



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADO (A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**GESTIÓN DE SISTEMA DE CALIDAD ISO9001, ISO14000 Y SU INCIDENCIA EN
LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA DONATELLA S.A DE LA
PROVINCIA DEL GUAYAS, PERIODO 2023.**

ESTUDIANTE:

HERNANDEZ CEVALLOS CRISTIAN MARTIN

TUTOR:

ING. COM. JAIME BURBANO CABRERA, MAP

AÑO 2024

DEDICATORIA

A las personas que estuvieron en mi proceso, cuya participación han sido fundamentales para llevar a cabo este proyecto. A mi familia, por su constante apoyo y comprensión en cada etapa de este camino. A mis docentes, por su invaluable orientación y sabios consejos. A Donatella S.A, por brindarnos la oportunidad de contribuir a su crecimiento y desarrollo. A todos aquellos que han sido parte de este proceso, les dedico este trabajo con profundo aprecio.

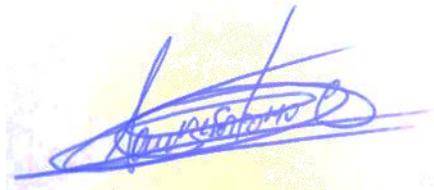
AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de alguna manera en la realización de este proyecto. A mi familia, por su constante apoyo, paciencia y comprensión durante todo este tiempo. A mis amigos y compañeros, por su aliento y motivación en los momentos más difíciles. A mis profesores y mentores, por su invaluable orientación y sabiduría, que han sido fundamentales en mi crecimiento académico y profesional. También quiero agradecer a todo el equipo de Donatella S.A por su colaboración y confianza en este trabajo. Cada persona involucrada ha dejado una huella significativa en este proyecto, y estoy profundamente agradecido por su contribución. Su apoyo ha sido fundamental para alcanzar mis objetivos y completar este proyecto con éxito.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Por medio del presente reciba un cordial saludo; y a la vez, aprovecho la oportunidad para extender la certificación del proyecto de integración curricular de la egresada HERNANDEZ CEVALLOS CRISTIAN MARTÍN con relación a la Propuesta titulada GESTIÓN DE SISTEMA DE CALIDAD ISO9001, ISO14000 Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA DONATELLA S.A DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS, PERIODO 2023,el mismo que fue revisado y hecho las correcciones pertinentes que se hizo por parte de los miembros del tribunal de sustentación por el suscrito, se procede a conceder la certificación después de que la mencionada egresada ha hecho las debidas correcciones emitidas en la propuesta.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jaime Santiago Burbano Cabrera', is written over a yellow rectangular highlight.

Ing. Jaime Santiago Burbano Cabrera

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA INTELECTUAL

Por medio del presente certifico que los contenidos desarrollado en este proyecto de integración curricular son de absoluta propiedad y responsabilidad de HERNANDEZ CEVALLOS CRISTIAN MARTÍN con número de cedula 1204272635 con el proyecto de integración curricular GESTIÓN DE SISTEMA DE CALIDAD ISO9001, ISO14000 Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA DONATELLA S. A DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS, PERIODO 2023.En carrera de Contabilidad y Auditoría.

RESUMEN

El estudio se centra en analizar la gestión de los sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14001 en Donatella S.A, una empresa ubicada en la provincia del Guayas durante el período 2023, y su impacto en la toma de decisiones. Se examinaron los requisitos de ambas normas para identificar áreas de convergencia y divergencia, destacando la importancia del liderazgo, la participación del personal y la mejora continua. Los informes de auditoría revelaron observaciones positivas, áreas de mejora y no conformidades, como la falta de integración entre los sistemas y deficiencias en la capacitación del personal. Como respuesta, se propuso la implementación de un sistema de gestión de inventario que cumpla con los estándares de calidad y contribuya a la optimización de costos operativos. Se concluyó que mejorar la integración entre los sistemas, capacitar al personal y establecer un sistema de seguimiento y revisión son cruciales para fortalecer la eficacia de los sistemas de gestión y mejorar la toma de decisiones estratégicas en Donatella S.A. Estas recomendaciones buscan promover la mejora continua y la excelencia en la gestión, lo que potenciará la competitividad y el éxito a largo plazo de la empresa en un entorno empresarial dinámico y competitivo.

Palabras claves: Sistemas, gestión, toma de decisiones, integración, rentabilidad

ABSTRACT

The study focuses on analyzing the management of ISO 9001 and ISO 14001 quality management systems at Donatella S.A, a company located in the Guayas province during the 2023 period, and their impact on decision-making. The requirements of both standards were examined to identify areas of convergence and divergence, highlighting the importance of leadership, employee participation, and continuous improvement. Audit reports revealed positive observations, areas for improvement, and non-conformities, such as lack of integration between systems and deficiencies in staff training. In response, the implementation of an inventory management system that meets quality standards and contributes to cost optimization was proposed. It was concluded that improving integration between systems, training staff, and establishing a system for tracking and reviewing are crucial to strengthening the effectiveness of management systems and improving strategic decision-making at Donatella S.A. These recommendations aim to promote continuous improvement and excellence in management, enhancing the competitiveness and long-term success of the company in a dynamic and competitive business environment.

Keywords: Systems, management, decision-making, integration, profitability

INDICE

Contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ACTA DE CALIFICACION DEL TIC	¡Error! Marcador no definido.
INFORME DEL SISTEMA DE ANTIPLAGIO	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INDICE DE TABLAS	11
INTRODUCCION	12
CAPITULO I	13
1. CONTEXTUALIZACIÓN PROBLEMÁTICA	13
1.1 Marco Contextual	13
1.1.1 Situación problemática	14
1.2 Planteamiento del problema	14
1.2.1 Problema General	15
1.2.2 Delimitación de la investigación	15
1.3 Justificación	16
1.4 Objetivos	17
1.4.1 Objetivo General	17
1.4.2 Objetivos Específicos	17

1.5 Hipótesis de la investigación	17
1.6 Articulación del tema	18
CAPITULO II	19
2.MARCO TEORICO	19
2.1 Antecedentes	19
2.2 Bases Teóricas	20
CAPITULO III	28
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.1 Tipo y diseño de investigación	28
3.1.1 Método de investigación	28
3.2 Operacionalización de las variables	29
3.2.1 Variable Independiente:	29
3.2.1.1 Definición conceptual	29
3.2.1.2 Definición operacional	29
3.2.1.3 Dimensiones e indicadores	29
3.2.2 Variable Dependiente: Toma de Decisiones	30
3.2.2.1 Definición conceptual	30
3.2.2.2 Definición operacional	30
3.2.2.3 Dimensiones e indicadores	30
3.3 Población y muestra de investigación	30
3.3.1 Población	30

3.3.2 Muestra	30
3.4.1 Técnicas	31
3.4.2 Instrumentos	31
3.5 Procesamiento de datos	31
3.6 Aspectos éticos	32
CAPITULO IV	32
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
4.1 Resultados	32
4.2 Discusión	38
CAPITULO V.....	40
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	40
5.1 Conclusiones	40
5.2 Recomendaciones	41
ANEXOS.....	45

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Requisitos de las normas	33
Tabla 2. Identificación de las áreas de convergencia y divergencia según las Normas ISO	34

INTRODUCCION

La gestión de sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14001 y su incidencia en la toma de decisiones en la empresa Donatella S.A de la provincia del Guayas durante el periodo 2023 es un tema de vital importancia en el ámbito empresarial actual. Esta investigación se centra en comprender cómo la implementación de estos sistemas de gestión de calidad y medio ambiente afecta las decisiones tomadas en Donatella S.A, una empresa líder en su sector.

El impacto de este problema de investigación es significativo tanto para el objeto de estudio, que es Donatella S.A, como para los sujetos involucrados en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización. La implementación de sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14001 no solo influye en la eficiencia operativa y la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa, sino que también tiene un impacto directo en la forma en que se gestionan y toman decisiones en todos los niveles de la organización.

En un entorno empresarial cada vez más competitivo y regulado, la capacidad de tomar decisiones informadas y basadas en datos se vuelve crucial para el éxito y la sostenibilidad de una empresa como Donatella S.A. La adopción de sistemas de gestión de calidad y medio ambiente proporciona a la empresa una estructura sólida para recopilar, analizar y utilizar información relevante en el proceso de toma de decisiones, lo que contribuye a mejorar la eficiencia, la eficacia y la competitividad en el mercado.

Por lo tanto, esta investigación no solo es importante para Donatella S.A en su búsqueda por mejorar sus prácticas de gestión y su desempeño empresarial, sino también para el campo de estudio de la gestión de calidad y medio ambiente en el contexto empresarial.

CAPITULO I

1. CONTEXTUALIZACIÓN PROBLEMÁTICA

1.1 Marco Contextual

Contexto Internacional

La gestión de sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14001 se ha convertido en una práctica estándar a nivel global para las organizaciones que buscan mejorar su eficiencia operativa y su compromiso con la responsabilidad ambiental. A nivel internacional, estas normativas son reconocidas y adoptadas como estándares de calidad y sostenibilidad, lo que influye en la competitividad de las empresas en mercados globales.

Contexto Nacional

En el ámbito nacional, las normativas ISO son respaldadas por organismos nacionales de normalización y calidad. La implementación de sistemas de gestión de calidad en empresas ecuatorianas responde a la necesidad de cumplir con estándares internacionales, mejorar la calidad de los productos y servicios, y fortalecer la posición competitiva en el mercado nacional y, en muchos casos, internacional. La provincia del Guayas es un importante centro económico y comercial en Ecuador.

Contexto Local

Donatella S.A, ubicada en la provincia del Guayas, enfrenta dinámicas específicas relacionadas con las características económicas, sociales y ambientales de la región. El contexto local puede influir en la forma en que la empresa implementa y gestiona los sistemas de calidad, así como en la toma de decisiones estratégicas para adaptarse a las particularidades del entorno. A nivel institucional, Donatella S.A puede estar sujeta a regulaciones gubernamentales específicas relacionadas con la calidad y la gestión ambiental.

1.1.1 Situación problemática

La situación problemática que se aborda en la investigación sobre la gestión de los sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14001 en Donatella S.A durante el periodo 2023 se presenta como una desconexión entre la implementación de dichos estándares y su verdadera incidencia en la toma de decisiones estratégicas de la empresa.

La importancia radica en comprender cómo estas normativas influyen en las decisiones clave de Donatella S.A, ya que una implementación subóptima podría traducirse en la pérdida de oportunidades para maximizar los beneficios asociados con la mejora continua, la satisfacción del cliente y la sostenibilidad. El interés de esta investigación radica en proporcionar a Donatella S.A y a otras empresas en contextos similares una comprensión profunda de cómo la gestión de calidad puede ser un factor clave en la toma de decisiones, identificando áreas de mejora específicas y proponiendo estrategias para optimizar la integración de estos sistemas.

1.2 Planteamiento del problema

La problemática identificada en este estudio de caso Gestión de sistema de Calidad ISO 9001, ISO 14000 Donatella S.A en la provincia del Guayas durante el periodo 2023 se centra en la falta de integración efectiva de los sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14000, a pesar de su implementación en la empresa. Esta desconexión entre los dos sistemas reconocidos internacionalmente podría estar generando obstáculos significativos en la toma de decisiones estratégicas, afectando directamente la eficacia de la gestión de la empresa. La ausencia de una integración adecuada entre los sistemas ISO 9001 e ISO 14000 en Donatella S.A podría derivar en la incapacidad de la empresa para aprovechar al máximo los beneficios que estos estándares ofrecen.

Esta empresa se encuentra inmersa en un entorno empresarial competitivo y en constante evolución, donde la toma de decisiones informada y estratégica es esencial para

garantizar la supervivencia y el éxito a largo plazo. La pregunta clave radica en determinar cómo la implementación de los sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14000 ha influido en las decisiones operativas y estratégicas de Donatella S.A durante el año 2023. Asimismo, se busca entender si estas normativas han generado beneficios tangibles, como la optimización de procesos, la reducción de costos, la mejora de la reputación y la mitigación de impactos ambientales, lo que permitiría evaluar su efectividad y ajustar estrategias futuras en función de los resultados obtenidos.

1.2.1 Problema General

¿En qué medida la gestión de los sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14001 influye en las decisiones estratégicas de Donatella S.A durante el periodo 2023?

1.2.2 Delimitación de la investigación

La investigación sobre la gestión de sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14001 y su incidencia en la toma de decisiones se centrará exclusivamente en la empresa Donatella S.A durante el periodo 2023. La delimitación espacial se establece en la provincia del Guayas, Ecuador, donde opera la empresa. Este enfoque permite concentrarse en el contexto local y regional, considerando las particularidades y dinámicas propias de la región, lo cual es esencial para comprender cómo influye la implementación de los sistemas de calidad en la toma de decisiones de la empresa.

En cuanto a la delimitación temporal, se abordará específicamente el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2023. Esta elección temporal permite analizar de manera detallada y actualizada la incidencia de los sistemas ISO 9001 e ISO 14001 en las decisiones estratégicas de Donatella S.A. La investigación se centrará en este intervalo para capturar la realidad y los desafíos específicos que la empresa enfrentó durante dicho año, permitiendo así una evaluación precisa de su gestión de calidad en ese periodo.

1.3 Justificación

La justificación para abordar la gestión de sistema de calidad ISO 9001 e ISO 14000 y su incidencia en la toma de decisiones en Donatella S.A durante el periodo 2023 radica en la importancia crítica que estos sistemas tienen en el entorno empresarial contemporáneo. La certificación bajo normativas como ISO 9001 garantiza estándares de calidad reconocidos internacionalmente, lo que puede influir directamente en la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Asimismo, la ISO 14000 se enfoca en la gestión ambiental, crucial en un contexto donde la sostenibilidad y la responsabilidad social son elementos clave para la reputación corporativa.

En el caso específico de Donatella S.A, la justificación se apoya en la necesidad de evaluar la efectividad de estas normativas en el contexto local de la provincia del Guayas. La implementación de sistemas de gestión de calidad y ambiental no solo responde a estándares globales, sino que debe adaptarse a las particularidades y demandas del entorno en el que opera la empresa. Evaluar la incidencia de la ISO 9001 e ISO 14000 en la toma de decisiones permitirá identificar áreas de mejora específicas, maximizando los beneficios que estas normativas pueden aportar a la empresa en términos de competitividad, eficiencia y sostenibilidad. Además, proporcionará una visión holística de cómo estas prácticas de gestión influyen en la dirección estratégica de Donatella S.A durante el periodo analizado, brindando información valiosa para la toma de decisiones futuras y el continuo mejoramiento del desempeño empresarial.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar la gestión de sistema de calidad ISO9001, ISO14000 y su incidencia en la toma de decisiones en la empresa Donatella S.A de la provincia del Guayas, periodo 2023.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Realizar un análisis detallado de los requisitos de la norma ISO 9001 y de la norma ISO 14000 para identificar áreas de convergencia y divergencia.
- Examinar informes que aborden los resultados de las auditorías, incluyendo observaciones positivas, áreas de mejora y no conformidades identificadas.
- Detallar un sistema de gestión de inventario en Donatella S.A, que promueva el cumplimiento de los estándares de calidad y contribuya a la optimización de los costos operativos.

1.5 Hipótesis de la investigación

Se postula que la falta de integración efectiva de los sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14000 en Donatella S.A durante el periodo 2023 ha generado obstáculos en la toma de decisiones estratégicas, impactando negativamente en la eficacia global de la gestión empresarial. Se espera que, mediante un análisis exhaustivo de la implementación de estos estándares, se identifiquen áreas de mejora y se propongan estrategias para optimizar la integración de ambos sistemas, con el fin de potenciar los beneficios que ofrecen en términos de eficiencia operativa, satisfacción del cliente y gestión ambiental. Además, que esta mejora contribuya a la satisfacción del cliente, fortalezca la posición competitiva de la empresa en el mercado, genere beneficios económicos y reputacionales a largo plazo y tener acceso a una mejor toma de decisiones.

1.6 Articulación del tema

La investigación sobre la "Gestión de Sistema de Calidad ISO9001, ISO14000 y su Incidencia en la Toma de Decisiones en la Empresa Donatella S.A de la Provincia del Guayas, Periodo 2023" se integra de manera sinérgica con proyectos de vinculación y prácticas preprofesionales, especialmente en el ámbito de la Gestión Empresarial y Calidad. La colaboración entre la investigación y estas experiencias prácticas fortalece la comprensión integral de la implementación de normativas de calidad en entornos empresariales específicos, como el de Donatella S.A.

Durante las prácticas preprofesionales, se ha desarrollado un conocimiento práctico en la aplicación de sistemas de gestión de calidad en empresas, proporcionando una base sólida para entender los desafíos específicos que enfrenta Donatella S.A en la integración de los sistemas ISO 9001 e ISO 14001 durante el periodo 2023. La inmersión en el entorno empresarial ha permitido adquirir habilidades directas en la evaluación de prácticas de gestión de calidad, facilitando la aplicación de este conocimiento en el análisis de la toma de decisiones estratégicas de la empresa.

La articulación de estos elementos no solo contribuye al enriquecimiento mutuo entre la teoría y la práctica, sino que también posibilita la generación de recomendaciones concretas para mejorar la integración de los sistemas de calidad y, por ende, la eficacia en la toma de decisiones en Donatella S.A. Esta integración entre investigación y experiencias prácticas promueve una aproximación holística a los desafíos de gestión de calidad, fomentando la competitividad y sostenibilidad de la empresa en el sector del Guayas.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

Los antecedentes presentados a continuación abordan la implementación de sistemas de gestión de calidad en diferentes contextos empresariales, cada uno con enfoques y objetivos específicos.

Gustavo Salas (2022), se enfoca en proporcionar una guía para la implementación del sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en la empresa Angar Domotik. Utiliza un enfoque cualitativo, realizando análisis del contexto organizacional mediante herramientas como el análisis PESTEL, DOFA y las 5 fuerzas de Porter. Este estudio ofrece una estructura práctica y detallada para la implementación del sistema de gestión de calidad en una empresa específica.

Por otro lado, Yuliana Chihuan (2021) se centra en la propuesta de implementación de un sistema de gestión integrado bajo las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 en la Concesión Minera Sierra Nevada 2015. El objetivo principal es alcanzar los más altos estándares de Calidad, Medio Ambiente, y Seguridad y Salud Ocupacional. Para ello, se analizan aspectos como la aplicación de auditorías comportamentales, la seguridad basada en el comportamiento del trabajador y la identificación y análisis de los peligros críticos. Este estudio apunta a mejorar la seguridad y la salud ocupacional en un entorno minero a través de la implementación de un sistema de gestión integrado.

Ambos trabajos proporcionan una base sólida para comprender los desafíos y las estrategias asociadas con la implementación de sistemas de gestión de calidad en diferentes sectores industriales.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Sistema de Calidad ISO 9001

El Sistema de Calidad ISO 9001 es un conjunto de estándares internacionales establecidos por la Organización Internacional de Normalización (ISO) que proporciona un marco para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de calidad en una organización. Este sistema se basa en una serie de principios fundamentales, incluida la orientación al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en procesos, la mejora continua, la toma de decisiones basada en evidencia y la gestión de relaciones con partes interesadas.

Uno de los principales conceptos detrás del Sistema de Calidad ISO 9001 es la orientación al cliente. Esto implica entender y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes mediante la entrega consistente de productos y servicios que cumplen con sus requisitos. Además, el enfoque basado en procesos se centra en la identificación, comprensión y gestión de los procesos interrelacionados dentro de la organización para lograr resultados deseables de manera eficiente. (Pita, 2021)

El Sistema de Calidad ISO 9001 también enfatiza la importancia de la mejora continua, lo que significa buscar constantemente formas de mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad. Esto se logra mediante la evaluación regular del desempeño, la identificación de áreas de mejora y la implementación de acciones correctivas y preventivas.

2.2.2 Gestión Ambiental ISO 14000

La norma ISO 14000 es un conjunto de estándares internacionales desarrollados por la Organización Internacional de Normalización (ISO) que se centran en la gestión ambiental dentro de las organizaciones. Estos estándares proporcionan un marco para que las empresas implementen prácticas ambientales sólidas, reduzcan su impacto ambiental y cumplan con las regulaciones ambientales aplicables.

“El objetivo principal de la norma ISO 14000 es promover la sostenibilidad ambiental al ayudar a las organizaciones a identificar, controlar y reducir los impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios.” (Alcívar, 2021)

Para lograr esto, la norma establece una serie de requisitos y directrices relacionados con la gestión ambiental, incluida la evaluación del impacto ambiental, la gestión de residuos, el uso eficiente de recursos naturales, la prevención de la contaminación y el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable.

Al igual que el Sistema de Calidad ISO 9001, la norma ISO 14000 se basa en principios como el enfoque basado en procesos, la mejora continua y el compromiso de la alta dirección. Esto significa que las organizaciones que implementan la norma ISO 14000 deben establecer y mantener un sistema de gestión ambiental documentado, realizar auditorías internas periódicas, establecer objetivos y metas ambientales, y comprometerse con la mejora continua de su desempeño ambiental.

2.2.3 Importancia de las Normas

Para Cayambe (2021):

Las normas ISO 9001 y ISO 14000 son fundamentales para las organizaciones en la actualidad debido a su impacto en la calidad de los productos y servicios, así como en la gestión ambiental. En primer lugar, la norma ISO 9001 establece estándares para los sistemas de gestión de calidad, lo que ayuda a las empresas a garantizar la consistencia y la mejora continua en la entrega de productos y servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Esto no solo aumenta la satisfacción del cliente, sino que también mejora la eficiencia operativa y reduce los costos al minimizar los errores y los retrabajos.

Por otro lado, la norma ISO 14000 se enfoca en la gestión ambiental, lo que es crucial en un contexto donde la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental son cada vez más

importantes. Al adoptar las prácticas y requisitos de la norma ISO 14000, las organizaciones pueden reducir su impacto ambiental al gestionar de manera efectiva los recursos naturales, minimizar los residuos y la contaminación, y cumplir con las regulaciones ambientales aplicables. Esto no solo ayuda a proteger el medio ambiente, sino que también puede mejorar la reputación de la empresa y su relación con las partes interesadas.

Gil (2020) detalla que, la importancia de estas normas radica en su capacidad para proporcionar un marco sólido y reconocido internacionalmente para la gestión de calidad y la gestión ambiental. Al seguir los principios y requisitos establecidos en las normas ISO 9001 y ISO 14000, las organizaciones pueden mejorar su desempeño en ambos ámbitos, lo que se traduce en beneficios tanto internos como externos.

Internamente, estas normas promueven la eficiencia, la coherencia y la mejora continua en los procesos y operaciones de la organización. Externamente, ayudan a aumentar la confianza de los clientes, mejorar las relaciones con los proveedores y cumplir con las expectativas de la sociedad en términos de calidad y responsabilidad ambiental.

2.2.4 Requisitos y Normativas de las Normas ISO 9001 y 14000

Las normas ISO 9001 y ISO 14000 establecen requisitos y normativas específicas que las organizaciones deben cumplir para obtener la certificación y mantener la conformidad con los estándares internacionales de gestión de calidad y gestión ambiental, respectivamente.

Según Benavides (2021) los requisitos de la Norma ISO 9001 son los siguientes:

- Enfoque en el cliente: Las organizaciones deben comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.
- Liderazgo: La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con el sistema de gestión de calidad.
- Participación del personal: Todos los niveles de la organización deben involucrarse en el logro de los objetivos de calidad.

- Enfoque basado en procesos: Las actividades deben ser gestionadas como procesos interrelacionados para lograr la eficacia y la eficiencia.
- Mejora continua: Las organizaciones deben buscar continuamente mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- Toma de decisiones basada en evidencia: Las decisiones deben basarse en el análisis de datos y la información relevante.
- Gestión de relaciones con partes interesadas: Las organizaciones deben identificar y gestionar las relaciones con todas las partes interesadas relevantes.

Por otro lado, para Medici (2020) los requisitos de la Norma ISO 14000, se detallan a continuación:

- Política Ambiental: La organización debe establecer una política ambiental que refleje su compromiso con la protección del medio ambiente.
- Planificación: Se deben identificar los aspectos ambientales de las actividades, productos y servicios de la organización, y se deben establecer objetivos y metas ambientales.
- Implementación y Operación: La organización debe desarrollar y mantener los procesos necesarios para lograr los objetivos y metas ambientales, incluida la capacitación del personal y el control de las operaciones que puedan tener un impacto ambiental significativo.
- Evaluación del Desempeño Ambiental: Se deben establecer procedimientos para monitorear y medir el desempeño ambiental, así como para evaluar el cumplimiento legal y otros requisitos.
- Revisión por la Dirección: La alta dirección debe revisar el sistema de gestión ambiental para garantizar su adecuación, eficacia y mejora continua.

- Mejora Continua: Se deben tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño ambiental y el sistema de gestión ambiental.

Estos son algunos de los requisitos clave de las normas ISO 9001 y ISO 14000. Cada norma contiene una serie de cláusulas detalladas que especifican los requisitos específicos que las organizaciones deben cumplir para obtener la certificación y mantener la conformidad con los estándares internacionales de gestión de calidad y gestión ambiental.

2.2.5 Toma de decisiones

La toma de decisiones es un proceso crucial en cualquier organización, ya que determina el rumbo y los resultados de las acciones emprendidas. En el contexto de las normas ISO 9001 y ISO 14000, la toma de decisiones se ve influenciada por los principios y requisitos establecidos en dichas normativas.

En primer lugar, la norma ISO 9001 promueve la toma de decisiones basada en evidencia, lo que significa que las decisiones deben estar respaldadas por datos y análisis objetivos. Esto implica recopilar y evaluar información relevante sobre el desempeño de los procesos, la satisfacción del cliente y otros indicadores clave de calidad para fundamentar las decisiones tomadas en la organización. (Medici, 2020)

Por otro lado, la norma ISO 14000 también tiene un impacto en la toma de decisiones al promover la consideración de los aspectos ambientales en todos los niveles de la organización. Esto significa que al tomar decisiones, las empresas deben tener en cuenta el impacto ambiental de las acciones propuestas y buscar alternativas que minimicen dicho impacto.

“Además, la identificación y evaluación de los riesgos ambientales, como la contaminación del aire, el agua y el suelo, deben tenerse en cuenta al tomar decisiones que puedan afectar al medio ambiente” (Arteaga & Martín, 2021)

Por lo tanto, la toma de decisiones en el contexto de las normas ISO 9001 e ISO 14000 implica considerar tanto los aspectos de calidad como los ambientales. Esto requiere un enfoque basado en evidencia, donde las decisiones se basan en datos y análisis objetivos, así como una evaluación integral de los impactos tanto en la calidad de los productos y servicios como en el medio ambiente.

2.2.6 Proceso de toma de decisiones en el ámbito empresarial

Para Fonseca (2022) El proceso de toma de decisiones en el ámbito empresarial es fundamental para el éxito y la supervivencia de una organización. Este proceso implica una serie de pasos que van desde la identificación del problema hasta la implementación y evaluación de la decisión tomada.

Por otro lado, Huerta (2020) expresa los siguientes procesos:

- Identificación del problema o la oportunidad: El primer paso en el proceso de toma de decisiones es identificar claramente el problema que necesita ser abordado o la oportunidad que se presenta. Esto puede surgir de diversas fuentes, como retroalimentación de los clientes, análisis del mercado, o problemas internos identificados durante la operación diaria.
- Recopilación de información: Una vez identificado el problema u oportunidad, es crucial recopilar información relevante y pertinente que ayude a entender completamente la situación. Esto puede implicar la búsqueda de datos internos y externos, análisis de tendencias, consulta con expertos, y cualquier otra fuente de información disponible.
- Análisis de alternativas: Con la información recopilada, se procede a analizar las posibles alternativas o cursos de acción que podrían abordar el problema u aprovechar la oportunidad identificada. Es importante evaluar las ventajas y

desventajas de cada alternativa, así como su viabilidad y consecuencias potenciales.

- Toma de decisión: Una vez que se han analizado las alternativas, se selecciona la mejor opción según los criterios establecidos. La decisión tomada debe estar alineada con los objetivos y valores de la organización, así como tener en cuenta los recursos disponibles y las implicaciones a largo plazo.
- Implementación: Después de tomar la decisión, se procede a implementarla en la práctica. Esto implica la asignación de recursos, la comunicación efectiva con los empleados involucrados y la ejecución de las acciones necesarias para llevar a cabo la decisión.
- Evaluación y seguimiento: Una vez implementada la decisión, es importante evaluar su efectividad y realizar un seguimiento de los resultados obtenidos. Esto puede implicar la recopilación de datos, la comparación con los objetivos establecidos y la identificación de cualquier ajuste necesario para mejorar el proceso en el futuro.
- Retroalimentación: Finalmente, el proceso de toma de decisiones en el ámbito empresarial debe ser iterativo, lo que significa que se debe aprender de las experiencias pasadas y aplicar esa retroalimentación para mejorar los procesos futuros. Esto puede implicar ajustes en los procedimientos, la capacitación del personal o la revisión de políticas y prácticas.

Por ende, el proceso de toma de decisiones en el ámbito empresarial es un proceso sistemático que implica la identificación del problema u oportunidad, la recopilación de información, el análisis de alternativas, la toma de decisión, la implementación, la evaluación y el seguimiento, y la retroalimentación. Al seguir este proceso de manera rigurosa y reflexiva,

las organizaciones pueden tomar decisiones informadas y efectivas que impulsen su éxito a largo plazo.

2.2.7 Importancia de la toma de decisiones

“La toma de decisiones es esencial en todos los ámbitos de la vida, incluido el empresarial, debido a sus numerosos beneficios y consecuencias positivas.” (Barreto, 2020)

En primer lugar, una decisión informada se basa en datos y análisis objetivos, lo que reduce la incertidumbre y el riesgo asociado con la toma de decisiones. Al recopilar información relevante y evaluarla de manera adecuada, los tomadores de decisiones pueden comprender mejor el alcance y las implicaciones de las diferentes opciones disponibles, lo que les permite tomar decisiones más acertadas y fundamentadas.

Por otro lado, la toma de decisiones informada promueve la eficacia y la eficiencia en la gestión de recursos. Al tener acceso a datos precisos y análisis detallados, los líderes empresariales pueden asignar recursos de manera más estratégica y optimizar su uso. Esto incluye la asignación de presupuestos, personal y otros recursos para proyectos y actividades que tengan el mayor potencial de generar resultados positivos y alcanzar los objetivos organizacionales, lo que conduce a un uso más eficiente de los recursos limitados de la empresa. (Rojas, 2019)

Por último, la toma de decisiones informada fomenta la confianza y la transparencia en la organización. Cuando los líderes toman decisiones basadas en datos y análisis, demuestran un compromiso con la objetividad y la integridad en el proceso de toma de decisiones. Esto no solo aumenta la confianza de los empleados en la dirección de la empresa, sino que también mejora la percepción de los clientes, proveedores y otras partes interesadas externas sobre la credibilidad y la responsabilidad de la organización.

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y diseño de investigación

Según el propósito:

Básica o aplicada: En este caso, la investigación sería aplicada. La investigación busca aplicar los conocimientos teóricos y prácticos existentes en el campo de la gestión de calidad para resolver un problema específico en una situación práctica.

Según el lugar:

De campo: Esto implica realizar observaciones directas, entrevistas y recopilación de datos en el lugar de trabajo para entender mejor el contexto y las necesidades específicas de la organización.

Según nivel de estudio:

Descriptiva: Por medio de este tipo de investigación, se permite identificar y describir las características y componentes del proceso de implementación, así como los resultados obtenidos y los desafíos enfrentados durante el proceso.

Según dimensión temporal:

Longitudinal (prospectiva o retrospectiva): En este caso, la investigación sería longitudinal y prospectiva. Esto permite observar la evolución del proceso, identificar tendencias y cambios a lo largo del tiempo, y evaluar el impacto a largo plazo de la implementación de los sistemas de gestión de calidad en la empresa Donatella S.A.

3.1.1 Método de investigación

Método deductivo

El método deductivo partirá de los principios establecidos en las normas ISO 9001 e ISO 14000, para formular hipótesis sobre el impacto de la implementación de estos sistemas

en la toma de decisiones de Donatella S.A. Luego, se recolectarán datos específicos sobre la implementación de los sistemas en la empresa para validar estas hipótesis. Así, se analizará cómo la gestión de calidad y medio ambiente influye en la toma de decisiones, proporcionando conclusiones aplicables a la realidad empresarial.

3.2 Operacionalización de las variables

3.2.1 Variable Independiente: Gestión de Sistema de Calidad ISO9001, ISO14000

3.2.1.1 Definición conceptual

La gestión de sistema de calidad ISO9001, ISO14000 se refiere a la implementación y mantenimiento de estándares internacionales de calidad y gestión ambiental en la empresa Donatella S.A, según las normas ISO 9001 e ISO 14000 respectivamente.

3.2.1.2 Definición operacional

La gestión de sistema de calidad implica el desarrollo e implementación de procedimientos, controles y sistemas de seguimiento para cumplir con los requisitos establecidos en las normas ISO 9001 e ISO 14000. Esto incluye la documentación de procesos, la capacitación del personal, la realización de auditorías internas y la mejora continua de los sistemas de gestión.

3.2.1.3 Dimensiones e indicadores

- Capacitación del personal: Horas de formación proporcionadas, niveles de competencia alcanzados.
- Auditorías internas: Frecuencia de las auditorías, hallazgos identificados, acciones correctivas implementadas.
- Mejora continua: Número de iniciativas de mejora implementadas, impacto en la eficiencia y efectividad de los procesos.

3.2.2 Variable Dependiente: Toma de Decisiones

3.2.2.1 Definición conceptual

La toma de decisiones se refiere al proceso mediante el cual los líderes y gerentes de Donatella S.A seleccionan entre diferentes opciones disponibles para abordar situaciones específicas relacionadas con la gestión de calidad y medio ambiente.

3.2.2.2 Definición operacional

La toma de decisiones implica la evaluación de información y datos relevantes sobre la implementación de los sistemas de gestión de calidad ISO9001, ISO14000 en Donatella S.A, y la selección de cursos de acción que mejor se ajusten a los objetivos y metas organizacionales.

3.2.2.3 Dimensiones e indicadores

- Evaluación de información: Fuentes de datos utilizadas, precisión de la información recopilada.
- Impacto en la eficiencia y efectividad: Medición del desempeño organizacional antes y después de la toma de decisiones, mejoras observadas.

3.3 Población y muestra de investigación

3.3.1 Población

La población de investigación en este estudio está compuesta por una población limitada de la empresa Donatella S.A ubicada en la provincia del Guayas, durante el periodo 2023, quienes están involucrados en la gestión de los sistemas de calidad ISO9001 e ISO14000, así como en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización.

3.3.2 Muestra

En el contexto de la investigación, la muestra se utiliza para hacer inferencias sobre la población completa, ya que no siempre es factible o práctico estudiar a todos los miembros de la población.

Por ende, tomando en cuenta lo mencionado anteriormente, la muestra en este caso será del gerente de la empresa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

3.4.1 Técnicas

Para esta investigación, se utilizarán principalmente dos técnicas: entrevistas semiestructuradas y análisis de documentos.

- **Entrevistas:** Se realizará una entrevista al gerente de Donatella S.A. involucrado en la gestión de los sistemas de calidad ISO9001 e ISO14000 y en el proceso de toma de decisiones.
- **Análisis de Documentos:** Se llevará a cabo un análisis exhaustivo de documentos relevantes relacionados con la gestión de calidad en Donatella S.A. Esto incluirá políticas, procedimientos, informes de auditoría, registros de seguimiento de desempeño, entre otros.

3.4.2 Instrumentos

- **Guía de Entrevistas:** Se elaborará una guía de preguntas abiertas que servirá como base para la entrevista.
- **Checklist para Análisis de Documentos:** Se desarrollará un checklist que contendrá los aspectos clave a analizar en los documentos relacionados con la gestión de calidad. Esto facilitará la organización y sistematización del análisis de los documentos recolectados.

3.5 Procesamiento de datos

En este estudio, el procesamiento de datos implicará convertir la información recolectada durante la entrevista y el análisis de documentos en datos estructurados y significativos que puedan proporcionar información relevante para la toma de decisiones en Donatella S.A. El proceso de procesamiento de datos se llevará a cabo de la siguiente manera:

- Examinar la Información Recolectada
- Ordenar los Datos para identificar patrones
- Interpretar los Datos para ayudar a comprender mejor la relación entre la gestión de sistema de calidad y la toma de decisiones en Donatella S.A.
- Analizar los Resultados

3.6 Aspectos éticos

En este estudio sobre la gestión de sistemas de calidad ISO9001 e ISO14000 y su impacto en la toma de decisiones en Donatella S.A, se considerarán aspectos éticos fundamentales. Se garantizará el respeto y la confidencialidad de la información recopilada de los participantes, asegurando su anonimato y protegiendo su privacidad.

Además, se obtendrá el consentimiento informado del participante entrevistado antes de su inclusión en el estudio, asegurando que comprendan plenamente el propósito de la investigación y los posibles riesgos o beneficios asociados. Se seguirán las pautas éticas y los principios de integridad en todas las etapas del proceso de investigación, asegurando la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos, así como el respeto por los derechos y dignidad de todos los involucrados.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Para realizar un análisis detallado de los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 14000 y así identificar áreas de convergencia y divergencia, es necesario examinar minuciosamente cada una de estas normativas. Lo cual se presenta a continuación:

Tabla 1. Requisitos de las normas

Requisitos de la Norma ISO 9001	Requisitos de la Norma ISO 14000
1. Enfoque en el Cliente	1. Compromiso de la Dirección
✓ Determinar y comprender las necesidades y expectativas del cliente	✓ Demostrar liderazgo y compromiso con el sistema de gestión
✓ Asegurar que se cumplan los requisitos del cliente	✓ Establecer una política ambiental
	✓ Definir objetivos y metas ambientales
2. Liderazgo	2. Política Ambiental
✓ Demostrar liderazgo y compromiso con el sistema de gestión	✓ Reflejar el compromiso con la protección del medio ambiente
✓ Promover una cultura de mejora continua	✓ Prevenir la contaminación y cumplir con requisitos legales
	✓ Comunicar interna y externamente la política ambiental
3. Participación del Personal	3. Planificación
✓ Todos los miembros del personal deben participar activamente	✓ Identificar aspectos ambientales y sus impactos
✓ Contribuir con sus habilidades y conocimientos para la mejora	✓ Establecer objetivos y metas ambientales
✓ Fomentar un ambiente de colaboración y mejora continua	✓ Desarrollar planes para alcanzar objetivos y metas ambientales
4. Enfoque Basado en Procesos	4. Implementación y Operación
✓ Identificar, comprender y gestionar los procesos necesarios	✓ Implementar procesos necesarios para lograr objetivos ambientales
✓ Documentar y monitorear los procesos	✓ Establecer controles operativos para prevenir la contaminación
✓ Mejora continua de los procesos	✓ Capacitar al personal y comunicar internamente
5. Mejora Continua	5. Evaluación del Desempeño
✓ Establecer objetivos medibles y tomar acciones para mejorar	✓ Monitorear y medir el desempeño ambiental
✓ Uso de datos y análisis para identificar oportunidades de mejora	✓ Evaluar el cumplimiento de requisitos legales
✓ Toma de decisiones basadas en evidencia	✓ Realizar auditorías internas periódicas

Elaborado por: Cristian Hernández

El análisis comparativo de los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 14000 revela que, aunque tienen objetivos distintos, existen áreas de superposición y complementariedad. Ambas normas requieren un compromiso firme de la alta dirección, ya sea en términos de liderazgo para el sistema de gestión de calidad (ISO 9001) o en la adopción de una política ambiental y el establecimiento de objetivos ambientales (ISO 14000).

Asimismo, ambas normas subrayan la importancia de la participación activa del personal en la implementación y mejora continua de los sistemas, así como la necesidad de una planificación detallada para alcanzar los objetivos establecidos. Sin embargo, mientras que la norma ISO 9001 se centra en la satisfacción del cliente y la mejora de los procesos de calidad, la norma ISO 14000 se enfoca en la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación. Este contraste resalta la necesidad de abordajes específicos y diferenciados en la implementación de cada norma, aunque compartan algunos principios fundamentales.

Por lo cual, lleva a identificar las siguientes áreas:

Tabla 2. Identificación de las áreas de convergencia y divergencia según las Normas ISO

Áreas de Convergencia	Áreas de Divergencia
Ambas normas enfatizan la importancia del liderazgo de la alta dirección y la participación activa del personal.	- ISO 9001 se centra en la calidad de los productos y servicios, mientras que ISO 14000 se enfoca en la gestión ambiental y la prevención de la contaminación.
Tanto ISO 9001 como ISO 14000 promueven la mejora continua como un principio fundamental para el éxito organizacional.	-ISO 14000 exige una evaluación específica de los aspectos y los impactos ambientales significativos, que no están presentes en ISO 9001.

Ambas normas requieren la ISO 9001 pone un mayor énfasis en la satisfacción identificación y gestión de procesos del cliente y la mejora continua de los procesos para lograr la eficacia del sistema de orientados al cliente, mientras que ISO 14000se gestión. enfoca en la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación.

Elaborado por: Cristian Hernández

El análisis de los requisitos de la norma ISO 9001 y de la norma ISO 14001 revela tanto áreas de convergencia como de divergencia. En términos convergentes, ambas normas resaltan la importancia del liderazgo de la alta dirección y la participación activa del personal en la implementación y mejora continua de los sistemas de gestión. Además, tanto ISO 9001 como ISO 14001 promueven la mejora continua como un principio fundamental para el éxito organizacional, enfatizando la necesidad de evolución constante y adaptación a los cambios del entorno.

Por otro lado, se observan áreas de divergencia significativas. Mientras que la norma ISO 9001 se enfoca principalmente en la calidad de los productos y servicios, orientando sus esfuerzos hacia la satisfacción del cliente y la optimización de procesos relacionados con la calidad, la norma ISO 14001 prioriza la gestión ambiental y la prevención de la contaminación. En este sentido, ISO 14001 exige una evaluación específica de los aspectos y los impactos ambientales significativos, una dimensión ausente en ISO 9001, que se centra en criterios de calidad más convencionales. Esta diferencia de enfoques refleja las distintas preocupaciones y objetivos de ambas normas, lo que implica la necesidad de estrategias diferenciadas para su implementación efectiva en organizaciones como Donatella S.A.

Por consiguiente, para abordar la problemática identificada en relación con la falta de integración efectiva de los sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14001 en Donatella S.A durante el periodo 2023, es fundamental examinar informes de auditoría que analicen los resultados de la implementación de estos sistemas. Estos informes deben incluir observaciones positivas,

áreas de mejora y no conformidades identificadas para comprender mejor el estado actual de la gestión de calidad en la empresa.

Es decir, se debe realizar un análisis a los informes de auditoría que posee la empresa, lo cual se muestra a continuación:

Examen de Informes de Auditoría

Observaciones Positivas:

- Durante la auditoría realizada en Donatella S.A en el periodo 2023, se observó un compromiso notable con la implementación de los sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14000.
- Se encontraron evidencias en detalle sobre la documentación y de los requisitos del cliente, lo que indica un enfoque claro en la satisfacción del cliente y la entrega de productos y servicios de alta calidad.
- Se observaron mejoras en la eficiencia y la optimización de procesos, lo que ha contribuye a una mayor productividad y rentabilidad para la empresa.

Áreas de Mejora:

- Se identificó la necesidad de mejorar la integración entre los sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14001. Aunque ambos sistemas están implementados en la empresa, se observaron desconexiones en la documentación y en la gestión de procesos, lo que afecta la eficacia general de los sistemas.
- Se señaló una falta de capacitación del personal en ciertas áreas relacionadas con los sistemas de calidad, lo que podría estar limitando su capacidad para contribuir plenamente a la mejora continua y al cumplimiento de los requisitos de las normas.

- Se observaron algunas deficiencias en la documentación de procesos y procedimientos, lo que podría dificultar la comprensión y seguimiento de estos por parte del personal.

Falta de documentación de procedimientos y registro:

Durante la auditoría, se identificaron varias no conformidades relacionadas con la falta de documentación de ciertos procedimientos operativos clave, incumplimientos en la gestión de registros y evidencias insuficientes de seguimiento y revisión de procesos.

- Se encontraron disconformidades en la implementación de requisitos específicos de las normas ISO 9001 e ISO 140000, lo que sugiere la necesidad de una mayor alineación y coherencia en la interpretación de los estándares.
- Se registraron casos de incumplimiento de requisitos legales y normativos relacionados con aspectos ambientales, lo que indica una posible falta de atención a la legislación vigente en materia ambiental.

En este sentido, es imperativo detallar un sistema de gestión de inventario que promueva el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por las normas ISO 9001 e ISO 14001, al tiempo que contribuya a la optimización de los costos operativos de la empresa. Este sistema de gestión de inventario será fundamental para abordar las áreas de mejora identificadas en las auditorías, fortaleciendo así la eficacia de los sistemas de calidad en Donatella S.A.

Para Donatella S.A, se propone adicionar un sistema de gestión de inventario que integre correctamente los principios de las normas ISO 9001 e ISO 14000 para garantizar la calidad y la eficiencia operativa. El sistema debe estar diseñado para optimizar los procesos de control de inventario, minimizando el riesgo de productos obsoletos o caducados, garantizando la disponibilidad de productos requeridos y reduciendo los costos asociados con el almacenamiento y la gestión de inventario.

Beneficios Esperados:

- ✓ Mejora en la eficiencia operativa al reducir los costos asociados con el almacenamiento y la gestión de inventario.
- ✓ Cumplimiento de los estándares de calidad ISO 9001 e ISO 14001, lo que aumenta la confianza de los clientes y fortalece la reputación de la empresa.
- ✓ Mayor disponibilidad de productos y tiempos de entrega más rápidos, lo que mejora la satisfacción del cliente y aumenta la competitividad en el mercado.
- ✓ La implementación de este sistema de gestión de inventario en Donatella S.A será fundamental para promover el cumplimiento de los estándares de calidad y contribuir a la optimización de los costos operativos, lo que impulsará el éxito a largo plazo de la empresa.

4.2 Discusión

La discusión de los resultados obtenidos en el análisis comparativo de los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 14000 revela aspectos fundamentales que impactan la gestión de calidad en empresas como Donatella S.A. Primero, se destaca la convergencia en la importancia del liderazgo de la alta dirección y la participación activa del personal en ambos sistemas normativos. Esta convergencia resalta la necesidad de un compromiso organizacional integral para el éxito de los sistemas de gestión de calidad y ambiental. En segundo lugar, se evidencia que, a pesar de sus objetivos distintos, las normas comparten principios relacionados con la mejora continua. Esto refuerza la idea de que la adaptación constante y la búsqueda de la excelencia son elementos esenciales para el desarrollo sostenible de las organizaciones, ya sea en términos de calidad de productos y servicios o de gestión ambiental.

No obstante, se identifican divergencias significativas entre las normas, especialmente en lo que respecta a sus enfoques específicos. Mientras que ISO 9001 se centra en la calidad de productos y servicios, ISO 14001 prioriza la gestión ambiental y la prevención de la

contaminación. Esta diferencia de enfoques implica la necesidad de estrategias diferenciadas para la implementación efectiva de cada norma en organizaciones como Donatella S.A.

Además, se destaca la importancia de abordar las áreas de mejora identificadas durante las auditorías. La falta de integración entre los sistemas ISO 9001 e ISO 14001, junto con la falta de capacitación del personal y deficiencias en la documentación de procesos, representan desafíos importantes que deben ser superados para fortalecer la eficacia de los sistemas de gestión de calidad y ambiental en la empresa. Es fundamental que Donatella S.A tome medidas concretas para abordar las áreas de mejora identificadas en las auditorías. Esto incluye el desarrollo e implementación de programas de capacitación efectivos para el personal, con el fin de fortalecer su comprensión y compromiso con los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 14001.

En última instancia, se subraya la relevancia de rediseñar un sistema de gestión de inventario que integre los principios de las normas ISO 9001 e ISO 14001. Este sistema no solo contribuirá al cumplimiento de los estándares de calidad, sino que también ayudará a optimizar los costos operativos y abordar las áreas de mejora identificadas. La implementación de este sistema será crucial para mejorar la eficacia de los sistemas de gestión en Donatella S.A y promover su éxito a largo plazo en un entorno empresarial cada vez más competitivo y exigente. Al adoptar un enfoque abarcador que considere tanto los aspectos de calidad como los ambientales, Donatella S.A estará en una posición favorable para cumplir con los estándares internacionales, mejorar la satisfacción del cliente y reducir los impactos ambientales.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

En conclusión, los resultados obtenidos en este estudio respaldan la hipótesis planteada, demostrando que la falta de integración efectiva de los sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14000 en Donatella S.A durante el periodo 2023 ha generado obstáculos significativos en la toma de decisiones estratégicas. La ausencia de una integración adecuada entre estos sistemas ha impactado negativamente en la eficacia global de la gestión empresarial, limitando la capacidad de la empresa para aprovechar al máximo los beneficios que ofrecen estos estándares en términos de eficiencia operativa, satisfacción del cliente y gestión ambiental.

Además, los informes de auditoría analizados revelaron áreas de mejora importantes, como la falta de documentación y gestión de procesos, así como deficiencias en la capacitación del personal, que han contribuido a la desconexión entre los sistemas de calidad. Estas deficiencias representan desafíos que deben ser abordados de manera urgente para fortalecer la eficacia de los sistemas de gestión en Donatella S.A.

Finalmente, detallar un sistema de gestión de inventario que promueva el cumplimiento de los estándares de calidad y contribuya a la optimización de los costos operativos se alinea con la hipótesis planteada. Se espera que la implementación de este sistema de gestión de inventario permita abordar las áreas de mejora identificadas y optimizar la integración de los sistemas de calidad, contribuyendo así a superar los obstáculos en la toma de decisiones estratégicas y fortaleciendo la posición competitiva de Donatella S.A en el mercado.

5.2 Recomendaciones

En base al análisis realizado, se formulan las siguientes recomendaciones para mejorar la gestión de sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14000 y su incidencia en la toma de decisiones en Donatella S.A durante el periodo 2023 y futuros:

En primer lugar, se recomienda establecer un plan de acción para mejorar la integración entre los sistemas ISO 9001 e ISO 14000. Esto implica revisar y ajustar los procedimientos y procesos documentados para garantizar que ambos sistemas estén alineados y se complementen entre sí. Es fundamental que la alta dirección supervise este proceso y demuestre un compromiso claro con la integración de los sistemas de calidad.

Además, se sugiere implementar programas de capacitación continua para el personal en áreas relacionadas con los sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14000. Esto garantizará que todos los empleados comprendan la importancia de los estándares de calidad y estén capacitados para contribuir efectivamente a su implementación y mejora continua. La capacitación debe abarcar aspectos técnicos y conceptuales de ambos sistemas, así como la importancia de su integración para mejorar la eficacia empresarial.

Finalmente, se recomienda establecer un sistema de seguimiento y revisión periódica de los procesos y procedimientos relacionados con los sistemas de calidad. Esto permitirá identificar de manera proactiva cualquier desviación o área de mejora, y tomar medidas correctivas oportunas. La implementación de un sistema de gestión de calidad documentado y orientado a procesos facilitará este proceso de seguimiento y revisión, contribuyendo así a la mejora continua de los sistemas de calidad en Donatella S.A.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcívar, M. (2021). La gestión ambiental una propuesta de planificación en cooperativas de ahorro y crédito. Dialnet. Retrieved February 7, 2024, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926849>.
- Arteaga, C., & Martín, J. (2021). Propuesta de un Modelo de Gestión Ambiental para fortalecer el enfoque de participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre, Provincia de Piura – 2019. repositorio de la UCV. Retrieved February 7, 2024, from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67801>.
- Barreto, N. (2020). Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial. SciELO Cuba. Retrieved February 7, 2024, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300129&script=sci_arttext.
- Benavides, E. (2021). Propuesta de gestión ambiental para mejorar el manejo de los residuos sólidos del mercado Moshoqueque, Distrito José Leonardo Ortiz. repositorio de la UCV. Retrieved February 7, 2024, from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73907>.
- Cayambe, D. (2021). “Propuesta para la implementación de un sistema de gestión ambiental ISO 14000 para In. Planet s.a., ubicada en la ciudad de Milagro, Provincia del Guayas, Ecuador”. Repositorio UG. Retrieved February 7, 2024, from <https://repositorio.ug.edu.ec/items/ea0be332-78e6-4c50-95df-5bcafcc63bf0>.
- Chihuan, Y. (2021, December 31). Propuesta de implementación de un sistema de gestión integrado bajo la trinorma ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 en la Concesi. Repositorio Continental. Retrieved February 7, 2024, from https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10046/1/IV_FIN_110_T E_Chihuan_Cordova_Cotera_2021.pdf.

- Fonseca, B. (2022, January 1). SISTEMAS DE RECOMENDACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES. ESTADO DEL ARTE | UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria. Revista UNESUM-Ciencias. Retrieved February 7, 2024, from <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/289>.
- Gil, A. (2020). Guía metodológica para la gestión ambiental: una propuesta cubana. SciELO Cuba. Retrieved February 7, 2024, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0257-43142020000200013&script=sci_arttext&tlng=en.
- Huerta, H. (2020). Habilidades gerenciales, toma de decisiones y gestión de las instituciones educativas de la UGEL 07 | Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública. Saber Servir. Retrieved February 7, 2024, from <https://revista.enap.edu.pe/article/view/3919>.
- Medici, L. (2020). ISO 9000: Evolución hacia la calidad total - Dialnet. Dialnet. Retrieved February 7, 2024, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7903979>.
- Pita, M. (2021). Propuesta metodológica para la integración de un sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14001:2015 en el sistema de gestión de la calidad de una universidad con modalidad abierta y a distancia en Colombia*. Retrieved February 7, 2024, from <https://www.redalyc.org/journal/5604/560465477009/560465477009.pdf>.
- Rojas, C. (2019). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. Wikipedia. Retrieved February 7, 2024, from <https://ww.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>
- Salas, G. (2022, April 22). PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA ANGAR DOMOTIK BASADO EN LA NORMA ISO 9001:201. Lumieres - Repositorio institucional Universidad de América. Retrieved February 7, 2024, from

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8912/1/5558337-2022-1->

GC.pdf

ANEXOS

1. Inventario

INVENTARIO							
Nombre	W01	W02	Consumo	Stock	Sem	PVP	TOTAL
Tapa	200.000,00	200.000,00	200.000,00	400.000,00	2	\$ 0,38	\$ 152.000,00
Fondo	200.000,00	200.000,00	200.000,00	400.000,00	2	\$ 0,75	\$ 300.000,00
PAD	200.000,00	200.000,00	200.000,00	400.000,00	2	\$ 0,10	\$ 40.000,00
Fundas	200.000,00	200.000,00	200.000,00	400.000,00	2	\$ 1,20	\$ 480.000,00
Palletas	900.000,00	900,00	900,00	1.800,00	2	\$ 10,00	\$ 18.000,00
Esquineros	16.000,00	16.000,00	16.000,00	32.000,00	2	\$ 0,53	\$ 16.960,00
Rollo de etiquetas	196,00	196,00	1.960,00	392,00	2	\$ 3,00	\$ 1.176,00
Caratula	200,00	200,00	200,00	400,00	2	\$ 0,40	\$ 160,00
barra	200,00	200,00	200,00	400,00	2	\$ 0,30	\$ 120,00
metta	200,00	200,00	200,00	400,00	2	\$ 0,60	\$ 240,00
Alumbre	1.000,00	1.000,00	1.000,00	200,00	2	\$ 0,25	\$ 50,00
Cosmo	200,00	200,00	200,00	400,00	2	\$ 1,20	\$ 480,00
Mertec	1.000,00	1.000,00	1.000,00	200,00	2	\$ 0,50	\$ 100,00
TOTAL							\$ 1.009.186,00

Nota: Datos proporcionados por la empresa DONATELLA S.A

ROTACION DE INVENTARIOS

COSTO DE LOS BIENES VENDIDOS

INVENTARIO PROMEDIO

$$\frac{1.009.186}{13} = 77.629,69$$

2. ESTADOS FINANCIEROS

DONATELLA ECUADOR DONATECUA S.A.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

<u>ACTIVOS</u>	<u>Notas</u>	<u>31/12/21</u>	<u>31/12/20</u>
		<u>(en U.S. dólares)</u>	
ACTIVOS CORRIENTES:			
Efectivo y bancos	5	114,855	923
Cuentas por cobrar	6	8,234,706	8,539,041
Inventarios	7	746,159	520,362
Activo por impuestos corrientes	11	296,205	244,329
Otros activos		<u>5,677</u>	<u>1,982</u>
Total activos corrientes		<u>9,397,602</u>	<u>9,306,637</u>
ACTIVOS NO CORRIENTES:			
Propiedad, planta y equipo	8	326,555	219,981
Otros activos no corrientes		<u>3,550</u>	<u>2,750</u>
Total activos no corrientes		<u>330,105</u>	<u>222,731</u>
TOTAL		<u>9,727,707</u>	<u>9,529,368</u>

Nota: Auditoría externa de la empresa

<u>PASIVOS Y PATRIMONIO</u>	<u>Notas</u>	<u>31/12/21</u>	<u>31/12/20</u>
		<u>(en U.S. dólares)</u>	
PASIVOS CORRIENTES:			
Obligaciones financieras	9	810,053	391,961
Cuentas por pagar	10	6,560,333	7,742,908
Obligaciones acumuladas	12	216,375	84,577
Pasivo por impuesto corriente	11	344,995	531,499
Provisiones		<u>42,629</u>	<u>—</u>
Total pasivos corrientes		<u>7,974,385</u>	<u>8,750,945</u>
PASIVOS NO CORRIENTES:			
Cuentas por pagar	10	793,898	457,270
Obligaciones por beneficios definidos		<u>10,992</u>	<u>6,196</u>
Total pasivos no corrientes		<u>804,890</u>	<u>463,466</u>
Total pasivos		<u>8,779,275</u>	<u>9,214,411</u>
PATRIMONIO:			
Capital social	14	52,000	52,000
Aporte para futura capitalizaciones		219,980	169,980
Reservas		96,902	38,554
Resultado acumulado		<u>579,550</u>	<u>54,423</u>
Total patrimonio		<u>948,432</u>	<u>314,957</u>
TOTAL		<u>9,727,707</u>	<u>9,529,368</u>

Nota: Auditoría externa de la empresa

DONATELLA ECUADOR DONATECUA S. A.

**ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

	<u>Notas</u>	<u>31/12/21</u> (en U.S. dólares)	<u>31/12/20</u>
Ingresos por actividades ordinarias			
Venta de bienes		66,384,918	42,324,211
Costo de venta	15	<u>(60,113,786)</u>	<u>(39,176,823)</u>
Margen bruto		6,271,132	3,147,388
Gasto de venta	15	<u>(3,043,954)</u>	<u>(1,745,551)</u>
Gasto de administración	15	<u>(1,901,510)</u>	<u>(1,018,224)</u>
Utilidad Operacional		<u>1,325,668</u>	<u>383,591</u>
Gasto Financieros		(130,465)	(64,185)
Otros Ingresos		937,683	809,846
Otros Egresos	16	<u>(903,961)</u>	<u>(765,359)</u>
Utilidad antes del 15% de participación de trabajadores		1,228,925	363,892
Participación de trabajadores		(184,339)	(54,584)
Gasto impuesto a la renta corriente	11	<u>(461,111)</u>	<u>(274,530)</u>
Resultado (Pérdida) neta del periodo		<u>583,475</u>	<u>34,778</u>

11110

Nota: Auditoría externa de la empresa

3. PRESUPUESTO

Concepto	Costo (USD)
Materiales	\$5, 00
Transporte y Viáticos	\$25,00
Costos de Impresión y Encuadernación	\$10,00
Otros Gastos Diversos	\$10,00
Total	\$50,00

Elaborado por: Cristian Hernández

4. CRONOGRAMA

Actividad	Semana1	Semana2	Semana3	Semana4	Semana5	Semana6	Semana7	Semana8
Revisión de literatura	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Recolección de datos		✓	✓					
Obtención de consentimientos y autorizaciones			✓	✓				
Procesamiento y análisis de datos				✓	✓			
Redacción del informe de investigación				✓	✓	✓	✓	
Revisión y edición final del informe							✓	✓
Presentación y defensa del informe								✓

Elaborado por: Cristian Hernández

5. ENTREVISTA

- 1) ¿Cuál fue la motivación principal detrás de la decisión de implementar los sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14001 en Donatella S.A durante el periodo 2023?
- 2) ¿Cómo describiría la integración actual de los sistemas ISO 9001 e ISO 14001 en las operaciones diarias de la empresa y en la toma de decisiones estratégicas?
- 3) ¿Cuáles son los principales desafíos que ha enfrentado Donatella S.A en la integración de los sistemas de calidad ISO 9001 e ISO 14001, y cómo se han abordado hasta ahora?
- 4) ¿En qué medida cree que la implementación de estos estándares ha contribuido a la mejora de la eficiencia operativa en la empresa durante el año 2023?
- 5) ¿Cómo ha afectado la certificación ISO 9001 en la satisfacción del cliente y la calidad del producto, y de qué manera estas mejoras han influido en las decisiones estratégicas de la empresa?
- 6) En relación con la ISO 14001, ¿cómo se ha gestionado la responsabilidad ambiental en Donatella S.A y de qué manera ha influido en las decisiones relacionadas con prácticas sostenibles y responsabilidad social empresarial?
- 7) ¿Cuáles son los indicadores clave de desempeño que la empresa utiliza para evaluar la efectividad de la implementación de los sistemas ISO 9001 e ISO 14001 en la toma de decisiones?
- 8) ¿Existen áreas específicas donde percibe que la integración de los sistemas de calidad podría mejorarse para maximizar los beneficios en términos de eficiencia, calidad y sostenibilidad?
- 9) ¿Cómo se involucra la alta dirección de Donatella S.A en la supervisión y dirección de los sistemas de calidad, y de qué manera esto ha influido en la toma de decisiones estratégicas durante el periodo 2023?
- 10) ¿Se han identificado oportunidades para la mejora continua a partir de la implementación de los sistemas de calidad, y de qué manera estas oportunidades han impactado en la toma de decisiones para el futuro de la empresa?

RUC DE LA EMPRESA

Consulta de RUC

RUC
0992945133001

Razón social
DONATELLA ECUADOR DONATECUA S.A.

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

Representante legal	
Nombre/Razón Social:	ECHEVERRIA AVILA ANDREA LUCIA
Identificación:	0929804292

Contribuyente fantasma **NO** Contribuyente con transacciones inexistentes **NO**

Actividad económica principal		VENTA AL POR MAYOR DE BANANO Y PLÁTANO.	
Tipo contribuyente	Régimen	Categoría	
SOCIEDAD	GENERAL		
Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial	
SI	SI	SI	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
2015-11-04	2023-09-28		

CARTA DE AUTORIZACION



CARTA DE AUTORIZACION

A petición de la parte interesada:

Yo Jinsop Augusto Cruz Zambrano jefe de compras e inventarios de la empresa Donatella Ecuador S.A. con numero de cedula #0702928524

Por medio de la presente autorizo al Sr. Cristian Martín Hernández Cevallos con cedula de identidad 1204272635 estudiante de la carrera contabilidad y auditoría de la UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO, para que efectúe su trabajo de integración curricular, titulado GESTION DE CALIDAD ISO9001- ISO14001 en la empresa DONATELLA SA de la provincia del Guayas

Comprometiéndome a proporcionarle la información necesaria para el desarrollo de dicho estudio de caso antes mencionado.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente

JINSOP AUGUSTO CRUZ ZAMBRANO.

CI #0702928524

TELEF: 0994084726

JEFE DE COMPRAS E INVENTARIOS

DONATELLA ECUADOR S.A.

INFORME DEL SISTEMA DE ANTIPLAGIO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



Babahoyo, 7 de marzo del 2024

CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación de: el/la, Sr./Sra./ Srta.: **Hernandez Cevallos Cristian Martín**, cuyo tema es: **GESTIÓN DE SISTEMA DE CALIDAD ISO9001, ISO14000 Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA DONATELLA S.A DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS, PERIODO 2023**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio COMPILATIO, obteniendo como porcentaje de similitud de [**5%**], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TRABAJO FINAL HERNANDEZ CEVALLOS CRISTIAN--

5%
Textos sospechosos

- 4% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
- 1% Idiomas no reconocidos
- 16% Textos potencialmente generados por IA (ignorado)

Nombre del documento: TRABAJO FINAL HERNANDEZ CEVALLOS CRISTIAN--.docx
ID del documento: 2a52d339cf360c0e0fa12385adaca31a25a38522
Tamaño del documento original: 49,67 kB

Depositante: BURBANO CABRERA JAIME SANTIAGO
Fecha de depósito: 7/3/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 7/3/2024

Número de palabras: 8098
Número de caracteres: 53.091

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

ING. COM. JAIME BURBANO CABRERA, MAP
DOCENTE DE LA FAFI



Universidad Técnica de Babahoyo
Facultad de Administración Finanzas e Informática
Unidad de Integración Curricular de la carrera de la
Carrera de Contabilidad y Auditoría
Informe de tutorías de Titulación

De: Ing.Com. Jaime Burbano Cabrera – Docente / Tutor

Para: CPA. Darwin Gil Espinoza Coordinador de la unidad de Integración Curricular de la Carrera de Contabilidad y Auditoría

Asunto: Informe final de Titulación

Periodo: Noviembre – Abril 2024

Estudiante: HERNANDEZ CEVALLOS CRISTIAN MARTÍN

Carrera: Contabilidad y Auditoría

1.- Antecedentes.

1.1 Mediante MEMO sin número de fecha Babahoyo, 18 de enero del 2024 recibí notificación Asunto: Designación de tutores de Titulación Carrera de Contabilidad y Auditoría Periodo Noviembre – Abril 2024

1.2 Estudiante designado para la ejecución de tutorías:

HERNANDEZ CEVALLOS CRISTIAN MARTÍN

2.-Análisis.

2.1 Se generó en la plataforma SAI las actividades para el avance del caso de estudio como son: Planteamiento del Problema, Justificación, Objetivos, Líneas de Investigación, Articulación del tema Marco conceptual, Marco Metodológico, Resultados, Discusión de los resultados, conclusiones, Recomendaciones, referencias, anexos, Resumen y palabras claves y por último el Trabajo Final se realizaron las respectivas tutorías de titulación en el cubículo asignado de manera presencial cada miércoles de 10:30 a 12:00 los estudiantes subieron sus trabajos al SAI en fechas indicadas realizándose las observaciones y correcciones respectivas(se verifico cada uno de los temas y se realizaron las correcciones pertinentes antes de cargarlas a la plataforma SAI), al presentar se les aprobara para el avance correspondiente.

2.2 El estudiante cumplió con sus actividades de acuerdo a las fechas establecidas en SAI teniendo así un cumplimiento del **100%**.

3.- Conclusiones.

3.1 El estudiante designado cumplió con todas las actividades asignadas en los tiempos establecidos en las tutorías presenciales dando como resultado la culminación de su trabajo de titulación de forma satisfactoria.

Atentamente,

ING. COM. Jaime Burbano Cabrera, MAP

DOCENTE TUTOR TITULACIÓN