



*Aseorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.  
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATII20618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

**Año: VI**

**Número: Edición Especial.**

**Artículo no.:39**

**Período: Junio, 2019.**

**TÍTULO:** Indicadores de control y aseguramiento de calidad para las empresas florícolas ecuatorianas, zona Tabacundo.

**AUTORES:**

1. Dra. Olga Germania Arciniegas Paspuel.
2. Máster. Miriam Janneth Pantoja Burbano.
3. Máster. Sary del Rocío Álvarez Hernández.
4. Máster. Carmen Verónica Valenzuela.
5. Máster. Paola Yesenia Carrera Cuesta.

**RESUMEN:** El Ecuador es un país privilegiado en la producción de materia prima, por la abundante riqueza de recursos naturales que posee, razón por la cual se ha considerado como objetivo principal establecer estándares de control de calidad para las empresas florícolas de Tabacundo, que permitan la evaluación de la calidad de las florícolas; de tal manera, que se mantengan competitivas a nivel internacional, ya que en la actualidad solo se aplica la certificación de Agrocalidad. La metodología aplicada tiene un enfoque cuali-cuantitativo en base a los requerimientos propios de las florícolas, y los resultados se orientan específicamente a una matriz de criterios, subcriterios e indicadores de calidad con base en el cumplimiento de metas según la norma ISO 9001:2015.

**PALABRAS CLAVES:** indicadores de control, calidad de las empresas florícolas, gestión, florícolas Tabacundo.

**TITLE:** Indicators of control and quality assurance for Ecuadorian flower companies, Tabacundo area.

**AUTHORS:**

1. Dr. Olga Germania Arciniegas Paspuel.
2. Máster. Miriam Janneth Pantoja Burbano.
3. Máster. Sary del Rocío Álvarez Hernández.
4. Máster. Carmen Verónica Valenzuela.
5. Máster. Paola Yesenia Carrera Cuesta.

**ABSTRACT:** Ecuador is a privileged country in the production of raw materials, due to the abundant wealth of natural resources it possesses, which is why it has been considered as the main objective to establish quality control standards for the flower companies of Tabacundo, which allow the evaluation of the quality of the floriculture; in such a way, that they remain competitive at an international level, since currently only the Agroquality certification is applied. The applied methodology has a qualitative-quantitative approach based on the requirements of the floriculture itself, and the results are specifically oriented to a matrix of criteria, subcriteria and quality indicators based on compliance with goals according to ISO 9001: 2015.

**KEY WORDS:** control indicators, quality of flower companies, management, floriculture Tabacundo.

## **INTRODUCCIÓN.**

Los emprendedores de las empresas florícolas se han organizado para llevar a cabo el proceso de producción y comercialización de flores en la zona de Tabacundo, realizando las prácticas de operación de manera rutinaria, sin la aplicación de estándares de calidad como la ISO 2015, en especial en los procesos productivos, administrativos y financieros, lo que de alguna manera a limitado la competitividad de este tipo de empresas de índole familiar.

Uno de los principales problemas que afectan al área de producción es la falta de estándares que permitan el control de calidad florícola, generando pérdidas con un trabajo poco eficiente sin el control respectivo en la ejecución de actividades, afectando de esta manera incluso el desarrollo del trabajo, en el cual se evidencia duplicidad de funciones. Dentro del proceso administrativo y financiero no existen procesos definidos sobre una administración idónea de la organización, lo que conlleva a una seria preocupación en lo referente al manejo financiero, el cual si no es adecuado puede crear crisis en las empresas llegando incluso a su desaparición; si los productos no cuentan con un control de calidad tendrán falencias generando más costos e incluso pérdidas.

El presente trabajo tiene como objetivo establecer indicadores de control para el aseguramiento de las empresas florícolas de la zona de Tabacundo, a través del análisis de la aplicación de la norma ISO 9001:2015, que permitan tener un conocimiento del manejo de los procesos productivos, administrativos y financieros.

Con el presente trabajo se pretende dar respuesta a ¿Cuáles son los controles más idóneos para el aseguramiento de la calidad que deben emplear las empresas florícolas?, abordando la importancia que tienen las buenas prácticas de producción para ser competitivos y sostenibles en un mercado cada vez más exigente, en especial si se trata de mantenerse en el mercado global como es el caso de este tipo de empresas que han logrado posicionar las flores en mercados internacionales.

Los resultados de la presente investigación contribuyen a organizar los procesos de las empresas florícolas de Tabacundo, minimizando costos y maximizando la rentabilidad. Además, contribuye con la toma de decisiones acertadas que permitan cumplir con sus objetivos organizacionales planteados.

## **DESARROLLO.**

La investigación se llevó en las florícolas de la zona de Tabacundo, parroquia Tupigachi, en el periodo 2018-2019, analizando el ámbito interno y externo de las empresas en cuanto a la aplicación de estándares de control de calidad, basadas en las normas ISO 9001:2015.

La modalidad de investigación es mixta, ya que para identificar la situación problemática se desarrolló procesos de observación y diálogo en las florícolas del sector de Tabacundo de la provincia de Pichincha en el Ecuador, luego de lo cual se procede al levantamiento de datos administrativos y financieros de cada una de ellas. Los métodos de investigación aplicados son inductivo-deductivo y analítico-sintético, no se calculó una muestra si no que se trabajó con la totalidad de empresas florícolas del sector que son nueve.

La calidad nace desde el enfoque del producto, seguido de los procesos con la aplicación de las normas ISO, asentándose finalmente en la gestión total de la calidad, basados en los modelos de Deming. Aplicar controles de calidad conlleva a obtener modelos de excelencia, anteponiendo el cumplimiento de requisitos en todos los procesos de la empresa y en las partes interesadas, tales como trabajadores, proveedores, accionistas, administradores incluido el medio ambiente (Ilzarbe, y Bager, 2016).

Un buen proceso de control es fundamental para el desarrollo de una empresa de cualquier tipo, ya que garantiza que las operaciones realizadas están acordes con lo planificado, promoviendo la eficiencia y eficacia, por lo que es de suma importancia que las empresas florícolas empleen controles

de calidad basadas en normas internacionales como las de ISO 9001:2015. Esto obliga a que continuamente las florícolas tengan una cultura de mejoramiento continuo en toda su cadena de valor. Los estándares de control de calidad se constituyen en aquellos parámetros que determinan rasgos y características que deben cumplir los productos o servicios, es así que asegurar la calidad en los procesos gerenciales, productivos, administrativos, financieros y de comercialización de las empresas florícolas, es trascendental permitiendo incrementar la eficiencia, reducir costos a través de la optimización de recursos, aumentar beneficios tanto para los propietarios como para los colaboradores.

Los principios de la norma ISO 9001:2015 están relacionados al enfoque del cliente, a cumplir con las expectativas; liderazgo, en base a las condiciones que la gerencia genera para el logro de los objetivos; compromiso de las personas, en el empoderamiento de la empresa; enfoque de proceso, en la aplicación de controles de calidad; mejora, para obtener resultados más idóneos; toma de decisiones basadas en la evidencia, una vez hecha la evaluación y por último la gestión de las relaciones, con los grupos de interés internos y externos (Burckhardt, Gisbert, y Pérez, 2016) (Cruz, López, y Ruiz, 2017).

La norma ISO 9001:2015 parte de la identificación del contexto, identificando los intereses internos y externos que puedan afectar a su gestión de calidad o a la capacidad de la organización para cumplir con los resultados previstos, significando una mayor comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (trabajadores, propietarios y proveedores), entendiendo con este concepto aquellos individuos y organizaciones que pueden afectar o directamente ser afectados por las decisiones de la organización y sus actividades (Cortés, 2017).

La Norma ISO 9001:2015 está orientada hacia un enfoque preventivo que se acentúa con los aspectos referidos a la gestión del riesgo, que consiste en reconocer los peligros dentro de una organización y

llevar a cabo las actuaciones necesarias para evitar que se susciten situaciones desfavorables; de este modo, se podrá obtener una buena producción y alcanzar la satisfacción de los clientes.

La incorporación del enfoque basado en riesgos en la nueva norma ISO 9001:2015 implica incluir métodos o procedimientos para la evaluación, administración, eliminación y/o minimización de los riesgos (Oviedo, 2018).

La norma ISO 9001:2015 está enfocada a procesos mediante el desarrollo, implementación y mejora continua del sistema de gestión de calidad, con la finalidad de incrementar el nivel de satisfacción del cliente. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso (Rodríguez, Leyva, Téllez, Marrero, y Segura, 2015).

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse enfoque basado en procesos (Equipo Editorial, 2017). De acuerdo a lo expuesto por Verdoy, Mateu, Sagasta, y Sirvent (2006), el control se constituye en una herramienta que facilita la comprobación y aseguramiento de la consecución de las metas empresariales, además es posible analizar las causas que generan desviaciones para realizar una pronta identificación y definir las medidas correctivas que sean necesarias.

Para Cortés (2017), el aseguramiento de calidad implica implementar todo un conjunto de acciones necesarias que generen la confianza en el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos sobre un producto o servicio y con ello la satisfacción del cliente. Así para González, y Arciniegas (2016) y Guzmán, Tarapuez, y Parra, (2017) asegurar la calidad requiere controlar todos los procesos de las empresas encaminados a la satisfacción del cliente.

La calidad se crea y se produce con ayuda de las normas ISO y el establecimiento de un sistema de calidad basado en las mismas, puede servir como una guía o un medio de control de la calidad establecida o simplemente, para asegurar al comprador del producto o servicio que este ha sido producido o que se está prestando el servicio con procesos, sistemas y procedimientos previamente controlados, garantizando los resultados descritos (González, y Arciniegas, 2016) (Camacho, Gil, y Paredes, 2017).

Los indicadores de gestión para el aseguramiento de la calidad de las empresas pueden ser evaluados en todas las áreas, es así que en los procesos de producción pueden evaluarse los niveles de producción real, plazos de entrega a proveedores, unidades producidas, tiempo empleado, utilización de recursos, fabricación no productiva, defectos, consumo de materiales y energía, horas hombre y máquina, todo esto para incrementar la productividad, siendo esta entendida para Lizarzaburu, (2016) como la capacidad que tienen las empresas para producir una cierta cantidad de productos minimizando al máximo los costos y reduciendo el mepleo de materiales e insumos.

Los procesos productivos buscan eliminar los defectos de los productos durante su elaboración con el fin de mejorar la productividad, realizando inspecciones durante toda la línea de producción con el fin de garantizar la calidad del producto final y la satisfacción del cliente (Forbes, 2014). En el área de recursos humanos, se puede medir los procesos de reclutamiento, selección, evaluación y monitoreo del personal, servicios sociales, derechos laborales, administración, productividad, tiempo empleado, rotación, ausentismo, fidelización, número de accidentes, participación, entre otras (Muñiz, 2012). En el área financiera los indicadores de calidad están dirigidos a mejorar la capacidad de gestión en lo relacionado a: cobros, endeudamiento, rentabilidad financiera y económica consistente en evaluar de manera anticipada el diseño de alguna estrategia en la política financiera (Muñiz, 2012) (Leyva, 2018).

La investigación determinó los siguientes resultados:

### 1. Identificación de funciones, criterios y subcriterios de evaluación de la calidad en las florícolas.

El sustento legal para definir las funciones, criterio y subcriterios de evaluación de la calidad en las florícolas de Tabacundo fue la ISO 9001:2015, los procesos que se aplican en cuatro florícolas de un total de nueve, que fueron las únicas que proporcionaron información completa en ésta investigación para cumplir estándares de calidad y los requerimientos de los clientes potenciales como de Europa, Italia, Estados Unidos, Canadá, Rusia y Ucrania, por lo que una vez definidas las funciones de valoración se procedió a la determinación de los indicadores, además se expresa una ponderación que refleje el cumplimiento de objetivos (subcriterio) por otro lado los subcriterios están considerados en base a ponderaciones que indiquen el logro del objetivo principal.

Los criterios y sus pesos se establecieron en función del nivel de importancia de cada uno de ellos en la organización y su control direccionando siempre una evaluación hacia la calidad.

Función	% Del Criterio	Descriptor	Criterio	Subcriterio	Indicadores
Contexto de la organización	10%	El criterio organización establece los factores internos y externos de mayor incidencia para el logro de los objetivos planteados en el Sistema de Gestión de Calidad	Nivel de Gerencia 0.20	Gerencia	Objetivos propuestos
					Sistema de Gestión de Calidad
			Área Financiera 0.20	Contabilidad	Presupuestos
					Patrimonio
			Área Administrativo 0.20	Gestión del Talento Humano	Plan de capacitación

			Área de Comercialización 0.20	Adquisiciones	Aseguramiento de la calidad de los productos y servicios
				Almacenamiento	Control de bienes
				Ventas	Entregas
			Área de producción 0.30	Manejo de Cultivos	Punto de corte
				Postcosecha	Parámetros de Clasificación
				Procesos de Control / calidad	Aseguramiento del producto
Liderazgo	10%	El criterio dirección evalúa el liderazgo y compromiso correspondiente al sistema de gestión de la calidad	Enfoque al cliente 1	Atención al cliente	Despachos y reclamos
				Normas de mercados internacionales	Cumplimiento de estándares internacionales de la flor
Planificación	10%	Este criterio valora las acciones y los recursos planificados por el SGC de la florícola, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.	Planificación 0.30	Direccionamiento estratégico	PEE
					POA
			Riesgos 0.40	Identificación de riesgos	Acciones para prevenir el riesgo
			Recursos 0.30	Ejecución presupuestaria	Aseguramiento de los productos y servicios
Apoyo	15%	Este criterio evalúa características físicas de sus espacios funcionales para la ejecución de las actividades	Personal 0.25	Selección de personal	Aplicación de procesos de selección de personal
				Infraestructura 0.40	Oficinas
			Comedor		Sitios de alimentación
			Bienestar		Espacios idóneos
			Invernaderos	Condiciones de la infraestructura	

				Área de postcosecha	Infraestructura y equipamiento
			Ambiente laboral 0.35	Beneficios sociales	Otorgamiento de beneficios sociales
				Personal	Programa de salud ocupacional
					Capacitación
					Comunicación
				Prevenición de riesgos laborales	
Operación	30%	Este criterio evalúa la planificación, implementación y control de los procesos que se siguen para producir flores con estándares internacionales	Bienes y servicios 1	Cultivo	Corte de tallos
				Postcosecha	Selección de la flor
Evaluación del desempeño	15%	Este criterio evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Seguimiento, medición, análisis y evaluación 1	Satisfacción del cliente	Atención postventa
				Monitoreo fitosanitario	Prevenición de plagas
					Prevenición de enfermedades
Mejora	10%	Este criterio determina y selecciona las oportunidades de mejora para poder satisfacer al cliente	Mejora continua 1	Plan de mejoras	Acciones correctivas

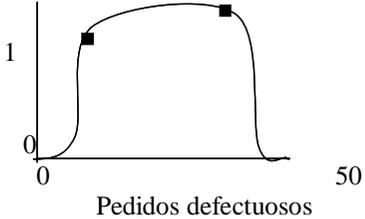
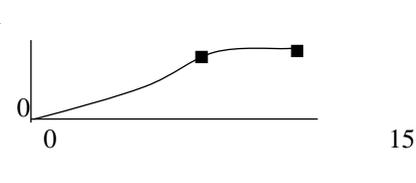
**Figura 1:** Criterios, subcriterios e indicadores.

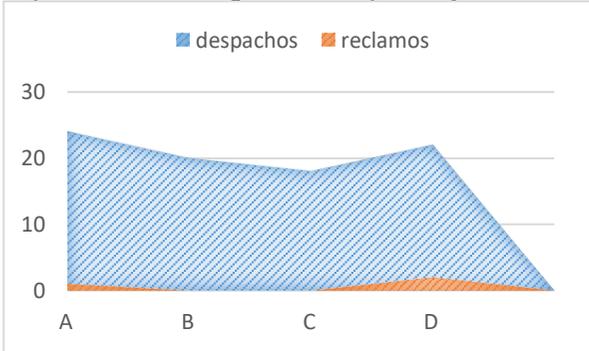
Esta matriz se presenta con la finalidad de facilitar la evaluación de los procesos de calidad que deben cumplir las florícolas, para que sus productos y servicios puedan ser considerados en mercados internacionales, también permitirá establecer claramente las pautas de valoración para emitir un criterio de la situación de cada florícola y así aplicar acciones que mitiguen riesgos propios o involuntarios que puedan afectar la producción y comercialización de la flor en la empresa.

## 2. Estándares de calidad de las florícolas de Tabacundo.

Tabla 1 Estándares de calidad.

Criterion	Subcriterion	Indicator													
Nivel de Gerencia	Gerencia	<p><b>Objetivos propuestos</b> Las empresas demuestran el cumplimiento de metas programadas. Cálculo y escala: a) Alto: Cuenta con informes de cumplimiento de metas entre un 90% y 100%. b) Medio: Cuenta con informes de cumplimiento menor al 90%. c) Bajo: No posee</p>	<p>Importancia del histograma de Objetivos propuestos</p> <table> <thead> <tr> <th>Etiqueta</th> <th>Utilidad</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto: Reportes</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Medio: Intermedio</td> <td>0.500</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bajo: No posee</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Reportes	1.000		Medio: Intermedio	0.500		Bajo: No posee	0.000	
		Etiqueta	Utilidad												
Alto: Reportes	1.000														
Medio: Intermedio	0.500														
Bajo: No posee	0.000														
		<p><b>Sistema de Gestión de Calidad</b> Cuentan con un Sistema de gestión de calidad bien estructurado y normado. Cálculo y escala a) Alto: Dispone de un SGC estructurado y respaldado por una normativa b) Bajo: No dispone</p>	<p>Importancia del histograma del SGC</p> <table> <thead> <tr> <th>Etiqueta</th> <th>Utilidad</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto: Posee</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bajo: No dispone</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Posee	1.000		Bajo: No dispone	0.000				
Etiqueta	Utilidad														
Alto: Posee	1.000														
Bajo: No dispone	0.000														
Área financiera	Contabilidad	<p><b>Presupuestos</b> Los procesos de gestión financiera se orientan bajo un presupuesto estructurado de forma equitativa y transparente. Cálculo y escala: a) Alto: Ejecución transparente del presupuesto b) Medio: Presupuesto ejecutado sin sustento suficiente c) Bajo: No justifica uso de recursos</p>	<p>Importancia del histograma presupuestos</p> <table> <thead> <tr> <th>Etiqueta</th> <th>Utilidad</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto: Ejecución sustentada</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Medio: Poco sustento</td> <td>0.500</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bajo: No sustenta</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Ejecución sustentada	1.000		Medio: Poco sustento	0.500		Bajo: No sustenta	0.000	
Etiqueta	Utilidad														
Alto: Ejecución sustentada	1.000														
Medio: Poco sustento	0.500														
Bajo: No sustenta	0.000														
Área financiera	Contabilidad	<p><b>Patrimonio</b> La empresa dispone de un patrimonio que garantice las acciones futuras Cálculo y escala: a) Alto: Si dispone b) Medio: Patrimonio insuficiente c) Bajo: No dispone</p>	<p>Importancia del histograma Patrimonio</p> <table> <thead> <tr> <th>Etiqueta</th> <th>Utilidad</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto: Si dispone</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Medio: Parcialmente</td> <td>0.500</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bajo: No dispone</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Si dispone	1.000		Medio: Parcialmente	0.500		Bajo: No dispone	0.000	
Etiqueta	Utilidad														
Alto: Si dispone	1.000														
Medio: Parcialmente	0.500														
Bajo: No dispone	0.000														

Área administrativa	Gestión del talento humano	<p><b>Plan de capacitación</b> Las capacitaciones coadyuvan al desempeño laboral, aprovechando las capacidades y competencias del talento humano en pro del logro de metas propuestas por la empresa. Cálculo y escala: a) Alto: Si dispone y cumple b) Medio: Si dispone y se cumple parcialmente c) Bajo: No dispone</p>	<p>Importancia del histograma plan de capacitación</p> <table border="0"> <tr> <td>Etiqueta</td> <td>Utilidad</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Alto: Si cumplen</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Medio: Se cumple parcialmente</td> <td>0.500</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bajo: No dispone</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Si cumplen	1.000		Medio: Se cumple parcialmente	0.500		Bajo: No dispone	0.000	
Etiqueta	Utilidad														
Alto: Si cumplen	1.000														
Medio: Se cumple parcialmente	0.500														
Bajo: No dispone	0.000														
Área de Comercialización	Adquisiciones	<p><b>Aseguramiento de la calidad de los productos y servicios</b> Verifica el % de los pedidos que no presentan problemas evitando situaciones fraudulentas que afecten a la empresa.</p> $= \frac{\text{Pedidos entregados sin problemas}}{\text{Total pedidos entregados}} \times 100$	<p>Importancia del histograma calidad de pedidos</p> 												
	Almacenamiento	<p><b>Control de bienes</b> Se debe establecer un método de control para el manejo de inventarios. Cálculo y escala: a) Alto: Si cuenta con un método b) Bajo: No cuenta</p>	<p>Importancia del histograma de control de bienes</p> <table border="0"> <tr> <td>Etiqueta</td> <td>Utilidad</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Alto: Si cuenta</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bajo: No cuenta</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Si cuenta	1.000		Bajo: No cuenta	0.000				
	Etiqueta	Utilidad													
Alto: Si cuenta	1.000														
Bajo: No cuenta	0.000														
Ventas	<p><b>Entregas</b> La atención a los clientes debe garantizar y asegurar la satisfacción de requerimientos de los demandantes, priorizando la atención a sus clientes habituales.</p> $= \frac{\text{Total ventas de cliente}}{\text{Total clientes}} \times 100$	<p>Utilidad entregas</p> 													
Área de Producción	Manejo de cultivos	<p><b>Punto de corte</b> El trabajador debe aplicar 7 mallas por cada hora en el proceso de corte Cálculo y escala: a) Alto: Si aplica b) Bajo: No aplica</p>	<p>Importancia del histograma Punto de corte</p> <table border="0"> <tr> <td>Etiqueta</td> <td>Utilidad</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Alto: Si aplica</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bajo: No aplica</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Si aplica	1.000		Bajo: No aplica	0.000				
Etiqueta	Utilidad														
Alto: Si aplica	1.000														
Bajo: No aplica	0.000														

	Postcosecha	<p><b>Parámetros de clasificación</b></p> <p>Para la clasificación de las flores se debe considerar 18 mallas durante el proceso por cada hora, verificando el estado de la flor. (maltrato, enfermedades, y daños).</p> <p>Cálculo y escala:</p> <p>a) Alto: Si verifica</p> <p>b) Bajo: No verifica</p>	<p>Importancia del histograma Clasificación de flor</p> <p>Etiqueta                      Utilidad</p> <p>Alto: Si verifica            1.000            </p> <p>Bajo: No verifica           0.000</p>
	Procesos de control de calidad	<p><b>Aseguramiento del producto</b></p> <p>Se debe realizar el control de calidad para evitar inconvenientes al final del proceso, garantizando así que el producto cumpla con las expectativas de los clientes</p> <p>Cálculo y escala:</p> <p>a) Alto: Si realiza el control de calidad es importante</p> <p>b) Bajo: No realiza el control no es importante.</p>	<p>Importancia del histograma Control de calidad</p> <p>Etiqueta                      Utilidad</p> <p>Alto: Si realiza            1.000            </p> <p>Bajo: No realiza           0.000</p>
Enfoque al cliente	Atención al cliente	<p><b>Despachos y reclamos</b></p> <p>Mide el número de despachos de flores y los reclamos presentados por los clientes por inconsistencias en sus pedidos.</p> <p>Cálculo y escala:</p> $= \frac{\text{Número de reclamos}}{\text{Número de despachos}}$	<p>Importancia del histograma de despachos y reclamos</p> 
	Normas de mercados internacionales	<p><b>Cumplimiento de estándares internacionales de la flor</b></p> <p>Las empresas cumplen con los estándares internacionales establecidos por los clientes.</p> <p>Cálculo y escala:</p> <p>a) Alto: Siempre se cumple con los estándares de los clientes.</p> <p>b) Medio: No siempre cumplen estándares internacionales y se destina la flor al mercado nacional</p> <p>c) Bajo: No cumple</p>	<p>Importancia del histograma del Cumplimiento de estándares internacionales de la flor</p> <p>Etiqueta                      Utilidad</p> <p>Alto: Si cumple            1.000            </p> <p>Medio: Casi siempre      0.500            </p> <p>Bajo: No cumple            0.000</p>

Planificación	Direccionamiento estratégico	<p><b>Plan estratégico de desarrollo empresarial</b> Este indicador considera si las empresas disponen de un plan estratégico como herramienta de mejoramiento continuo. Cálculo y escala:</p> <p>d) Alto: Se cuenta con una herramienta de planificación, que contenga los parámetros organizacionales. e) Medio: Se cuenta con una herramienta incompleta y no orienta el desarrollo empresarial. c) Bajo: No dispone</p>	<p>Importancia del histograma de Plan de desarrollo empresarial</p> <table> <thead> <tr> <th>Etiqueta</th> <th>Utilidad</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto: Se dispone</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Medio: Parámetros incompletos</td> <td>0.500</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bajo: No dispone</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Se dispone	1.000		Medio: Parámetros incompletos	0.500		Bajo: No dispone	0.000	
		Etiqueta	Utilidad												
Alto: Se dispone	1.000														
Medio: Parámetros incompletos	0.500														
Bajo: No dispone	0.000														
<p><b>Planes operativos anuales</b> Las empresas cuentan con POAs que orientan adecuadamente el cumplimiento del plan estratégico de desarrollo empresarial. Cálculo y escala:</p> <p>a) Alto: Dispone de POAs alineados al cumplimiento, monitoreo y control del plan estratégico de desarrollo empresarial b) Bajo: No dispone.</p>	<p>Importancia del histograma de Planes operativos anuales</p> <table> <thead> <tr> <th>Etiqueta</th> <th>Utilidad</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto: Dispone</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bajo: No dispone</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Dispone	1.000		Bajo: No dispone	0.000						
Etiqueta	Utilidad														
Alto: Dispone	1.000														
Bajo: No dispone	0.000														
Riesgos	Identificación de riesgos	<p><b>Acciones para prevenir el riesgo</b> Las empresas aplican procesos de auditoría interna al menos una vez al año. a) Alto: Cuenta con el informe de auditoría b) Medio: Se está ejecutando una auditoría. c) Bajo: No se realizó ningún proceso de auditoría.</p>	<p>Importancia del histograma acciones para prevenir el riesgo</p> <table> <thead> <tr> <th>Etiqueta</th> <th>Utilidad</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto: Si tiene</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Medio: Tiene parcialmente</td> <td>0.500</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bajo: No tiene</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Si tiene	1.000		Medio: Tiene parcialmente	0.500		Bajo: No tiene	0.000	
		Etiqueta	Utilidad												
Alto: Si tiene	1.000														
Medio: Tiene parcialmente	0.500														
Bajo: No tiene	0.000														
<p><b>Plan de acciones</b> Se cuenta con un plan de acciones para contrarrestar los riesgos identificados. a) Alto: Cuenta con un plan de acciones y está en ejecución b) Medio: Cuenta con un plan de acciones y no está en ejecución c) Bajo: No cuenta con un plan de acciones.</p>	<p>Importancia del histograma del plan de acciones</p> <table> <thead> <tr> <th>Etiqueta</th> <th>Utilidad</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto: Si tiene</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Medio: Tiene parcialmente</td> <td>0.500</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bajo: No tiene</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Si tiene	1.000		Medio: Tiene parcialmente	0.500		Bajo: No tiene	0.000			
Etiqueta	Utilidad														
Alto: Si tiene	1.000														
Medio: Tiene parcialmente	0.500														
Bajo: No tiene	0.000														

Recursos	Presupuesto	<p><b>Ejecución presupuestaria</b> Se cuenta con documentos que respaldan la planificación, ejecución y supervisión del presupuesto anual.</p> <p>a) Alto: Cuenta con informes mensuales de la ejecución presupuestaria</p> <p>b) Medio: Tiene documentos que respaldan gran parte de la ejecución presupuestaria</p> <p>c) Bajo: Los documentos no sustentan la ejecución presupuestaria.</p>	<p>Importancia del histograma ejecución presupuestaria</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th>Etiqueta</th> <th>Utilidad</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto: Si tiene</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Medio: Tiene parcialmente</td> <td>0.500</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bajo: No tiene</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Si tiene	1.000		Medio: Tiene parcialmente	0.500		Bajo: No tiene	0.000	
Etiqueta	Utilidad														
Alto: Si tiene	1.000														
Medio: Tiene parcialmente	0.500														
Bajo: No tiene	0.000														
Personal	Selección del personal	<p><b>Aplicación de procesos de selección</b> Se cuenta con procesos claramente definidos para realizar la contratación de personal tomando en cuenta las necesidades de la empresa.</p> <p>a) Alto: Existe un manual de procedimientos para contratación de personal y un manual de funciones para establecer las responsabilidades de cada cargo, el mismo que es difundido oportunamente con el nuevo personal.</p> <p>b) Medio: Existe un manual de procedimientos para contratación de personal.</p> <p>c) Bajo: No se tiene.</p>	<p>Importancia del histograma aplicación de procesos de selección</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th>Etiqueta</th> <th>Utilidad</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto: Si tiene</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Medio: Tiene parcialmente</td> <td>0.500</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bajo: No tiene</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Si tiene	1.000		Medio: Tiene parcialmente	0.500		Bajo: No tiene	0.000	
Etiqueta	Utilidad														
Alto: Si tiene	1.000														
Medio: Tiene parcialmente	0.500														
Bajo: No tiene	0.000														
Infraestructura	Oficina	<p><b>Espacios adecuados</b> Este indicador evalúa las áreas destinadas al trabajo de los empleados considerando las características propias de cada uno de los departamentos que tienen las empresas.</p> $= \frac{\text{Espacios de trabajo adecuados}}{\text{Número de empleados tiempo completo}}$	<p>Importancia del histograma espacio adecuados</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th>Etiqueta</th> <th>Utilidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Etiqueta	Utilidad	1		0							
Etiqueta	Utilidad														
1															
0															

	Comedor	<p><b>Sitios de alimentación</b>          Considera los sitios adecuados para la alimentación de los trabajadores.          Cálculo y escala:          Alto: Dispone de sitios adecuados          Medio: Dispone de sitios, pero no son adecuados          Bajo: No dispone de sitios para alimentación de sus trabajadores</p>	<p>Importancia del histograma sitios de alimentación</p> <table> <thead> <tr> <th>Etiqueta</th> <th>Utilidad</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto: Sitios adecuados</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Medio: Sitios no adecuados</td> <td>0.500</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bajo: No dispone</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Sitios adecuados	1.000		Medio: Sitios no adecuados	0.500		Bajo: No dispone	0.000	
Etiqueta	Utilidad														
Alto: Sitios adecuados	1.000														
Medio: Sitios no adecuados	0.500														
Bajo: No dispone	0.000														
Espacio de bienestar	Bienestar	<p><b>Espacios idóneos</b>          Considera los espacios físicos y que permitan el desarrollo de diversas actividades como sociales, culturales, deportivas entre otras.          Cálculo del indicador          Alto: Espacios funcionales          Medio: Espacios medianamente funcionales          Bajo: No dispone</p>	<p>Importancia del histograma de espacios idóneos</p> <table> <thead> <tr> <th>Etiqueta</th> <th>Utilidad</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto: Idóneos</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Medio: Insuficientes</td> <td>0.500</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bajo: No cuenta</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Idóneos	1.000		Medio: Insuficientes	0.500		Bajo: No cuenta	0.000	
Etiqueta	Utilidad														
Alto: Idóneos	1.000														
Medio: Insuficientes	0.500														
Bajo: No cuenta	0.000														
Invernaderos	Invernaderos	<p><b>Condiciones de la infraestructura</b>          Mide las condiciones de la infraestructura y calidad para mantener las flores en buenas condiciones de acuerdo con parámetros internacionales.          Cálculo y escala:          Alto: Cumple los requerimientos de calidad          Medio: Cumple parcialmente los estándares de calidad          Bajo: No cumple con los estándares de calidad</p>	<p>Importancia del histograma de las condiciones de la infraestructura</p> <table> <thead> <tr> <th>Etiqueta</th> <th>Utilidad</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto: Cumple totalmente</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Medio: Cumple parcialmente</td> <td>0.500</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bajo: No cumple</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Cumple totalmente	1.000		Medio: Cumple parcialmente	0.500		Bajo: No cumple	0.000	
Etiqueta	Utilidad														
Alto: Cumple totalmente	1.000														
Medio: Cumple parcialmente	0.500														
Bajo: No cumple	0.000														
Sala de postcosecha	Área de postcosecha	<p><b>Infraestructura y equipamiento</b>          Mide las condiciones de la infraestructura y el equipamiento del área de postcosecha.          Cálculo y escala:          Alto: Cumple totalmente          Medio: Cumple parcialmente          Bajo: No cumple.</p>	<p>Importancia del histograma de la infraestructura y equipamiento</p> <table> <thead> <tr> <th>Etiqueta</th> <th>Utilidad</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto: Cumple totalmente</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Medio: Cumple parcialmente</td> <td>0.500</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bajo: No cumple</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Cumple totalmente	1.000		Medio: Cumple parcialmente	0.500		Bajo: No cumple	0.000	
Etiqueta	Utilidad														
Alto: Cumple totalmente	1.000														
Medio: Cumple parcialmente	0.500														
Bajo: No cumple	0.000														
Ambiente laboral	Beneficios sociales	<p><b>Otorgamiento de beneficios sociales</b>          Verifica si los empleados tienen derecho a todos los beneficios sociales establecidos por la legislación ecuatoriana.          Cálculo y escala:          a) Cumplen          b) Incumple.</p>	<p>Importancia del histograma de otorgamiento de beneficios sociales</p> <table> <thead> <tr> <th>Etiqueta</th> <th>Utilidad</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Cumple</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>b) Incumple</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Etiqueta	Utilidad		a) Cumple	1.000		b) Incumple	0.000				
Etiqueta	Utilidad														
a) Cumple	1.000														
b) Incumple	0.000														

		<p><b>Salud ocupacional</b> = <math>\frac{\text{N}^\circ \text{ requisitos establecidos por ley y cumplidos}}{\text{N}^\circ \text{ requisitos establecidos por la ley}}</math></p>											
		<p><b>Capacitación</b> = <math>\frac{\text{N}^\circ \text{ empelados participantes de las capacitaciones}}{\text{Total empleados}}</math></p>											
		<p><b>Comunicación</b> = <math>\frac{\text{Medios de cominicación utilizados}}{\text{Medios de comunicación establecidos en la empresa}}</math></p>											
		<p><b>Riesgos laborales</b> = <math>\frac{\text{N}^\circ \text{ acciones implementadas}}{\text{N}^\circ \text{ Riesgos identificados}}</math></p>											
		<p><b>Salud ocupacional</b> = <math>\frac{\text{N}^\circ \text{ de Objetivos planteados y cumplidos}}{\text{N}^\circ \text{ de objetivos propuestosl}}</math></p>											
Bienes y servicios	Cultivo	<p><b>Corte de tallos</b></p> $= \frac{\text{Total tallos} > 60 \text{ cm}}{\text{Total tallos cortados}} \times 100$ <p>Estándar: 100% cumplen los requerimientos de calidad de Rusia. Evidencia: Reportes de control de la flor de exportación</p>	<table border="1"> <caption>corte de tallo</caption> <thead> <tr> <th>Lugar</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bell Yasuní</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>Vivero Jardín</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>Nikita</td> <td>95</td> </tr> <tr> <td>Raduga</td> <td>95</td> </tr> </tbody> </table>	Lugar	Porcentaje	Bell Yasuní	80	Vivero Jardín	80	Nikita	95	Raduga	95
	Lugar	Porcentaje											
Bell Yasuní	80												
Vivero Jardín	80												
Nikita	95												
Raduga	95												
Postcosecha	<p><b>Selección de la flor</b></p> $= \frac{\text{Total flores en malas condiciones}}{\text{Total flores cortadas}} \times 100$ <p>Estándar: se considera <math>\leq 8\%</math> en la selección de flores, como flor nacional para cumplir con lo dispuesto por Agrocalidad ya que esta no se la considera de exportación. Evidencia: Reportes de control y registro de calidad de la flor</p>	<table border="1"> <caption>Selección de la flor</caption> <thead> <tr> <th>Lugar</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bell Yasuní</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Vivero Jardín</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Nikita</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Raduga</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	Lugar	Porcentaje	Bell Yasuní	8	Vivero Jardín	7	Nikita	5	Raduga	6	
Lugar	Porcentaje												
Bell Yasuní	8												
Vivero Jardín	7												
Nikita	5												
Raduga	6												

Seguimiento, medición análisis y evaluación	Satisfacción del cliente	<p><b>Atención postventa</b> Se considera al seguimiento que se realiza de las ventas efectuadas en el mercado internacional</p> <p>Cálculo del indicador</p> <p>a) Alto: Se cuenta con reportes de atención postventa b) Medio: Solo se realiza llamadas de mercadería recibida c) Bajo: No se cuenta con informes de atención postventa</p>	<p>Importancia del histograma de atención postventa</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Etiqueta</th> <th>Utilidad</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Alto: Si tiene</td> <td>1.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Medio: Tiene parcialmente</td> <td>0.500</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bajo: no tiene</td> <td>0.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Si tiene	1.000		Medio: Tiene parcialmente	0.500		Bajo: no tiene	0.000	
Etiqueta	Utilidad														
Alto: Si tiene	1.000														
Medio: Tiene parcialmente	0.500														
Bajo: no tiene	0.000														
	Monitoreo fitosanitario	<p><b>Prevención de plagas</b></p> $= \frac{\text{Total camas afectadas}}{\text{Total camas disponibles}} \times 100$ <p>Estándar: se considera <math>\leq 10\%</math> de camas monitoreadas cumplen con estándares dispuestos por Agrocalidad, esto garantiza contar con flores sin enfermedades o plagas. Evidencia: Visita insitu. Hojas de control de monitoreo</p>	<p>Prevensión de plagas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Lugar</th> <th>Monitoreo de plagas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bell Yasuní</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Vivero Jardín</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Nikita</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Raduga</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	Lugar	Monitoreo de plagas	Bell Yasuní	4	Vivero Jardín	4	Nikita	3	Raduga	4		
Lugar	Monitoreo de plagas														
Bell Yasuní	4														
Vivero Jardín	4														
Nikita	3														
Raduga	4														
	Control	<p><b>Prevención de enfermedades</b></p> $= \frac{\text{tallos pinchados} + \text{tallos descabezados}}{\text{Total camas}} \times 100$ <p>Estándar: Se considera <math>\leq 50\%</math> del proceso de control fitosanitario para cumplir con los parámetros de calidad señalados por Agrocalidad. Evidencia: Reporte de las flores que cumplen los parámetros de exportación, producto de visitas insitu</p>	<p>Prevensión de enfermedades</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Lugar</th> <th>Control fitosanitario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bell Yasuní</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>Vivero Jardín</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>Nikita</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>Raduga</td> <td>55</td> </tr> </tbody> </table>	Lugar	Control fitosanitario	Bell Yasuní	55	Vivero Jardín	75	Nikita	45	Raduga	55		
Lugar	Control fitosanitario														
Bell Yasuní	55														
Vivero Jardín	75														
Nikita	45														
Raduga	55														

Mejora continua	Plan de mejoras	<p><b>Acciones correctivas</b> Se cuenta con un plan de mejoras y se lo ha ejecutado, luego de haberse realizado una evaluación al SGC</p> <p>a) Alto: Se cuenta con el plan de mejoras y con los informes de ejecución</p> <p>b) Medio: Se tiene un plan de mejoras</p> <p>c) Bajo: No se tiene</p>	<p>Importancia del histograma de acciones correctivas</p> <table border="0"> <thead> <tr> <th data-bbox="1346 256 1541 284">Etiqueta</th> <th data-bbox="1592 256 1682 284">Utilidad</th> <th data-bbox="1809 331 2063 368"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1346 320 1541 347">Alto: Si tiene</td> <td data-bbox="1659 320 1720 347">1.000</td> <td data-bbox="1809 331 2063 347"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1346 352 1637 379">Medio: Tiene parcialmente</td> <td data-bbox="1659 352 1720 379">0.500</td> <td data-bbox="1809 352 1944 368"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1346 384 1541 411">Bajo: no tiene</td> <td data-bbox="1659 384 1720 411">0.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Etiqueta	Utilidad		Alto: Si tiene	1.000		Medio: Tiene parcialmente	0.500		Bajo: no tiene	0.000	
Etiqueta	Utilidad														
Alto: Si tiene	1.000														
Medio: Tiene parcialmente	0.500														
Bajo: no tiene	0.000														

De acuerdo a los datos reflejados por los estándares de evaluación, las florícolas Bell Yasuní Roses y Vivero el Jardín, mantienen una producción de tallos menores a 70 cm, por lo que se debe considerar acciones que mejoren los procesos de cultivo y corte de tallos para alcanzar las exigencias del mercado de Rusia que establece como productos de calidad los que tienen tallos mayores o iguales a los 70 cm, tomando en cuenta que éste estándar también es un referente al momento de establecer el precio de la flor.

En los procesos de clasificación de la flor, las empresas no presentan dificultad alguna, garantizando productos de exportación de acuerdo con las exigencias de cada uno de los clientes potenciales que se mantienen actualmente en éstas florícolas, de igual forma se cumple con el monitoreo permanente para evitar plagas como lo establece la normativa de Agrocalidad, pero lamentablemente no se ha podido prevenir la presencia de enfermedades sobrepasando el estándar de  $\leq 50\%$  de tallos en malas condiciones impidiendo ser flores aceptadas en el mercado internacional, por lo que es indispensable que las florícolas tengan planes de mejoras para alcanzar la calidad y proponer acciones de acuerdo a los resultados de las evaluaciones periódicas aplicadas en las florícolas.

Los mercados internacionales cada vez son más competitivos por lo que las empresas florícolas para lograr la fidelización de sus clientes deben procurar el cumplimiento de estándares internacionales, que no siempre son los mismos ya que cada país de destino es quien considera los requerimientos mínimos que deben tener las flores. De igual manera, el control de los procesos juega un papel preponderante en la producción y comercialización de las distintas variedades de rosas, además es necesario mencionar que la presencia de documentos históricos ayuda sustancialmente a la toma de decisiones y ejecución de acciones futuras para mantener productos de calidad.

## **CONCLUSIONES.**

El trabajo presenta las siguientes conclusiones:

- Las florícolas consideran como parte importante y regulatoria las normas ISO, pero no se evidencia una aplicación total de la normativa en sus Sistemas de Gestión de Calidad, por lo que constantemente están adoptando nuevas acciones para mantenerse en el mercado internacional, fundamentándose exclusivamente en las normas de Agrocalidad.
- El termino calidad es trascendental para las empresas florícolas de Tabacundo en vista de que direcciona al proceso de producción, hacia la reducción de costos y maximización de beneficios para la empresa, al mismo tiempo que garantiza la satisfacción de las expectativas de los clientes.
- Los estándares de calidad se enfocan en el cumplimiento de las exigencias establecidas por los clientes, así como de las normas internacionales de producción para los floricultores, garantizando de esta manera una producción óptima, competitiva, de tal manera que la producción nacional mantenga una buena participación en el mercado internacional.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

1. Burckhardt, V., Gisbert, V., y Pérez, A. (2016). Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001: 2015. España: 3Ciencias.
2. Camacho, W., Gil, D., y Paredes, J. (2017). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. Observatorio de la economía Latinoamericana. Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
3. Cortés, J. (2017). Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015). España: ICB Editores.
4. Cruz, F., López, A., y Ruiz, C. (2017). Sistema de Gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo, 17(1), 59-69. <https://doi.org/10.19053/1900771X.v17.n1.2017.530>

5. Equipo Editorial. (2017). Gestión de la calidad ISO 9001/2015 en hostelería. España: Editorial Elearning, S.L.
6. Forbes, R. (2014). Estructura de alto nivel de la ISO y su impacto en las normas del sistema de gestión. Cegesti, *Éxito Empresarial*, (227), 1-3.
7. Guzmán, B., Tarapuez, E., y Parra, R. (2017). Estrategia y calidad en empresas colombianas de servicios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80), 593-609.
8. González, Ó., y Arciniegas, J. (2016). Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015. Colombia: Ecoe Ediciones.
9. Ilzarbe, L., y Baguer, A. (2016). Calidad para competir el poder real del cliente . Madrid. España: Thomson Paraninfo.
10. Leyva, G. (2018). Indicadores de desempeño empresarial para medir la calidad de las estrategias financieras. *Cofin Habana*, 12(1), 58-75.
11. Lizarzaburu, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad y Empresa*, 18(30), 33-54.
12. Muñiz, L. (2012). Cómo implantar y evaluar un sistema de control de gestión. España: Profit Editorial.
13. Oviedo, A. (2018). Análisis para la Interpretación de la NOM 9001:2015: Sistema de Gestión de Calidad. México: E-duca.
14. Rodríguez, D., Leyva, P., Téllez, A., Marrero, A., y Segura, F. (2017). Diseño del sistema de gestión de la calidad por la norma ISO 9001:2015. Estudio de caso. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Año: IV, Número: 3, Artículo no.44, Período: Febrero-Mayo, 2017. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/files/200003513-86c4487bcc/17-5-44%20Dise%C3%B1o%20del%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la....pdf>

15. Verdoy, J., Mateu, J., Sagasta, S., y Sirvent, R. (2006). Manual de Control Estadístico de Calidad: Teoría y Aplicaciones. Castelló de la Plana: Universitat Jaume I.

## **BIBLIOGRAFÍA.**

1. Cumbal, J. (2017), Estándares de control de calidad para las empresas florícolas de la parroquia Tupigachi ciudad de Tabacundo (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ibarra. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7860>

## **DATOS DE LOS AUTORES.**

1. **Olga Germania Arciniegas Paspuel.** Máster en Educación a Distancia y Abierta. Diplomado en Marketing. Diploma Superior en Ciencias de la Educación. Especialista en proyectos. Especialista en diseño curricular y material educativo para la educación a distancia, Doctora en Contabilidad y Auditoría. Coordinadora de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de UNIANDES Extensión Ibarra. Email: [germiarciniegas@gmail.com](mailto:germiarciniegas@gmail.com)
2. **Miriam Janneth Pantoja Burbano.** Máster en Gestión Empresarial. Diplomado en Educación Superior, Ingeniera Comercial. Licenciada en Ciencias de La Educación Mención Matemática. Coordinadora de Investigación de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES Extensión Ibarra.
3. **Sary del Rocío Álvarez Hernández.** Máster en Educación a Distancia y Abierta. Diplomado en Marketing. Diploma Superior en Ciencias de la Educación. Especialista en proyectos. Especialista en diseño curricular y material educativo para la educación a distancia. Ingeniera en Empresas y Administración de Negocios. Licenciada en Administración de Empresas. Docente investigadora de UNIANDES Extensión Ibarra.

- 4. Carmen Verónica Valenzuela.** Máster en Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa. Ingeniera en Economía Mención Finanzas. Docente investigadora de UNIANDES Extensión Ibarra.
- 5. Paola Yesenia Carrera Cuesta.** Máster en Auditoría Integral. Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Contadora Pública Autorizada. Docente investigadora de UNIANDES Extensión Ibarra.

**RECIBIDO:** 2 de mayo del 2019.

**APROBADO:** 14 de mayo del 2019.