

encuentra el principio de supervisión tanto directa como indirecta, que implica mantener una comunicación continua entre los líderes y subordinados para acompañar la ejecución de los planes y facilitar el apoyo necesario. Además, existe el principio de la jerarquía, que resalta la importancia de respetar los canales formales de autoridad y comunicación para prevenir conflictos y pérdida de responsabilidad (Zambrano, 2022).

1.2.4. Tipos de la Dirección Administrativa.

La dirección administrativa constituye un elemento esencial dentro de cualquier empresa u organización. Chavez (2022), expresa que la función principal es determinar las metas y propósitos en diferentes horizontes de tiempo ya sea corto, mediano y largo plazo, y definir las estrategias que permitan lograrlos. Además, comprende el diseño, la puesta en marcha y la revisión de los procesos y procedimientos que aseguran una gestión eficiente de los recursos disponibles. Una dirección administrativa eficaz es la que logra alcanzar las metas planteadas utilizando de manera óptima los recursos existentes, a la vez que impulsa el crecimiento y fortalecimiento de las capacidades del equipo de trabajo. A continuación, se describen los tipos de dirección administrativa:

1.2.4.1 Dirección Autocrática: Según Stoner et al. (1996), implica un estilo de liderazgo donde la autoridad recae casi exclusivamente en el dirigente, que toma decisiones sin consultar con sus subordinados y espera obediencia estricta. En su libro, señalan que este estilo puede generar un ambiente de tensión ya que la participación y la creatividad del personal están muy limitadas.

Por otro lado, Alarcón et al. (2022), describe que la dirección autocrática puede ser útil para tomar decisiones rápidas en situaciones de crisis, su uso prolongado puede afectar la

motivación del personal y disminuir el sentido de pertenencia de los subordinados, puesto que no se aprovecha su retroalimentación ni su iniciativa.

1.2.4.2. Dirección Democrática. Promueve la participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones. De acuerdo con Marcó et al. (2016), el líder democrático consulta a su equipo, delega bastante autoridad y utiliza la retroalimentación para capacitar y motivar. Este estilo promueve un clima organizacional más colaborativo y fortalece el compromiso de los empleados al hacerlos partícipes de las decisiones.

Además, Lladó Castillo (2020), señala que se caracteriza por la comunicación bidireccional, donde las decisiones no nacen solo del líder, sino del consejo grupal, lo que puede fortalecer el compromiso y satisfacción laboral. Aunque la liberación colectiva puede ralentizar algunos procesos, la calidad de las decisiones y el sentido de pertenencia del equipo suelen mejorar, porque se valora la retroalimentación.

1.2.4.3. Dirección Laissez-Faire. Es un estilo muy desinhibido, en el que el líder prácticamente no interviene en las tareas diarias ni en las decisiones de sus colaboradores. Según QuickBooks (2022), este enfoque brinda una gran autonomía a los empleados, pero puede derivar en desorganización si no hay una estructura o supervisión adecuada.

Este estilo *dejar hacer* implica que el líder delega gran parte de la autoridad a sus colaboradores y casi no interviene en su gestión diaria. Como menciona EAE Madrid (2024), este liderazgo otorga a los colaboradores autonomía plena, lo que puede elevar la confianza mutua, pero también conlleva riesgos si no hay responsables con suficiente experiencia.

1.2.4.4 Dirección Transformacional. Se trata de inspirar a los colaboradores mediante una visión compartida, motivación y empoderamiento para alcanzar metas ambiciosas. Como poder ver por parte de Olaya (2024), este tipo de dirección promueve cambios profundos en la cultura

organizacional, fomenta la confianza y estimula la creatividad, especialmente en contextos donde es necesario adaptarse constantemente.

Por su parte, Cotera López (2024), señala que este enfoque resulta eficaz para tareas estructuradas y objetivos medibles, pues motiva con incentivos tangibles y regula el comportamiento mediante retroalimentación constante.

1.2.5 Etapas de la Dirección Administrativa.

La dirección administrativa constituye una tarea compleja y de gran responsabilidad, desempeña principalmente por gerente y otros cargos con funciones de liderazgo dentro de una organización. Su propósito central es asegurar el cumplimiento de las metas institucionales, lo que requiere enfrentar situaciones imprevistas, realizar ajustes durante el proceso y, en muchos casos, optar por alternativas estratégica que permitan mantener el rumbo establecido (Raffino, 2025).

La dirección administrativa se compone de varias etapas interrelacionadas que son esenciales para el éxito de una organización.

1.2.5.1 Planeación. La planeación es la primera etapa del proceso administrativo. Consiste en definir con claridad cuáles son los objetivos de la organización (a corto, mediano y largo plazo) y determinar los medios para lograrlos. En esta fase se analizan las condiciones del entorno (interno y externo), se establecen estrategias, políticas y planes concretos de acción (Molina, 2018).

Además, al planear, los directivos pueden anticiparse a posibles desafíos del entorno y tomar decisiones informadas, lo que les permite prepararse estratégicamente frente a los riesgos y asegurar la dirección correcta para la organización (Rojas, 2023).

1.2.5.2 Organización. Una vez que se ha planificado, la siguiente etapa es organizar. Esto significa estructura y coordinar los recursos (humanos, materiales y financieros), Gutiérrez Gómez

(2017), nos menciona que para ejecutar los planes establecidos. En esta fase se definen las tareas, se asignan responsabilidades, se establecen jerarquías y se crean unidades organizativas.

La organización es vital porque permite que las funciones se realicen de manera eficiente: al agrupar actividades y definir claramente quien hace qué, se evita la duplicación de tareas y se mejora la coordinación. También se establecen relaciones de autoridad y comunicación para que el trabajo fluya sin caos (Cruz & Jiménez, 2021).

1.2.5.3 Dirección. Es la fase en la que se *pone en movimiento* lo planificado. Los líderes motivan, comunican, lideran y guían a los colaboradores para que realicen sus tareas con eficiencia y compromiso. Villar (2024), nos afirma que en esta etapa no solo importa dar órdenes, sino también inspirar, resolver conflictos, fomentar el trabajo en equipo y mantener una comunicación constante. Implica ejercer liderazgo, facilitar la participación y asegurar que todos los miembros entiendan y trabajen por los objetivos organizacionales.

1.2.5.4 Control. Esta etapa se enfoca en comparar los resultados obtenidos con lo que se había planificado, con el fin de identificar desviaciones y aplicar ajustes oportunos. En un análisis, Galicia Juárez et al. (2022), señalaron que esta fase permite evaluar si los procedimientos ejecutados realmente contribuyen al logro de los objetivos, y destaca que muchas organizaciones enfrentan dificultades precisamente por no contar con mecanismos adecuados de supervisión y medición. La función del control, en este sentido, es asegurar que las actividades se desarrollen conformes a los estándares establecidos y que exista retroalimentación para mejorar continuamente.

Así mismo, el control administrativo ayuda a identificar riesgos internos antes de que se conviertan en problemas importantes. Galicia Juárez et al. (2022), destacan que un sistema de control bien implementado incluye lineamientos, métodos y procedimientos que ordenan la

operación diaria y permiten optimizar el uso de recursos. Con ayuda de esta etapa, las empresas pueden fortalecer su eficiencia operativa, garantizar coherencia entre lo planificado y ejecutado, y generar información confiable para la toma de decisiones estratégicas.

1.2.5. Manual de Funciones.

El manual de funciones es un documento administrativo que describe de manera sistemática las responsabilidades, tareas y obligaciones asignadas a cada cargo en una organización. Según Chiavenato (2017), señala que este instrumento permite establecer con claridad el rol que desempeña cada colaborador, facilitando la comprensión de sus funciones y el alcance de su trabajo. Su aplicación contribuye a ordenar la estructura organizacional y a orientar el desempeño del personal de forma coherente.

El manual de funciones también puede entenderse como una herramienta de apoyo para la gestión administrativa, ya que describe las actividades esenciales que deben cumplirse en cada cargo. Según Gómez-Mejía et al. (2008), este informe facilita la correspondencia entre funciones las funciones del personal con los objetivos organizacionales, favoreciendo la eficiencia en el uso de los recursos humanos. De esta manera, se convierte en una guía formal para la ejecución del trabajo.

1.2.5.1 Objetivos. Uno de los principales objetivos del manual de funciones es delimitar con precisión las responsabilidades y tareas asignadas a cada puesto de trabajo. Dessler y Varela Juárez (2011), afirma que este documento busca proporcionar claridad en la ejecución de las actividades laborales, permitiendo que el personal conozca sus obligaciones y responsabilidades dentro de la organización. Esto contribuye a mejorar la organización del trabajo y el desempeño individual.

Asimismo, este manual busca facilitar la comunicación organizacional y orientar al personal en el cumplimiento de sus actividades. La definición formal de funciones permite a los colaboradores comprendan su rol dentro de la estructura organizacional, favoreciendo la cooperación entre áreas. Esto contribuye a un funcionamiento administrativo más ordenado y eficiente (Koontz & Wihrich, 1998).

1.2.5.2 Importancia. La formalización de funciones adquiere relevancia en la gestión administrativa debido a su aporte en la organización del trabajo. Para Fayol (1968), una adecuada división de funciones permite coordinar esfuerzos y optimizar el uso de los recursos, fortaleciendo la estructura administrativa. Esta organización facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Desde la perspectiva de la calidad, la documentación de funciones contribuye a la estandarización de los procesos administrativos. Evans & Lindsay (2008), indican que la estandarización permite reducir la variabilidad en la ejecución de las actividades, favoreciendo la consistencia y el orden organizacional. Esto resulta fundamental para una gestión administrativa orientada a la mejora continua.

La implementación de un manual de funciones representa un elemento estratégico para KINGCOPIERS, ya que permite establecer lineamientos claros sobre las responsabilidades y actividades del personal, fortaleciendo la organización interna. Este instrumento contribuye a la coherencia en la ejecución de las funciones, facilita la coordinación entre áreas y respalda la toma de decisiones de la dirección. De igual manera, favorece la estandarización de las actividades y el uso eficiente de los recursos humanos, lo que resulta fundamental para consolidar una gestión administrativa ordenada y alineada con los objetivos institucionales.

Capítulo II

2. Diagnostico o Estudio de Campo

Las técnicas de investigación que se emplearon en el presente proyecto comprenden la realización de entrevistas dirigidas al, así como la aplicación de un cuestionario a los jefes departamentales de Servicio Técnico, Administración y Finanzas, y al Asistente de Gerencia. La población objeto de estudio estará conformada por un total de cuatro participantes pertenecientes a la organización.

2.1. Aplicación de la Entrevista

Con el propósito de analizar el estado actual de la administración de la empresa, se investigaron aspectos relacionados con la existencia de procedimientos formales, la definición de responsabilidades, los mecanismos de control y la comunicación entre las diferentes áreas. La información obtenida permitió identificar las principales fortalezas y debilidades en el desarrollo de las actividades administrativas.

Tabla 1. Resultados de la aplicación de la entrevista

Categoría	Resultados
<i>Organización del Trabajo y Asignación de Responsabilidades.</i>	Se observa que las actividades se encuentran de manera general; no obstante, las responsabilidades no se encuentran claramente establecidos, ya que las tareas se asignan según la disponibilidad del personal.
<i>Existencia de Políticas y Procedimientos.</i>	El gerente manifiesta que la empresa no cuenta con políticas, normas ni procedimientos formalmente establecidos. Las actividades se desarrollan a partir de acuerdos verbales y prácticas empíricas conocidas por el personal.
<i>Evaluación, Control y Mejora de Procesos.</i>	La empresa no realiza evaluaciones internas, auditorías ni revisiones periódicas de los procesos administrativos. La necesidad de mejora es reconocida, especialmente en cuanto a mayor supervisión.

<i>Capacitación del personal.</i>	La capacitación se brinda únicamente cuando se incorporan nuevas máquinas o modelos, enfocándose en aspectos técnicos y atención al cliente, sin programas formales de capacitación administrativa.
<i>Comunicación Interna</i>	La comunicación interna se realiza principalmente a través de grupos de WhatsApp. No obstante, se presentan dificultades debido a la falta de claridad en la información proporcionada por la gerencia.
<i>Coordinación entre Áreas.</i>	Existe debilidad en la coordinación entre áreas, especialmente en la notificación de trabajos pendientes y finalizados.

Nota. Interpretación de los resultados del instrumento aplicado al gerente de la empresa KINGCOPIERS. Elaborado por el autor.

Análisis

Los resultados obtenidos reflejan que la empresa KINGCOPIERS no dispone de políticas, normas ni procedimientos formalmente establecidos para regular las actividades administrativas. Esta situación se origina en la ausencia de lineamientos escritos que orienten la ejecución de los procesos, lo que ha llevado a que el trabajo administrativo se base principalmente en la experiencia y el conocimiento empírico del personal. La ausencia de documentación formal causa que las actividades se lleven a cabo de manera desigual y con criterios variables, creando confusión en la distribución de roles. En consecuencia, se incrementa el riesgo de errores, demoras y reprocesos, impactando la organización interna y la calidad del servicio que ofrece la empresa.

De igual forma, se identifica la ausencia de mecanismos formales de control, seguimiento y evaluación periódica de los procesos administrativos, así como una supervisión limitada por parte de la gerencia. Esta debilidad corresponde a la inexistencia de un sistema estructurado que permita monitorear el cumplimiento de las actividades y detectar oportunamente las falencias operativas, por lo cual se evidencia que no existe un manual de procedimientos. Esto ha generado deficiencias en la comunicación entre las diferentes áreas, lo que ocasiona información incompleta,

demoras en la atención de los trabajos y falta de coordinación. Si estas situaciones no se corrigen la empresa podría enfrentar incumplimientos en los plazos establecidos, disminución de la satisfacción del cliente y dificultades para implementar acciones de mejora continua.

2.2. Aplicación del Cuestionario

En función de obtener un diagnóstico sobre el control interno en el área de Administración y Finanzas, Servicio Técnico de la empresa “KINGCOPIERS” se aplicó un cuestionario orientado a evaluar la organización del trabajo, el cumplimiento de actividades, la coordinación con el área administrativa y la efectividad de la comunicación interna. La información recopilada permitió identificar el nivel de control existente en las actividades técnicas y administrativas, así como las principales debilidades que inciden en la calidad del servicio. El análisis de la información se basó en la tabla de niveles de riesgo del control interno, facilitando la interpretación de los resultados y la identificación de los riesgos asociados a los procesos evaluados.

Tabla 2. Nivel de riesgo del Control Interno

NIVEL	PORCENTAJES
Bajo	5% - 50%
Medio	51% - 75%
Alto	76% - 95%

Nota. Norma Internacional ISO 31000, que ayuda a identificar, evaluar y tratar niveles de riesgos.

Tabla 3. Resultados de la aplicación del cuestionario

Parámetro	Cantidad	Porcentaje
Si	7	44%
No	9	56%
Total	16	100%

Nota. Interpretación de resultados del instrumento aplicado a los jefes de los departamentos de la entidad KINGCOPIERS. Elaborado por autora.

Los resultados obtenidos del cuestionario muestran que la presencia de limitaciones en la organización y formalización de sus procesos, lo que afecta la efectividad del control y la coherencia de las actividades administrativas que respalda la operación técnica. Las prácticas identificadas se llevan a cabo principalmente de manera informal, con escasa documentación y falta de procedimientos estandarizados, lo que complica la supervisión, el seguimiento de las actividades y la correcta gestión de la información. Además, se detectan falencias en la gestión preventiva de riesgos, en la supervisión de los plazos de ejecución y en la comunicación entre departamentos, lo que incrementa la probabilidad de errores y retrabajos. En conjunto, los resultados reflejan la necesidad de fortalecer los procesos administrativos como soporte fundamental de las actividades técnicas, orientando la gestión hacia un enfoque más organizado, sistemático y enfocado en la mejora continua y que contribuya al fortalecimiento de la calidad.

Análisis

Se observa que las prácticas recientes presentan limitaciones que afectan la consistencia y el orden en la ejecución de las actividades administrativas y operativas vinculadas a las diferentes áreas. La ausencia de lineamientos formales, procedimientos documentados y mecanismos sistemáticos de control dificulta la estandarización de los procesos, la adecuada gestión de la

información y el seguimiento oportuno de las actividades, lo cual incide directamente en la eficiencia del desempeño de la institución.

Igualmente, las debilidades observadas en la comunicación, la coordinación entre departamentos y el registro de las operaciones muestran la necesidad de mejorar los procesos administrativos como soporte de las actividades técnicas. Estas condiciones reflejan oportunidades de mejora orientadas a estructurar, supervisar y optimizar la gestión interna, con el propósito de lograr mayor coherencia en los procesos, mejorar la toma de decisiones y elevar la calidad de los resultados organizacionales.

Capítulo III

3. Diseño de la Propuesta

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en la Dirección Administrativa de la empresa KINGCOPIERS de Santo Domingo de los Tsáchilas, para el periodo 2026.

3.1.Introducción

Tener un Sistema de Gestión de Calidad enfocado en la Dirección Administrativa en la empresa KINGCOPIERS ayudará a fortalecer la organización de los procesos administrativos y a mejorar el control de las actividades que respaldan la gestión operativa. La presente propuesta actual tiene como objetivo crear pautas precisas que regulen el desarrollo de las funciones administrativas, mediante la elaboración de manuales y políticas de procedimientos por áreas, lo que facilitará una ejecución más ordenada, coherente y alineada a los objetivos institucionales. El sistema propuesto contribuirá a mejorar la gestión de la información, la coordinación interna y el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

La adopción de un Sistema de Gestión de Calidad enfocado en la Dirección Administrativa no solo facilitará la normalización de los procesos y reducirá la informalidad en la ejecución de las actividades, sino que también contribuirá al control, supervisión y evaluación del desempeño administrativo. Mediante el establecimiento de políticas y procedimientos, se busca optimizar el uso de los recursos, fortalecer la toma de decisiones y fomentar una cultura organizacional orientada a la mejora continua. En este sentido, la propuesta constituye una herramienta de apoyo para fortalecimiento de la gestión administrativa de la empresa durante el periodo 2026, aportando a la eficiencia organizacional y al mejoramiento de la calidad de los servicios prestados.

3.2.Justificación

Proporcionar un esquema estructurado que permita organizar, estandarizar y regular los procesos administrativos mediante de manuales y políticas de procedimientos por áreas beneficia

el fortalecimiento de la Dirección Administrativa en KINGCOPIERS. Este método facilita la comprensión en la ejecución de las actividades, la asignación de funciones y la uniformidad en los criterios de actuación, aspectos fundamentales para una gestión administrativa eficiente y orientada a la calidad.

El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad contribuye al fortalecimiento de la organización interna, al control de los procesos y a una adecuada gestión de la información, facilitando la toma de decisiones y el uso eficiente de los recursos. La propuesta promueve prácticas administrativas sistemáticas y coherentes, alineadas con principios de planificación, control y mejora continua, lo que permite fortalecer la capacidad administrativa de la empresa. Asimismo, el modelo propuesto puede servir como referente para otras empresas que enfrentan desafíos similares en la gestión de la calidad, aportando al desarrollo del conocimiento administrativo mediante la aplicación de un sistema adaptable a distintos contextos organizacionales.

3.3.Objetivo

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad orientado a fortalecer la dirección administrativa de la empresa KINGCOPIERS de Santo Domingo de los Tsáchilas, mediante la elaboración de manuales y políticas de procedimientos por áreas, que permitan mejorar la organización, el control y la eficiencia de los procesos administrativos, optimizar el uso de los recursos, minimizar costos operativos y contribuir al fortalecimiento de la rentabilidad durante el periodo 2026.

3.3.1. *Objetivos Específicos*

- Elaborar manuales de procedimientos por áreas que definan de manera clara las actividades, responsabilidades y lineamientos administrativos.

- Establecer políticas administrativas que regulen la ejecución de los procesos y promuevan la estandarización de las actividades.
- Fortalecer la coordinación entre las áreas administrativas y operativas mediante lineamientos formales que faciliten la comunicación y el control interno.
- Promover un enfoque de mejora continua en la gestión administrativa que respalde el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Impulsar la capacitación continua del personal para fortalecer sus competencias y conocimientos en la aplicación de los lineamientos, manuales y políticas establecidos.

3.4.Alcance

La propuesta se desarrollará para el área administrativa, servicio técnico, finanzas, para determinar los procesos y mejorar la dirección administración de la empresa KINGCOPIERS para el periodo 2026.

3.5.Base Legal

- Constitución de la República del Ecuador.
- Normas ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad.
- Normas Técnicas Ecuatoriana NTE INEN – ISO 9001:2015.
- Lineamientos de Control Interno – Contraloría General del Estado.
- Código de Comercio del Ecuador.
- Código del Trabajo.
- Ministerio de Relaciones Laborales.
- Superintendencia de Compañías.
- Servicio de Rentas Internas.
- Registro Mercantil.

- LORTI. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.
- Ley de Cheques.

3.6. Antecedentes de la Empresa

Información de la Empresa

La entidad es líder en importación, distribución y servicio técnico de:

- Equipos multifuncionales a laser
- Repuestos
- Mantenimientos preventivos y correctivos
- Tintas genéricas y originales EPSON
- Servicio técnico con profesionales de tercer nivel con años de experiencia
- Asesoría gratuita

Ubicación

Domicilio en la provincia, cantón de Santo Domingo de los Tsáchilas, sector Cooperativa el Edén 2, entre las calles José Joaquín de Olmedo y Lauro Dávila.

Creación de la Entidad

La microempresa KINGCOPIERS fue creada como una entidad representada por una persona natural no obligada a llevar contabilidad, bajo la dirección del Ingeniero Henry Luis Balseca Obando. Actualmente, se encuentra inscrita en el régimen RIMPE emprendedor. Su registro en el Servicio de Rentas Internas (SRI) data del 1 de marzo del 2018, en conformidad con la resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicando en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 462 el 19 de marzo de 2015. Inició sus actividades legales en noviembre del 2018.

3.7.Desarrollo de la Propuesta



**Sistema de Gestión de Calidad
en la Dirección
Administrativa de la Empresa
KINGCOPIERS de Santo Domingo
de los Tsáchilas,
para el periodo 2026.**

Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	 PAG: 1/36
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	
MISIÓN DE LA ENTIDAD Ofrecer un amplio espectro de soluciones informáticas y soporte técnico junto a una gran variedad de artículos para repuesto y mantenimiento de equipos que eleven su rendimiento de manera rápida, segura y oportuna a través del diagnóstico y supervisión de nuestro personal. VISIÓN DE LA ENTIDAD Ser una entidad tanto líder como competente a nivel local y nacional brindando servicios de reparación y mantenimiento de máquinas, herramientas de oficinas y contabilidad en el menor tiempo posible, con atención personalizada y supervisión constante de sus equipos, impulsando la innovación tecnológica y la mejora continua para satisfacer las necesidades cambiantes del mercado. OBJETIVO EMPRESARIAL Enfocar el liderazgo en el mercado de importación, distribución y sobre todo su servicio técnico en equipos multifuncionales, garantizando la calidad de los servicios y la satisfacción del cliente mediante la mejora continua en sus procesos, fomentando la eficiencia operativa.	
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi	

EMPRESA KINGCOPIERS**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

RUC: 1721564183001

DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

**ORGANIZACIÓN JERÁRQUICA****ORGANIGRAMA EMPRESARIAL**

ELABORADO POR: ANDREA LEONISA PARRALES SHARUPI

Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	 PAG: 3/36
POLÍTICAS GENERALES DE LA ENTIDAD	
• Ofrecer una atención personalizada, ágil y efectiva que garantiza una experiencia positiva en cada contacto con nuestros clientes. • Desarrollar todas las actividades de la entidad dentro de un marco ético y cumpliendo con las leyes y normativas aplicables. • Favorece el uso de insumos y repuestos originales para asegurar el óptimo funcionamiento y la durabilidad de los equipos. • Asegurar la capacitación continua del equipo técnico, fortaleciendo su especialización para brindar un servicio de alta calidad. • Fomentar un entorno laboral seguro y saludable que proteja el bienestar de los colaboradores y clientes. • Implementar tecnologías avanzadas y procesos innovadores para optimizar y renovar constantemente nuestros productos y servicios.	
Elaborado por: Andrea Leonisa PARRALES Sharupi	

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	 PAG: 4/36
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	
INTRODUCCIÓN La implementación de este Sistema de Gestión de Calidad está enfocada en la Dirección Administrativa que mediante la integración de políticas y procedimientos permitirá estandarizar los procesos y reducir la informalidad en la ejecución de las actividades. De este modo, la propuesta constituye un apoyo para el fortalecimiento de la gestión administrativa de la empresa, aportando a la eficiencia organizacional y al mejoramiento de la calidad de los servicios prestados. OBJETIVO Sistematizar los procesos administrativos mediante el diseño de procedimientos claros, estandarizados y orientados a la calidad, que permitan mejorar la organización, la gestión y el desempeño administrativo, asegurando la consistencia de las actividades y la confiabilidad de la información para la toma de decisiones. ALCANCE Permite optimizar los procesos, mediante los cumplimientos estandarizados para mejorar la gestión administrativa y la toma de decisiones estratégicas en cada área correspondiente.	
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi	

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 5/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
ÁREA:	Gerencia		
OBJETIVO:	Orientar la toma de decisiones estratégicas mediante la planificación, supervisión y coordinación efectiva de los procesos administrativos de la empresa.		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
PROCEDIMIENTOS PRINCIPALES • Definición de objetivos estratégicos y administrativos de la empresa. • Supervisión del cumplimiento de actividades en todas las áreas. • Evaluación de desempeño general de las áreas, con base en los resultados administrativos y organizacionales. • Coordinación entre departamentos para la solucionar de situaciones que requieran decisiones gerenciales. • Autorizar y supervisar la asignación de recursos humanos, técnicos y financieros, garantizando su utilización eficiente y alineada a las necesidades organizacionales.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 6/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
ÁREA:	Gerencia		
OBJETIVO:	Orientar la toma de decisiones estratégicas mediante la planificación, supervisión y coordinación efectiva de los procesos administrativos de la empresa.		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
LINEAMIENTOS • Toda disposición emitida por la gerencia deberá comunicarse de manera formal y oportuna a las áreas involucradas. • La supervisión de las áreas deberá realizarse de forma periódica, solicitando reportes que permitan evaluar su cumplimiento. • Las observaciones gerenciales deberán orientarse a la mejora de los procesos administrativos y organizacionales. • Las decisiones tomadas deberán sustentarse en información documentada y generada por las áreas responsables.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 7/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
ÁREA:	Compras		
OBJETIVO:	Garantizar la adquisición oportuna de bienes, conforme a criterios de calidad, costo y respaldo documental.		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
PROCEDIMIENTOS PRINCIPALES • Identificación y validación de necesidades de compra de bienes, insumos y servicios requeridos por las distintas áreas de la empresa. • Verificación de bienes y servicios adquiridos, en coordinación con el área solicitante, para confirmar su conformidad con lo requerido. • Registro y archivo de la documentación relacionada con el proceso de compras, garantizando su disponibilidad y trazabilidad. • Selección y autorización de proveedores, de acuerdo con la aprobación de gerencia y la disponibilidad presupuestaria. • Emisión y control de órdenes de compra, asegurando que estas reflejen de manera clara las condiciones aprobadas.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 8/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
ÁREA:	Compras		
OBJETIVO:	Garantizar la adquisición oportuna de bienes, conforme a criterios de calidad, costo y respaldo documental.		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
LINEAMIENTOS • Toda solicitud de compra deberá originarse a partir de un requerimiento formal emitido por el área solicitante, debidamente justificado y autorizado. • La recepción de bienes deberá verificarse antes de su aceptación, confirmando cantidad, calidad y cumplimiento de las condiciones acordadas. • Las compras deberán realizarse únicamente a proveedores previamente evaluados o aprobados, evitando adquisiciones sin respaldo documental. • La comparación de cotizaciones deberá documentarse, dejando evidencia de los criterios utilizados para la selección del proveedor. • La documentación generada en el proceso de compras deberá archivar de forma ordenada y cronológica para facilitar su revisión y control.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 9/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
ÁREA:	Bodega		
OBJETIVO:	Administrar y controlar los inventarios de equipos, repuestos e insumos, asegurando su disponibilidad, custodia y registro adecuado.		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
PROCEDIMIENTOS PRINCIPALES • Recepción y verificación de equipos, repuestos e insumos, conforme a lo solicitado y documentado. • Registro de entradas y salidas de bienes, asegurando la trazabilidad del inventario. • Clasificación y almacenamiento adecuado de equipos y repuestos según su tipo y estado • Control de stock mínimo y máximo para garantizar disponibilidad operativa. • Entrega de materiales al área solicitante previa autorización correspondiente. • Actualización periódica de registros de inventario físico y documental.			
Elaborado por: Andrea Leonisa PARRALES Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 10/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
ÁREA:	Bodega		
OBJETIVO:	Administrar y controlar los inventarios de equipos, repuestos e insumos, asegurando su disponibilidad, custodia y registro adecuado.		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
LINEAMIENTOS • Todo ingreso o salida de bodega deberá estar respaldado por un documento autorizado Denominado EGRESO DE BODEGA. • Los bienes deberán almacenarse de forma que se cumpla el método PEPS para facilitar su control y salida. • La información de inventarios deberá mantenerse actualizada y disponible para las áreas correspondientes. • No se permitirá la entrega de materiales sin registro previo. • La bodega deberá coordinar permanentemente con Compras y Servicio Técnico. • Se deberá resguardar la integridad física de los bienes bajo custodia.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 KINGCOPIERS PAG: 11/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
ÁREA:	Finanzas		
OBJETIVO:	Planificar y administrar los recursos financieros, asegurando el cumplimiento de los requisitos económicos y financieros en operaciones privadas y del sector público.		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
PROCEDIMIENTOS PRINCIPALES • Planificación y control del uso de los recursos financieros de la empresa. • Gestión de pagos a proveedores, considerando plazos y condiciones contractuales. • Elaboración y control del presupuesto administrativo. • Seguimiento de ingresos y egresos vinculados a operaciones privadas y públicas. • Responsable del manejo de la plataforma licitación, cotización, menor cuantía, subasta inversa en procesos de la contratación pública SERCOP • Coordinación con Contabilidad para la correcta prestación de información financiera. • Verificación del cumplimiento de requisitos financieros en procesos con el sector público.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 12/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
ÁREA:	Finanzas		
OBJETIVO:	Planificar y administrar los recursos financieros, asegurando el cumplimiento de los requisitos económicos y financieros en operaciones privadas y del sector público.		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
LINEAMIENTOS • Las funciones financieras deberán ajustarse a la normativa vigente aplicable al sector público y privado. • Los pagos deberán ejecutarse únicamente con respaldo documental completo y autorizado. • La información financiera deberá presentarse de forma clara, oportuna y verificable. • En operaciones con entidades públicas, se deberán cumplir estrictamente los requisitos establecidos con los procesos contractuales. • La planificación financiera deberá priorizar la sostenibilidad y el uso eficiente de los recursos. • Toda gestión financiera deberá coordinarse con Gerencia y Contabilidad.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 13/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
ÁREA:	Contabilidad		
OBJETIVO:	Registrar y procesar de forma sistemática la información económica para generar información confiable para la gestión administrativa.		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
PROCEDIMIENTOS PRINCIPALES • Registrará de manera sistemática las operaciones económicas de la empresa. • Llevará una clasificación y archivará de manera confiable los documentos contables y financieros. • Elaboración de reportes contables para la toma de decisiones administrativas. • Conciliación de información contable con Finanzas. • Preparación de información requerida para procesos de contratación pública. • Apoyo técnico a la Gerencia en análisis económico – financieros.			
Elaborado por: Andrea Leonisa PARRALES Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 14/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
ÁREA:	Contabilidad		
OBJETIVO:	Registrar y procesar de forma sistemática la información económica para generar información confiable para la gestión administrativa.		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
LINEAMIENTOS • Los registros contables deberán basarse en información comprobada y documentada. • La documentación contable estará archivada de manera ordenada y cronológica. • Los reportes contables serán emitidos dentro de los plazos establecidos. • Se mantendrá coherencia entre la información contable y financiera. • Mantener disponible la información contable para revisiones administrativas. • Garantizar la confidencialidad de la información financiera.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 15/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
ÁREA:	Ventas		
OBJETIVO:	Gestionar los procesos de comercialización de productos y servicios, asegurando una atención organizada, documentada y alineada a los requerimientos del cliente.		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
PROCEDIMIENTOS PRINCIPALES • Gestión de solicitudes y requerimientos de clientes. • Elaboración y seguimiento de cotizaciones de productos y servicios. • Coordinación con Servicio Técnico para viabilidad de los servicios ofrecidos. • Coordinación con Bodega y Compras para la viabilidad de los bienes ofrecidos. • Registro de ventas realizadas y documentación correspondiente. • Seguimiento a clientes institucionales y públicos. • Coordinación con Finanzas para la facturación y cobro.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 16/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
ÁREA:	Ventas		
OBJETIVO:	Gestionar los procesos de comercialización de productos y servicios, asegurando una atención organizada, documentada y alineada a los requerimientos del cliente.		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
LINEAMIENTOS • Toda venta contará con documentación formal que respalde la operación. • Las cotizaciones deberán elaborarse conforme a precios y condiciones aprobadas. • Se mantendrá comunicación constante con las áreas involucradas. • La información de ventas se registra de forma clara y oportuna. • Hacer cumplir los requisitos establecidos en las ventas al sector público. • Se priorizará la transparencia y claridad en la relación con los clientes.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 17/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
ÁREA:	Servicio Técnico		
OBJETIVO:	Ejecutar los servicios técnicos conforme a los lineamientos administrativos establecidos.		
HORA DE ENTRADA	8:00AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
PROCEDIMIENTOS PRINCIPALES • Recepción y registro de equipos y solicitudes de servicio. • Diagnóstico técnico de equipos y determinación de requerimientos. • Ejecución de servicios técnicos conforme a procedimientos establecidos. • Coordinación con Bodega para la solicitud de repuestos. • Registro de actividades técnicas realizadas. • Entrega de equipos con documentación de respaldo.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 18/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
ÁREA:	Servicio Técnico		
OBJETIVO:	Ejecutar los servicios técnicos de manera ordenada y documentada, garantizando el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la calidad del servicio,		
HORA DE ENTRADA	8:00AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
LINEAMIENTOS • Toda actividad técnica estará registrada de forma documentada. • Los servicios se ejecutarán conforme a las especificaciones técnicas definidas. • Debe informar oportunamente sobre el estado de los servicios. • Mantener comunicación y coordinación con áreas administrativas de forma permanente. • Se garantizará el cuidado y custodia de los equipos de los clientes.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	 PAG: 19/36
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	
Políticas Generales	
1. La empresa aplicará procedimientos administrativos estandarizados en todas las áreas, con el fin de asegurar uniformidad y coherencia en la ejecución de las actividades. 2. Todo el personal deberá cumplir y hacer cumplir con las políticas y procedimientos establecidos, como parte del Sistema de Gestión de Calidad. 3. La información administrativa generada deberá ser clara, confiable, oportuna y accesible para las áreas que la requieren. 4. Las responsabilidades y funciones del personal deberán encontrarse claramente definidas y documentadas. 5. La comunicación entre Gerencia, Servicio Técnico y Finanzas se realizará de manera formal y oportuna, conforme a los lineamientos establecidos.	
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi	

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	
POLÍTICAS GENERALES	
6. Los procesos administrativos serán revisados periódicamente para identificar oportunidades de mejora. 7. El personal será informado sobre los procedimientos vigentes y las actualizaciones que se realicen en el sistema. 8. La dirección administrativa promoverá el orden y la organización en el manejo de la documentación. 9. Las actividades administrativas deberán ejecutarse conforme a los objetivos institucionales y a los principios de calidad. 10. El Sistema de Gestión de Calidad será un instrumento de apoyo para la toma de decisiones y el fortalecimiento de la gestión administrativa.	
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi	

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 21/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
POLÍTICAS ESPECÍFICAS			
ÁREA:	Gerencia		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
• Se establece que la gestión gerencial se sustente en la planificación estratégica y administrativa, orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales. • Se promueve la toma de decisiones basada en información documentada, confiable y generada por las áreas correspondientes. • Se dispone que toda pauta emitida por la gerencia sea comunicada mediante medios formales, garantizando claridad y equilibrio en su aplicación. • Se promueve una cultura organizacional orientada al orden, la responsabilidad y la mejora continua de los procesos administrativos. • Se orienta la asignación de recursos humanos, técnicos y financieros conforme a criterios de lógica y necesidad institucional. • Se promueve el seguimiento de las actividades administrativas mediante la revisión de los informes de gestión emitidos por los departamentos.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 22/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
POLÍTICAS ESPECÍFICAS			
ÁREA:	Compras		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
• Realizar un estudio de mercado para la adquisición y actualización de suministros de alta calidad. • Los procesos de adquisición de bienes y servicios se desarrollan de manera planificada, considerando las necesidades reales de Ventas y Servicio Técnico y la disponibilidad de recursos institucionales. • Toda compra se respalda en solicitudes formalmente autorizadas, garantizando orden administrativo y coherencia con la planificación establecida. • La selección de proveedores responde a criterios de calidad, cumplimiento, costos y condiciones comerciales, priorizando relaciones comerciales confiables y sostenibles. • El análisis comparativo de cotizaciones constituye una práctica obligatoria para respaldar la toma de decisiones en los procesos de compra. • La coordinación permanente con Bodega permite verificar la correcta recepción y conformidad de los bienes adquiridos.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 23/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
POLÍTICAS ESPECÍFICAS			
ÁREA:	Bodega		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
• El registro documental de ingresos y salidas constituye la base para el control de los bienes almacenados. • La custodia de los bienes bajo responsabilidad del área garantiza su conservación y disponibilidad para las áreas operativas. • La clasificación por método PEPS de los materiales facilita su identificación, control y uso oportuno. • El control de niveles de stock permite asegurar la continuidad de las operaciones técnicas y administrativas. • La coordinación con Compras favorece la reposición oportuna de insumos y repuestos necesarios. • La actualización permanente de inventarios respalda la toma de decisiones administrativas.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 24/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
POLÍTICAS ESPECÍFICAS			
ÁREA:		Finanzas	
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
• La gestión financiera se orienta al uso eficiente y responsable de los recursos económicos. • El respaldo documental garantiza la transparencia de las operaciones financieras. • La planificación presupuestaria permite un control adecuado de ingresos y egresos. • La coordinación con Contabilidad fortalece la confiabilidad de la información financiera. • El cumplimiento normativo respalda la gestión financiera institucional. • Cumplir con los calendarios de cierre, pagos a proveedores, asegurando la continuidad operativa. • Garantizar la liquidez inmediata de la empresa mediante la recuperación efectiva de los créditos otorgados.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS			
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
POLÍTICAS ESPECÍFICAS			
ÁREA:	Contabilidad		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
• Establecer el registro sistemático de las operaciones económicas. • Promover la organización y archivo de la documentación contable. • Garantizar la confidencialidad de la información financiera. • Considerar la información contable como apoyo a la gestión administrativa. • Impulsar la coherencia entre registros contables y financieros. • Priorizar la oportunidad de la emisión de reportes. • Cumplir con las obligaciones financieras, tributarias y contables con los organismos de control como la Superintendencia de Compañías y Servicio de Rentas Internas. • Responsable de la emisión correcta y oportuna de los documentos fiscales, asegurando que toda transacción económica esté debidamente soportada y reflejada en los estados financieros.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 KINGCOPIERS PAG: 26/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
POLÍTICAS ESPECÍFICAS			
ÁREA:	Ventas		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
• Validar datos del cliente y validarlos antes de procesar cualquier pedido para evitar errores en Contabilidad. • Verificar bajo previa consulta en el sistema o con Bodega la validación de disponibilidad en stock antes de confirmar fecha de entrega. • Toda venta debe quedar registrada en el sistema mediante “Orden de Venta” formal, no se aceptan pedidos verbales para evitar confusiones operativas. • El vendedor debe informar claramente en la proforma las fechas de vencimiento y los métodos de pago aceptados. • Los tiempos de entrega comunicados al cliente deben considerar los tiempos logísticos reales de Bodega y Servicio Técnico. • El personal de ventas debe asistir a sesiones parciales de capacitación con Servicio Técnico para conocer a fondo las especificaciones y limitaciones de los bienes y servicios ofrecidos.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 27/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
POLÍTICAS ESPECÍFICAS			
ÁREA:	Servicio Técnico		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
- Las actividades técnicas se desarrollan bajo procedimientos previamente definidos y documentados, con el propósito de garantizar uniformidad, orden y calidad en la prestación de servicios. - La prestación del servicio técnico se orienta al cumplimiento de estándares de calidad, priorizando el correcto funcionamiento de los equipos y la satisfacción del cliente. - La coordinación permanente con las áreas administrativas permite una adecuada planificación, autorización y control de las actividades técnicas ejecutadas. - La ejecución de cualquier servicio técnico requiere autorización previa, a fin de evitar intervenciones no planificadas o carentes de respaldo documental. - El uso de repuestos, herramientas e insumos asignados al área responde a criterios de responsabilidad y control, asegurando su adecuada administración. - La capacitación continua del personal técnico representa un elemento clave para el fortalecimiento de competencias y la mejora del servicio prestado.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 28/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE FUNCIONES			
ÁREA:	Gerencia		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
1. Dirigir la gestión administrativa y operativa de la empresa. 2. Coordinar las actividades entre las diferentes áreas. 3. Supervisar el cumplimiento de los procedimientos establecidos. 4. Evaluar el desempeño administrativo operativo. 5. Tomar decisiones estratégicas para el desarrollo de la empresa. 6. Representar a la empresa ante terceros cuando sea necesario. 7. Impulsar acciones de mejora continua en la gestión administrativa. 8. Solicitar reportes periódicos de avance administrativo. 9. Cerciorarse de que el personal tenga capacitación continua y actualizada.			
Elaborado por: Andrea Leonisa PARRALES Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 29/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE FUNCIONES			
ÁREA:	Compras		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
1. Buscar las mejores opciones de proveedores teniendo en cuenta precio, calidad y tiempo de entrega. 2. Documentar formalmente cada pedido realizado a proveedores. 3. Asegurar que los suministros y maquinas lleguen en la fecha pactada. 4. Tramitar reclamos por productos defectuosos que reporte Servicio Técnico. 5. Mantener informados a Ventas sobre los suministros disponibles. 6. Gestionar el proceso de adquisición de equipos, repuestos, insumos y materiales necesarios para el funcionamiento operativo y administrativo de la empresa, garantizando la disponibilidad oportuna de recursos. 7. Mantener comunicación permanente con Finanzas y Contabilidad para el cumplimiento oportuno a proveedores.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 KINGCOPIERS PAG: 30/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE FUNCIONES			
ÁREA:	Bodega		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
1. Administrar el ingreso, almacenamiento y salida de repuestos e insumos, garantizando el orden, control y adecuada conservación de los bienes. 2. Verificar la conformidad de los bienes recibidos en coordinación con el área de Compras, validando cantidades, estado y especificaciones técnicas. 3. Controlar los niveles de stock para prevenir desabastecimiento que afecten la continuidad del Servicio Técnico. 4. Custodiar los bienes almacenados, evitando pérdidas, deterioro o uso inadecuado de los recursos. 5. Se utilizará el método PEPS para el almacenamiento y registro de los repuestos e insumos. 6. Elaborar reportes periódicos de inventario que respalden la planificación administrativa y financiera.			
Elaborado por: Andrea Leonisa PARRALES Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 31/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE FUNCIONES			
ÁREA:	Finanzas		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
1. Administrar los recursos financieros de la empresa, garantizando liquidez y sostenibilidad económica. 2. Planificar y controlar el flujo de efectivo, considerando ingresos, egresos y compromisos financieros. 3. Coordinar el pago oportuno a proveedores, alineado con las condiciones comerciales establecidas. 4. Gestionar recursos financieros vinculados a contratos y procesos del sector público. 5. Realizar cobros a clientes y gestionar facturas vencidas. 6. Tramitar préstamos, tarjetas o líneas de crédito empresariales. 7. Analizar la rentabilidad de las operaciones y servicios prestados por la empresa. 8. Coordinar con Contabilidad la correcta clasificación y registro de la información financiera.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 32/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE FUNCIONES			
ÁREA:	Contabilidad		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
1. Registrar de manera oportuna y ordenada todas las operaciones económicas de la empresa. 2. Elaborar estados financieros que reflejen la situación real de la empresa. 3. Mantener actualizada la información contable conforme a la normativa vigente. 4. Controlar la documentación contable que respalda ingresos, egresos y obligaciones tributarias. 5. Coordinar con Finanzas la conciliación de información económica y financiera. 6. Gestionar el cumplimiento de obligaciones tributarias y declaraciones fiscales. 7. Controlar el registro contable de activos e inventarios. 8. Elaborar reportes contables que respalden la toma de decisiones estratégicas.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 33/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE FUNCIONES			
ÁREA:	Ventas		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
1. Gestionar la comercialización de equipos, servicio técnico y soluciones ofrecidas por la empresa. 2. Elaborar cotizaciones conforme a requerimientos técnicos y condiciones aprobadas. 3. Coordinar con Servicio Técnico la viabilidad de los servicios ofrecidos. 4. Documentar y dar seguimiento a pedidos y contratos de venta. 5. Asegurarse que esté actualizada la información de los clientes. 6. Coordinar con Finanzas y Contabilidad la facturación y cobros de los servicios prestados. 7. Fortalecer la relación con clientes mediante atención oportuna y seguimiento postventa.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 34/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE FUNCIONES			
ÁREA:	Servicio Técnico		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
1. Ejecutar servicio técnico de mantenimiento, revisión y reparación de equipos. 2. Recibir y registrar los equipos ingresados al área, verificando que cuenten con la información y documentación correspondiente. 3. Realizar diagnósticos técnicos que permitan determinar el estado de los equipos y las acciones necesarias para su intervención. 4. Coordinar con Bodega la solicitud y utilización de repuestos, herramientas e insumos necesarios para la ejecución de los trabajos. 5. Registrar de manera ordenada las actividades técnicas realizadas, dejando evidencia del trabajo efectuado y de los recursos utilizados. 6. Verificar el correcto funcionamiento de los equipos una vez concluida la intervención técnica.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		 PAG: 35/36	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
MANUAL DE FUNCIONES			
ÁREA:	Servicio Técnico		
HORA DE ENTRADA	8:00 AM	HORA DE SALIDA	17:00 PM
7. Coordinar con las áreas administrativas el cierre de los servicios técnicos y la entrega de los equipos a los clientes. 8. Participar en actividades de capacitación técnica programadas por la empresa. 9. Contribuir con observaciones y sugerencias orientadas a la mejora de los procedimientos técnicos. 10. Resguardar los equipos y materiales bajo su responsabilidad durante el proceso de servicio técnico. 11. Mantener actualizados los registros técnicos de los equipos atendidos por el área.			
Elaborado por: Andrea Leonisa Parrales Sharupi			

EMPRESA KINGCOPIERS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD RUC: 1721564183001 DIRECCIÓN: SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	
DISPOSICIONES FINALES	
La propuesta actual integra el diseño del Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo de mejorar la gestión administrativa de la compañía. Este sistema se organiza mediante política y manuales, convirtiéndose en un recurso útil para la dirección administrativa y la colaboración interna. Se implementa un enfoque adaptable, lo que facilita su modificación y ajuste ante variaciones en la organización, ayudando a reforzar la gestión administrativa y a optimizar la relación entre las diferentes áreas implicadas.	
Elaborado por: Andrea Leonisa PARRALES Sharupi	

Conclusiones

La gestión administrativa constituye un eje fundamental para el funcionamiento integral de la empresa, debido a su influencia directa en la organización, coordinación y control de las actividades internas. La ausencia de un enfoque estructurado limita la capacidad de la dirección administrativa para responder de manera ordenada a las necesidades operativas, evidenciando la importancia de incorporar herramientas de gestión que fortalezcan la planificación y el desempeño institucional. De este modo, la investigación permitió confirmar que la mejora de la dirección administrativa requiere un enfoque sistemático orientado a la calidad.

El sistema de calidad es un componente esencial para fortalecer la administración en las organizaciones, al proporcionar lineamientos que orientan la planificación, organización y supervisión de los procesos. Su implementación permite estructurar las actividades administrativas, definir responsabilidades y establecer estándares de calidad que favorecen la consistencia en la gestión. En este sentido, la administración consolida como el eje articulador a través del cual el sistema de gestión se integra a las operaciones institucionales facilitando la toma de decisiones y contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales de manera ordenada y sistemática.

La informalidad de los procesos administrativos, así como la falta de documentación y la limitada coordinación entre áreas son las principales problemáticas de la empresa “KINGCOPIERS”. Estas condiciones generan riesgos administrativos que afectan la consistencia de las actividades, dificultan el control de la información y debilitan el soporte que la gestión administrativa brinda a las operaciones técnicas.

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad propuesto representa un aporte significativo para la empresa, al establecer políticas, manuales de procedimientos y funciones por áreas que contribuyen al orden administrativo y a la claridad organizacional. La propuesta permite definir

responsabilidades, estandarizar prácticas y fortalecer la coordinación interna, constituyéndose en una herramienta de apoyo para la dirección administrativa. Su aplicación facilitaría una gestión más estructurada, coherencia y orientada a la mejora continua.

Recomendaciones

La gestión administrativa debe orientarse hacia el fortalecimiento de sus procesos mediante la incorporación de enfoques organizacionales que promuevan el orden, la planificación y la coherencia institucional. Para ello, resulta necesario que la dirección administrativa asuma un rol estratégico en la coordinación de las actividades, apoyándose en herramientas que faciliten la organización de los procesos. Asimismo, la adopción de una visión enfocada en la mejora continua permitirá responder de manera estructurada a las necesidades operativas de la empresa.

La incorporación de los principios del Sistema de Gestión de Calidad en la gestión administrativa ayudará a mejorar la planificación, organización y control de los procesos institucionales. Un enfoque sistémico permitirá que las actividades de administración se alineen con las metas de la organización. De esta manera, se fomentará una gestión administrativa coherente y orientada hacia la calidad en el desempeño empresarial.

La formalización de los procesos administrativos es un elemento fundamental para disminuir los riesgos que surgen de la falta de formalidad en la gestión interna. Implementar mecanismos que regulen la documentación, el registro de actividades y la comunicación entre áreas permitirá mejorar el control administrativo. Asimismo, una mejor coordinación entre departamentos contribuirá a brindar un soporte más eficaz a las operaciones técnicas de la empresa.

La implementación gradual del Sistema de Gestión de Calidad propuesto ayudará en la organización de las tareas administrativas y en la clara definición de las responsabilidades por áreas. La socialización de los documentos con el personal involucrado favorecerá su comprensión y adecuada implementación. De esta forma, el sistema se constituirá en una herramienta de apoyo para la dirección administrativa, enfocada en el fortalecimiento institucional y a la mejora continua.

Bibliografía

- Abuazza, O. A., Labib, A., & Savage, B. M. (2020). Development of an auditing framework by integrating ISO 9001 principles within auditing. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 37(2), 328–353. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2019-0048>
- Alarcón, L. M., García, J. M., & León, R. (2022). Análisis de los Estilos de Liderazgo Ejercidos en la Universidad de Pamplona. Colombia. . *Saber, Ciencia y Libertad*, 1. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2022v17n1.8450>
- Borja. (2018, diciembre). *Los 7 Principios de la Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015 – Arrizabalaga Consulting 4.0 Agile*. <https://arrizabalagauriarte.com/los-7-principios-de-la-gestion-de-la-calidad-segun-iso-90012015/>
- Carlo, L., & Yáñez, M. (2008). *ARTÍCULO-AREA DE GESTIÓN*.
- Carrasco, J. B. (2011). *Gestión de Procesos (Alineados con la estrategia)* . www.evolucion.cl.
- Chavez, V. (2022, septiembre 1). *Tipos De Dirección Administrativa* . <https://tiposde.net/tipos-de-direccion-administrativa/>
- Chiavenato, I. (2000). *Proceso administrativo* . https://www.bing.com/search?pglt=425&q=Chiavenato%2C+Idalberto.+Administraci%C3%B3n%3A+Proceso+administrativo.+McGraw-Hill+Interamericana%2C+2000.&cvid=d2e41c2afacf47328e4e06bbf2f67cd2&gs_lcrp=EgRlZGdlKgYIABBFgdKyBggAEEUYOTIHCAEQ6wcYQNIBBzc3MGowajGoAgiwAgE&FORM=ANSPA1&PC=U531
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (McGRAW-HILL, Ed.; 10a ed.).
- COCHEA BORBOR, J. L. (2022). *“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y LOS INDICADORES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA LALITRAN- EP, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2020-2024*.

Conexión Esan. (2018, enero 29). *Beneficios de Implementar un Sistema de Gestión de Calidad* .

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad>

Cotera Lopez, P. L. (2024). *Liderazgo y la Gestión Administrativa en el Área de Servicios Generales de la Universidad Nacional de Educación, Lurigancho, 2022* [Universidad Nacional de Educación].

<https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7709f5e7-3a5d-459c-8a05-ce0a5a2a7b4b/content>

Cruz, J., & Jiménez, V. (2021, julio 18). *Etapas del Proceso Administrativo* .
<https://www.gestiopolis.com/etapas-del-proceso-administrativo/>

Dessler, G., & Varela Juárez, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (PEARSON EDUCACIÓN, Ed.).

EAE Madrid. (2024, mayo 10). *Estilos y Tipos de Dirección y Liderazgo* .
https://www.eaemadrid.com/es/blog/estilos-direccion-organizaciones-equipos?utm_source=

Estudyando. (2025, octubre 28). *Proceso: Qué es, Tipos y Ejemplos | Estudyando*.
<https://estudyando.com/proceso-que-es-tipos-y-ejemplos/>

Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administración y Control de la Calidad* (Cengage Learning, Ed.; 7a ed.).

Fayol, H. (1968). *Administración Industrial y General* (Herrero Hnos, Ed.; 10a ed.).

Galicia Juárez, I., Ramírez Castillejo, S., Ramírez Castillejo, G., & Martínez Carrillo, E. (2022).

La Etapa de Control del Proceso Administrativo, una Necesidad en las PYMEs Mexicanas. *IPSUMTEC, ISSN-e 2594-2905, Vol. 5, No. 4, 2022, págs. 47-54, 5(4), 47-54.*

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9613198&info=resumen&idioma=SPA>

Gómez, M. I. (2023). *Toma de decisiones - Qué es, tipos, proceso e importancia.*

<https://concepto.de/>. <https://concepto.de/toma-de-decisiones/>

Gómez-Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Gestión de Recursos Humanos* (S. A.

PEARSON EDUCACIÓN, Ed.; 5a ed.).

Gutiérrez Gómez, A. J. (2017). *ACTUALIZACIÓN DE PERFILES DEL MANUAL DESCRIPTIVO*

DE PUESTOS DE LAS GERENCIAS DE: CALIDAD, INGENIERÍA DE PLANTA,

MANUFACTURA, OPERACIONES Y PREPARACIÓN DE VIDRIO DE VIDRIERA

CENTROAMERICANA

S.A.

(VICESA)

[https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7281/Actualizacion_perfiles_manual_](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7281/Actualizacion_perfiles_manual_descriptivo_puestos_gerencias_calidad_ingenieria_planta_manufactura_operaciones_preparaci%C3%B3n_vidrio.pdf?utm_source=)

[descriptivo_puestos_gerencias_calidad_ingenieria_planta_manufactura_operaciones_prepar](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7281/Actualizacion_perfiles_manual_descriptivo_puestos_gerencias_calidad_ingenieria_planta_manufactura_operaciones_preparaci%C3%B3n_vidrio.pdf?utm_source=)

[aci%C3%B3n_vidrio.pdf?utm_source=](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/7281/Actualizacion_perfiles_manual_descriptivo_puestos_gerencias_calidad_ingenieria_planta_manufactura_operaciones_preparaci%C3%B3n_vidrio.pdf?utm_source=)

ICEA, I. de C. E. A. (2023). *Principios de Dirección* . [https://encrypted-](https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:A)

[tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:A](https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:A)

ISO 9001:2015. (2015a). *ISO - Principios de gestión de la calidad: la base del éxito.*

https://www.iso.org/quality-management/principles?utm_source=chatgpt.com#toc2

ISO 9001:2015. (2015b). *ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de calidad* (5a ed.).

<https://www.iso.org/es/contents/data/standard/06/20/62085.html>

ISO 9001:2015. (2015c). *ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad: Introducción.*

<https://www.iso.org/es/gestion-calidad/que-es-sgc#toc1>

ISO 9001:2015. (2017, julio 25). *Principios de Gestión de la Calidad ¿Cuáles son y qué indican?*

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>

ISO y IAF. (2016). *International Organization for Standardization International Accreditation*

Forum ISO 9001 Auditing Practices Group Guidance on: Scope of ISO 9001, Scope of

Quality Management System (QMS) and Scope of Certification.

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Koontz, H., & Wihrich, H. (1998). *Administración. Una Perspectiva Global*. (11ma ed.).

Lladó Castillo, Z. A. (2020, julio 29). *LOS ESTILOS DE DIRECCION O LIDERAZGO, AYER Y HOY. - Revista Semblanza*. https://revistasemblanza.com/2020/07/los-estilos-de-direccion-o-liderazgo-ayer-y-hoy/?utm_source=

López, Paloma. (2016). *Novedades ISO 9001:2015*.

Magaña, J. B. (2017). *Principios básicos de administración*.

Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*.

Martins, Y. S., Sanches da Silva, C. E., Sampaio, P. A. da C. A., & Catalani Gabriel, L. (2022). ISO 9001:2015 and risk-based thinking: scientific research insights. *Total Quality Management and Business Excellence*, 33(11–12), 1326–1343. <https://doi.org/10.1080/14783363.2021.1954898>

Molina, J. (2018). *Etapas de la Administración: Planeación, Organización, Dirección y Control*. https://blog.conducetuempresa.com/2011/05/la-administracion-dentro-de-las.html?utm_source=

Olaya, M. (2024). *Liderazgo Transformacional y su Influencia en las Instituciones Educativas*. 8.

QuickBooks. (2022, mayo 6). *Tipos de liderazgo para empresas y sus características*. https://quickbooks.intuit.com/global/resources/es/administracion/tipos-de-liderazgos-para-empresas/?utm_source=

- Quirula, A. (2020, agosto). *¿Qué es la dirección en administración? Aspectos fundamentales de la dirección administrativa.* <https://encicloeconomia.net/administracion/direccion-administrativa/>
- Raffino. (2025, enero 10). *Dirección administrativa - Características, Tipos y Etapas.* <https://concepto.de/>. <https://concepto.de/direccion-administrativa/>
- Rojas, J. (2023, diciembre 24). *La Etapa de Planeación en el Proceso Administrativo: Su Importancia - Federación Española de Asociaciones de Enólogos - FEAE.* https://www.federacionenologos.es/la-etapa-de-planeacion-en-el-proceso-administrativo-su-importancia/?utm_source=
- Saida, E., & Taibi, N. (2021). ISO 9001 Quality Approach and Performance Literature Review. *European Scientific Journal, ESJ*, 17(1), 128–128. <https://doi.org/10.19044/ESJ.2021.V17N1P128>
- Sánchez Galán, J. (2021, marzo 1). *Dirección administrativa | Economipedia.* <https://economipedia.com/definiciones/direccion-administrativa.html>
- Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad, S. (2017). *DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.*
- SGC. (2024, septiembre). *QMP 7 de 7 Principio de gestión de relaciones en ISO 9001.* https://www.sgs.com/en-iq/news/2024/09/qmp-relationship-management-principle-in-iso-9001?utm_source=chatgpt.com
- Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración* (PRIMERA ED). PEARSON.

- Tarí, J. J., Molina-Azorín, J. F., & Heras, I. (2012). Benefits of the ISO 9001 and ISO 14001 standards: A literature review. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 5(2), 297–322. <https://doi.org/10.3926/jiem.488>
- Thompson, A. A. . (2018). *Administración estratégica: teoría y casos*. 613. https://books.google.com/books/about/Administraci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica.html?hl=es&id=tojzvQEACAAJ
- Vélez Brito, J. L. (2018). *SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA CERTIFICABLE ISO 9001:2015 PARA LA EMPRESA CEPEDA CÍA. LTDA.* [UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO]. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b71792b3-037d-4ca9-b464-478f6845fdfe/content>
- Villar, B. (2024). *Etapas del Proceso Administrativo* . https://liderazgo.space/etapas-del-proceso-administrativo/?utm_source=
- Zambrano, M. (2008). *Economía y Sociedad*.
- Zambrano, M. (2022, mayo 6). *Principios de la dirección administrativa - QuickBooks*. https://quickbooks.intuit.com/global/resources/es/administracion/principios-de-la-direccion-administrativa/?utm_source=

Anexos

Anexo 1. ENTREVISTA

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ		
EXTENSIÓN EL CARMEN		
EMPRESA:	KINGCOPIERS	
ÁREA:	Gerencia	
ELABORADO POR:	Andrea Parrales Sharupi	
ENTREVISTA		
Objetivo: Obtener información relevante sobre la situación actual de la gestión administrativa de la organización, con el fin de identificar el grado de aplicación de principios y prácticas de un Sistema de Gestión de la Calidad, así como los principales factores, procedimientos y lineamientos gerenciales que influyen en su implementación y funcionamiento dentro de la empresa. <i>La información proporcionada en la entrevista tiene el fin netamente académico. De los resultados obtenidos servirá para elaborar una propuesta de solución como parte del trabajo de titulación que se desarrolla en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión El Carmen.</i>		
N°	PREGUNTA	
1	¿Qué importancia tiene la gestión administrativa dentro de la empresa?	
2	¿Cómo definiría el concepto de calidad aplicado a los procesos administrativos de la empresa?	
3	¿La organización cuenta actualmente con políticas, normas o lineamientos relacionados con la gestión de la calidad?	
4	¿Cómo se estructuran los procesos administrativos en la empresa?	
5	¿Hay personas o cargos dentro de la empresa que se encarguen de que el trabajo administrativo se haga correctamente y con buena calidad?	

6	¿Qué papel desempeña la gerencia en la supervisión y mejora de dichos procesos?
7	¿La empresa cuenta o ha considerado implementar un Sistema de Gestión de la Calidad aplicado a la administración?
8	¿La empresa dispone de procedimientos formalmente documentados para la gestión administrativa?
9	¿Se realizan evaluaciones internas, auditorías o revisiones periódicas de los procesos administrativos?
10	¿El personal administrativo recibe capacitación relacionada con gestión de la calidad o mejora de procesos?
11	¿Qué cree que se pueda mejorar en el área administrativa?
12	¿Las responsabilidades y funciones del personal se encuentran claramente definidas?
13	¿Por qué medio le dan a conocer los resultados de las operaciones?

14	¿Qué dificultades se presentan entre ambas áreas?
15	¿Qué mejoras propone para fortalecer la coordinación y comunicación entre Servicio Técnico y Administración?
16	¿El Servicio Técnico tiene conocimiento previo de los valores de todos los productos de la empresa?
TODA LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA SERÁ CONFIDENCIAL SOLO PARA EL USO DEL PROYECTO DE TITULACIÓN DEL ENTREVISTADOR	

Anexo 2. CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN EL CARMEN			
EMPRESA:	KINGCOPIERS		
ÁREA:	Servicio Técnico		
ELABORADO POR:	Andrea Parrales Sharupi		
CUESTIONARIO			
Objetivo: Evaluar el grado de cumplimiento y efectividad del sistema de control interno en el área de Servicio Técnico, con el fin de identificar debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la gestión administrativa y de la calidad organizacional. <i>La información proporcionada en la entrevista tiene el fin netamente académico. De los resultados obtenidos servirá para elaborar una propuesta de solución como parte del trabajo de titulación que se desarrolla en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión El Carmen.</i>			
PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. ¿La empresa promueve principios éticos y de conducta profesional en esta área?			
2. ¿Las responsabilidades y funciones del personal se encuentran claramente definidas?			
3. ¿La dirección demuestra compromiso en el control interno y la calidad del servicio?			
4. ¿El personal cuenta con la capacitación necesaria para desempeñar sus funciones?			
5. ¿La información que envía el área administrativa ayuda a realizar correctamente los trabajos técnicos?			
6. ¿Se analiza los posibles causas y consecuencias de los riesgos operativos?			
7. ¿Se revisa periódicamente los riesgos relacionados con los procesos técnicos?			

8. ¿La documentación entregada por Administración (órdenes, solicitudes, registros) llega completa y clara?			
9. ¿Las actividades del área requieren autorizaciones adecuadas antes de su ejecución?			
10. ¿Se mantienen registros actualizados de los trabajos realizados?			
11. ¿Se adoptan medidas preventivas para reducir la probabilidades de errores o fallas?			
12. ¿Existe coordinación entre Servicio Técnico y Administración para cumplir los tiempos de trabajo?			
13. ¿Se informa a Administración cuando un trabajo ha sido finalizado?			
14. ¿Existe control sobre los tiempos de entrega de los trabajos técnicos?			
15. ¿Administración brinda apoyo cuando se presentan inconvenientes en el trabajo técnico?			
16. ¿Los trabajos técnicos se registran adecuadamente en documentos o sistemas administrativos?			
Total			
TODA LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA SERÁ CONFIDENCIAL SOLO PARA EL USO DEL PROYECTO DE TITULACIÓN DEL ENTREVISTADOR			

Anexo 3. FOTOS EN LA APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA



Nota. Se le realiza el cuestionario al gerente de la empresa en donde explica sus funciones y del personal a su encargo y resolución de preguntas.

Anexo 4. FOTOS EN LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO



Nota. Se le realiza el cuestionario al jefe de Servicio Técnico de la empresa, en donde explica sus funciones, del personal a su encargo y resolución de preguntas.