

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA



EL CAPITAL SOCIAL PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN FUNDAPRAMA.

Presentado por:

BR. Gloiser Dairnan Camargo Rosales C.I. N° 27.361.882

TRUJILLO, VENEZUELA

2024

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA



EL CAPITAL SOCIAL PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN FUNDAPRAMA.

Trabajo Especial de Grado para Optar al título de Contador Publico

Presentado por:

BR. Gloiser Dairnan Camargo Rosales

TUTOR

PROF. Lcda. Marilyn Briceño Msc.

TRUJILLO, VENEZUELA

2024

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Valle del Momboy, por la oportunidad brindada para cursar y culminar la carrera de Contaduría Pública.

A cada uno de los profesores gracias por el aporte de sus conocimientos y experiencias en la formación profesional que hoy culmino. Bendiciones para cada uno de ustedes.

A mi tutora Licenciada Marilyn Briceño, quien me mostró la importancia del capital humano y la gestión de calidad en la vía profesional y el logro de objetivos.

BR. Gloiser Dairnan Camargo Rosales

DEDICATORIA

A Dios creador de la vida y acompañante en mi vida porque gracias a ti hoy alcanzo un título profesional

A mis padres pilares de vida y razón ser mi existencia porque cada día han hecho de mí un hombre con metas y propósitos claros en la vida

A mis amigos de escuela, liceos y universidad porque su acompañamientos durante estos años fue una construcción de bonitos recuerdos que vivirán en siempre en mis recuerdos.

BR. Gloiser Dairnan Camargo Rosales



VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

VEREDICTO

Nosotros, Prof. MSc. Marilyn Briceño, Prof. MSc. Héctor Antúnez y Prof. MSc. Belkis Abreu, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado titulado **EL CAPITAL SOCIAL PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN FUNDAPRAMA**, que presenta el Br. **Gloiser Dairman Camargo Rosales**, portador de la C.I. No **27.361.882**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con **diecinueve (19) puntos**, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad "Valle del Mombuy", referente a la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

En fe de lo cual firmamos en Valera a los dieciocho días (18) días del mes de noviembre del año dos mil veinticuatro.

Prof. MSc. Héctor Antúnez
C.I. 9.364.278
JURADO

Prof. MSc. Marilyn Briceño
C.I. 13.205.436
TUTOR

Prof. MSc. Belkis Abreu
C.I. 13.050.571
PRESIDENTE DEL JURADO

Prof. MSc. Héctor Antúnez
C.I. 9.364.278
DECANO

Prof. MSc. Zaida Kassar
C.I. 9.175.011
VICERRECTORA



UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



**EL CAPITAL SOCIAL PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN
FUNDAPRAMA.**

Autor: Gloiser Dairnan Camargo Rosales

Tutora: Lcda. Marilyn Briceño Msc.

Fecha: Octubre 2024

RESUMEN

El Objetivo general del presente trabajo fue analizar el capital social como factor clave para la gestión de calidad. La metodología empleada paradigma cualitativo del tipo descriptiva. La población fue estratificada en dos grupo FUNDAPRAMA y participación ciudadana para un total de 22 sujetos. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento tipo cuestionario dicotómico de 12 ítems. Con las alternativas SI y NO previamente validados a través de Juicio de Expertos y su confiabilidad determinada por la aplicación del Coeficiente de Kuder – Richarson con un grado de confiabilidad de 0,76 representada como Alta Confiabilidad. Los datos fueron tabulados en dos entradas. La primera capital social y la segunda gestión de calidad cada dimensión con sus respectivos indicadores representado en ítems. Los datos fueron analizados estadísticamente evidenciando que FUNDAPRAMA requiere de una estrategia de calidad para mejor el logro de los objetivos, por lo tanto se concluye con una propuesta de aplicar una estrategia de calidad para mejorar la gestión de calidad en FUNDAPRAMA basados en los elementos del capital social redes, confianza y normas. De igual forma la estrategia de calidad tomara la planeación de calidad y la gestión de calidad como objetivos específicos para la capacitación del capital social de FUNDAPRAMA.

Palabras Claves: Elementos del Capital Social, Capital humano, Componentes de la Gestión, Calidad, Gestión de calidad

**MOMBOY VALLEY UNIVERSITY
ACADEMIC VICE-RECTORATE
FACULTY OF ECONOMIC, ADMINISTRATIVE AND MANAGEMENT SCIENCES
SCHOOL OF PUBLIC ACCOUNTING**



SOCIAL CAPITAL FOR QUALITY MANAGEMENT IN FUNDAPRAMA.

Presented by Br. Gloiser Dairnan Camargo Rosales
Tutor: Lcda. Marilyn Briceño Msc.
October 2024

ABSTRACT

The general objective of this work was to analyze social capital as a key factor for quality management. The methodology used qualitative paradigm of the descriptive type. The population was stratified into two FUNDAPRAMA groups and citizen participation for a total of 22 subjects. A 12-item dichotomous questionnaire instrument was used to collect data. With the YES and NO alternatives previously validated through Expert Judgment and their reliability determined by the application of the Kuder – Richardson Coefficient with a reliability degree of 0.76 represented as High Reliability. The data was tabulated in two entries. The first social capital and the second quality management each dimension with their respective indicators represented in items. The data were analyzed statistically showing that FUNDAPRAMA requires a quality strategy to better achieve the objectives, therefore it is concluded with a proposal to apply a quality strategy to improve quality management in FUNDAPRAMA based on the elements of capital. social networks, trust and norms. Likewise, the quality strategy will take quality planning and quality management as specific objectives for the training of FUNDAPRAMA's social capital.

Keywords: Elements of Social Capital, Human capital, Components of Management, Quality, Quality management

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
RESUMEN.....	6
ABSTRACT	7
INDICE GENERAL	8
INDICE DE TABLAS	10
INTRODUCCIÓN	12
I FASE DE PLANIFICACIÓN.....	13
Diagnostico Situacional.....	13
Problemas de la investigación	16
Formulación de Objetivos	17
Justificación de la Investigación.....	17
Delimitación	18
Revisión de la literatura.....	18
Estudios Previos	19
Bases teóricas	20
II FASE DE IMPLEMENTACIÓN	28
Diseño de la investigación.....	28
Población y muestra	28
Diseño de instrumento de recolección de datos.....	29
Validación y Confiabilidad de Instrumentos	29

	9
Análisis de datos.....	30
Integración de los resultados	38
Validación de Resultados	39
III. FASE DE PRESENTACIÓN	42
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
Planteamiento de Propuesta	44
RESUMEN.....	44
INTRODUCCIÓN	44
Objetivos de la Propuesta	45
Fundamentación	45
Presentación y Estructura de la Propuesta.....	46
PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE CALIDAD EN FUNDAPRAMA.....	47
CRONOGRAMA	50
PRESUPUESTO	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cronograma de Planificación.....	26
Tabla 2 Operacionalización de las Variables.....	27
Tabla 3 Población del Estudio.....	28
Tabla 4 Coeficiente de Kuder Richardson.....	30
Tabla 5 Indicador Redes.....	31
Tabla 7 Indicador Normas.....	32
Tabla 9 Indicador Confianza.....	33
Tabla 11 Indicador Planeación de Calidad.....	34
Tabla 13 Indicador Control de Calidad.....	36
Tabla 15 Indicador Mejora de Calidad.....	37
Tabla 17 Estrategia de Calidad.....	46
Tabla 18 Propuesta de Estrategia de Calidad.....	47
Tabla 19 Actividades de Capacitación Continua.....	48
Tabla 20 Actividades Establecer Estrategia de Calidad.....	49
Tabla 21 Cronograma de Actividades.....	50
Tabla 22 Presupuesto.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Coeficiente de Kuder Richardson	30
Figura 2 Resultados ítems 1 y2	31
Figura 3Resultados ítems 3 y 4	32
Figura 4Resultados ítems 5 y 6	33
Figura 5 Resultados ítems 7 y 8	35
Figura 6 Resultados ítems 9 y10	36
Figura 7 Resultados 11 y 12.....	37

INTRODUCCIÓN

La sociedad desde su inicio se ha organizado para el cumplimiento de objetivos con la finalidad de garantizar la vida y su bienestar socioeconómico. Estos objetivos siempre requieren del hombre y sus capacidades, habilidades, talentos y conocimientos. Con el inicio de la creación de empresas u organizaciones los objetivos empresariales fueron tomando amplitud en la administración de las mismas a los fines de garantizar rentabilidad económica y financiera para continuar en el mercado a lo largo del tiempo.

Después de la revolución industrial el ser humano llamado capital social colocó todos sus conocimientos a la mejora de procedimientos administrativos, de procesos y estratégicos para competir de manera armónica y rentable. Con estudios sobre gestión de calidad de estrategias visionarios como: Deming, Josep Juran, Crosby entre otros las empresas proyectaron sus ofertas mediante el estudio de calidad y la demanda. Estos principios de calidad permitieron que las empresas mejoren sus productos y servicios.

Hoy en día el capital humano y la gestión de calidad son recursos fundamentales en la planeación estratégica de cualquier emprendimiento público o privado ya que ellos aseguran el éxito, la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos, misiones y visiones empresariales. La investigación está conformada por Fases. La Fase I contiene un diagnóstico situacional sobre la investigación, los problemas de la investigación, la formulación de los mismos, Justificación, delimitación, revisión literaria, bases teóricas.

La Fase II consta de la metodología empleada para la investigación. La Fase III Diseño de investigación, población y muestra, recolección de datos, validación y confiabilidad de instrumentos, análisis de los datos. Una tercera Fase de presentación de conclusiones y recomendaciones, La propuesta, Referencias bibliográficas y anexos.

I FASE DE PLANIFICACIÓN

Diagnostico Situacional

A nivel mundial, el maltrato animal se refiere al no cumplimiento de conjunto de normas y principios éticos que buscan garantizar el bienestar y la protección a los animales. Vulnerando su derecho a una vida sana, resguardo y protección, a un trato digno. Actualmente, los animales se ha convertido en una problemática de muy alta incidencia, porque están siendo sometidos a tratos crueles, donde integrantes de algunas culturas utilizan estos animales para rituales, satisfacción psicológica en personas con trastornos de la conducta o patologías clínicas de agresividad y muerte.

La Organización de las Naciones Unidas, desde el argumento ético para protegerlos a los animales se basa en “el principio de no causar sufrimiento o daño a los animales”.(p.2).Al respecto la organización Humane Society International perteneciente a la Organización de las Naciones Unidas (ONU), una organización mundial protectora de animales y se encarga de orientar a todas las ONG cuyo objetivo social sea de protección y adopción de animales. Bajo las directrices de Propósito: La razón de existencia de su organización metas y objetivos. Programa: de Protección animal fundamentado en leyes de cada país, declaraciones y tratados.

En Venezuela, el conjunto de teorías, principios y normas destinadas a brindar una protección jurídica a todos los animales y para ello la ley permite la conformación de grupos sociales sin fines de lucro o ONG cuyo capital social se dedica al rescate, protección y reubicación de animales en situación de calle y abandono. Actualmente existen 543 ONG dedicadas a la protección de perros y gatos a nivel nacional.

Al conceptualizar, la resolución de problemas sociales está fundamentada en talento humano que se encarga de encontrar esas posibles soluciones. Estudios estadísticos realizados por la ONU demuestran que alrededor del mundo existen más de 10 millones de ONGs cuyo capital social poseen diferentes propósitos sociales. Existen varias tipologías en empresas, comunidades y personas con carácter privado o público. Cuando el trabajo social es personalizado para un bien social. Asimismo, está conformada de manera individual por grupos sociales, con características comunes y trazan metas que benefician a esa comunidad o grupo. Su alcance lo determina la capacidad social de alcanzar propósitos comunes en beneficio.

A nivel nacional, el talento humano está vinculado al fortalecimiento del desarrollo endógeno del país. Consideración que incluye a las ONG cuyo capital social brindan; albergue, educación, salud y alimentación, atención y protección animal ofreciéndoles esperanza, bienestar y bases sólidas para asegurar un futuro estable a quien requiera de sus servicios sociales. Desde la perspectiva constituye como un proceso de reactividad social, de adaptación a las necesidades y prioridades de las organizaciones y su objetivo.

El capital social según Putnam (1994) “las relaciones dentro de una comunidad las cuales conforman redes, normas y relaciones de confianza necesarias para facilitar acciones hacia un beneficio común”(p.65). Estadísticamente, existen 3.589 ONG que buscan el bienestar social de su misión u objetivos estratégicos. En el ámbito de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) como pilares fundamentales del manejo del desarrollo potencial humano para generar estrategias y metas e intereses sociales. Es por esta razón de forma individual y colectiva, establecen las pautas de actuación para concretar la solidaridad y el compromiso con un bien colectivo. La ONG FUNDAPRAMA promueven la protección animal doméstica específica de

perros y gatos en el Municipio Ayacucho, y la satisface las necesidades protección animal y la adopción.

Cabe agregar, la ONG FUNDAPRAMA, cuenta con un capital social especializado en el área de veterinaria, encargado para realizar mensualmente campañas de adopción y proporcionar refugio seguro y de asistencia médica para perros y gatos en el municipio Ayacucho del Estado Táchira. Es por ello, que está dedicado exclusivamente a protección para garantizar en fiel cumplimiento sobre la gestión de la calidad asistencial y de protección animal contentada en ordenanza Municipal N025/2024 de fecha 06 de febrero de 2024 emitida por el Concejo Municipal Ayacucho.

En Venezuela, la Ley para la Protección de la Fauna Doméstica Libre y en Cautiverio el principal instrumento legal y los artículos 478y 537 del Código Penal, establecen las penas para quienes incurran en actos de maltrato severo hacia los animales. Ley en TÍTULO III DE LA INSTANCIA PUBLICA, en los artículos36 y 37 reglamenta el funcionamiento de todas las organizaciones dedicadas a la protección animal sin fines de lucro y que posee de un capital social estable para continuar gestionando servicios médicos, medicinas, alimentos y resguardo para perros y gatos. Para Blass el “capital social hace referencias a las reglas, organismos, y estructuras que promueven la confianza, la ayuda recíproca y la cooperación” (p.1).La ONG de protección animal desde el paradigma del capital social plantea la existencia de relaciones interpersonales establece capaces de generar confianza, cooperación y disposición para asumir cada intervención médica y de protección ajustada a la gestión de calidad que ameritan los perros y gatos como sujetos de derechos.

Por otra, FUDAPRAMA a través de sus registros de Anamnesis, suministrados por los responsables. De igual forma, la anamnesis puede ser de dos formas; Anamnesis por registros

anteriores y Anamnesis actual, son registros actuales. Para esta ONG los registros de anamnesis de gestión de calidad registran un promedio semanal de 6 a 8 animales en adopción, 2 a 3 con problemas de salud (diarreas y desnutrición), un promedio mensual de 15 esterilizaciones que ameritan material médico quirúrgico. En la sede de FUNDAPRAMA albergan 10 perros que ameritan alimentación y cuidado diario. Aunado a las campañas de desparasitación las cuales se efectúan dos veces al mes.

Ahora bien, FUNDAPRAMA en su reporte del Primer trimestre 2024 presenta un déficit de medicamentos como: antibióticos, analgésicos, antiinflamatorios, vacunas no permite una atención de calidad a la población de perros y gatos porque actualmente existe una limitación de atención médica y recibimiento de perros y gatos para su colocación o adopción voluntaria. Debido a esto, es necesario que FUNDAPRAMA acuda a un plan estratégico que le permita el consolidar un capital social como factor clave para la gestión de la calidad en la atención y protección de la fauna doméstica en el Municipio Ayacucho del Estado Táchira.

Problemas de la investigación

Problema general

Actualmente, el capital social en las ONG como FUNDAPRAMA es un recurso que genera ventajas competitivas; servicio de calidad y desarrollo sostenible, y permite formular la siguiente interrogante ¿El capital social puede considerarse factor clave para la gestión de calidad en FUNDAPRAMA?

Problemas específicos

¿Cuál son los componentes del capital social de FUNDAPRAMA?

¿Cuáles son los elementos de la gestión de calidad de FUNDAPRAMA?

¿Cuáles serían las estrategias para promover la calidad en FUNDAPRAMA?

Formulación de Objetivos

Objetivo General

Analizar el capital social como factor clave para la gestión de la calidad en FUNDAPRAMA.

Objetivos Específicos

Diagnosticar los componentes del capital social en FUNDAPRAMA

Identificar los elementos de la gestión de la calidad en FUNDAPRAMA.

Diseñar una estrategia de gestión de la calidad en FUNDAPRAMA

Justificación de la Investigación

Esta investigación, el investigador recolectara, analizara y evaluara la información de la ONG FUNDAPRAMA de manera eficiente y eficaz; para que sirva como modelo de responsabilidad social como contribución positiva de las ONG, la sociedad y los derechos de los animales. Asimismo, la investigación pretende proponer estrategias para mejorar el control de la calidad y la mejora de calidad de la ONG e impulsar el trabajo colaborativo con transparencia. En tal sentido, se justifica en los siguientes aspectos: teóricos, práctico, y metodológico. En lo teórico, Bourdieu (1986), todos los recursos empleados para mejorar la calidad son válidos siempre y cuando cumplan con las normas establecidas. A partir del sustento bibliográfico y soportes documentales sobre el método de Juran sobre el análisis y planeación de la calidad.

Metodológicamente, aplicara algunas técnicas y herramientas investigativas importantes que pueden servir de referencia o ser utilizadas en otras investigaciones, cuyo tema de estudio sea similar o sus características permitan transferir las mismas, contribuyendo así a solucionar

problemas sobre del capital humano su importancia en las ONG. Al considerar la relación y la gestión de calidad desde el punto practico se encontró que es relevante para FUNDAPRAMA la planeación de calidad, el control y el mejoramiento continuado para el logro de los objetivos sociales de atención médica y colocación de animales domésticos.

De igual forma, permitirá ampliar las diferentes áreas de atención médica y manejo de adopciones animales domésticos. Socialmente atender más población y adopciones en el municipio Ayacucho del estado Táchira. FUNDAPRAMA desde su objetivo social de protección a los animales domésticos; la población de animales en la calle garantizando los derechos a los animales a un bienestar y protección del hombre.

Delimitación

Se ahondará el capital social como factor clave para la gestión de la calidad relacionada atención quirúrgica y la colocación o adopción de animales domésticos en FUNDAPRAMA. Se precisa la elaboración del trabajo de investigación desde agosto 2024 a noviembre 2024. La organización se encuentra en la ciudad de San Juan de Colón, Municipio Ayacucho, del Estado Táchira.

Revisión de la literatura

Di Carlo, (2021) la revisión literaria, es un “análisis en profundidad de hallazgos de investigación publicados en áreas de interés específicamente identificadas” (p.11). Esta literario permite que los autores realicen comparaciones sobre investigaciones recientes para sustentar teóricamente cualquier hallazgo investigativo.

Estudios Previos

A nivel internacional, Martínez (2022), y la investigación “Creación del capital social para la Universidad de servicios”. El estudio propuso un análisis de discriminatorio sobre el capital social y su vinculación con las necesidades sociales y los entornos productivos, a partir del modelo universitario El enfoque de servicio fue de carácter descriptivo e inclusión a 155 estudiantes y 55 profesores universitarios. Los resultados destacan el modelo de valor Agregado Entidades gubernamentales, comunitarias y sociales. Se relaciona con la actual investigación con la propuesta al modelo gestión social como base para la planeación y control de calidad en FUNDAPRAMA, para la adquisición de medicinas veterinarias, insumos quirúrgicos y alimentos

Otra investigación realizada por Zenck (2021) presento la investigación Capital social como sostenibilidad en sector (ONG). La investigación trabajo en los campos de la protección y bienestar animal, desde el uso colectivo. La metodología cualitativa, de observación, con una población menor a 50 sujetos. Como instrumento de recolección de datos entrevista semiestructura, la cual permitió recoger datos que fueron tabulados e introducidos a un análisis arrojando como resultado la necesidad que la universidad pública implemente políticas socio económicas que acompañen la sostenibilidad del sector educativo universitario. El aporte a la presente investigación la ponderación de la población, por el manejo de un personal menor a 50 personas del contexto FUNDAPRAMA.

Briceño (2022) presentó una investigación Capacidades de gestión de la calidad del servicio organizacional de las PyME del Estado Trujillo. El objetivo proponer una tipología de gestión de la calidad de servicio, en PyMEs .Investigación descriptiva fue por hallazgos explicativos, no experimentales. Se aplicó un cuestionario dicotómico sobre la gestión de calidad Respecto a los resultados obtenidos era necesario mejorar el modelado y las capacidades de la gestión de servicio en las organizaciones sin fines de lucro antes identificadas. Se concluye

la investigación con las acciones correctivas para la funcionalidad de los servicios dentro de la universidad

Regionalmente, Flórez, (2023) Investigación Titulada Desarrollo del capital social en Organizaciones deportivas sin fines de lucro. Universidad Nacional Experimental del Táchira. El objetivo general estuvo centrado en la relación social deportiva. Investigación descriptiva de campo y cualitativa con 125 sujetos como muestra probabilística. Los datos fueron plasmados en un cuestionario con selección de siempre, casi siempre y nunca, tabulados estadísticamente. El análisis de datos presento el desconocimiento de los componentes del capital social deportivo y el manejo de calidad en la actividad deportiva por parte de los futuros entrenadores. El aporte a la investigación en curso se basa en los elementos del capital social en un contexto sin fines de lucro.

Bases teóricas

Capital Social

Blas (2021) el ser humano en sí mismo es un capital social capaz de gestionar para lograr el bienestar propio o colectivo. Y se relacionan con los rendimientos del fenómeno subjetivo formado que influyen en las interacciones.: estructural, relacional y cognitivo”. (p.2). En este sentido, FUNDAPRAMA el personal posee destrezas y habilidades en para el cumplimiento de las actividades médicas y de adopción.

Componentes del capital social

Coleman en 1988 observo los fenómenos sociales de las organizaciones en cuanto a estructura organizativa, sociedad e individuo para determinar los componentes del capital social. Estos componentes tienen que ver solución al cambio en consideración individualista, desde las habilidades, destrezas y conocimientos concretos

Redes

Las redes sociales, son herramientas de comunicación masivas en un mundo tecnológico con amplitud comunicacional favorable para las personas, la sociedad y las organizaciones con amigos, familia, colegas y contactos generales y mediante estos se maximizan y benefician a la organización sino también a nivel personal y social.

Normas

Según Raffino (2020), “son reglas que regular comportamientos para mantener un orden determinado, establecer las bases de un comportamiento aceptado dentro de una sociedad u organización.” (p.22). Siguiendo capital social es la norma más importante y tiene 2 tipos.

- ✓ Equilibrada o específica: que tiene lugar cuando se da un intercambio de objetos o se repita, es un suceso específico.
- ✓ Difusa: establece una constante y permanente relación de intercambio y en momentos dados se mantiene el hecho de que los beneficios serán mutuos y estimula la cooperación para beneficio mutuo.

Confianza

Se define como un componente central del hombre que tiene enormes implicaciones en la forma en que se generan las relaciones y los intercambios socialmente dado a la estabiliza los vínculos permitiendo entre personas dando predicciones de la conducta. La confianza es una parte del subconsciente de persona y hará algo simplemente porque esta dice que lo hará y esto lleva a una unión de expectativas creando una relación de reciprocidad (Millán & Gordon, 2004). Dado que fortalece y afianza las relaciones y los intercambios que se dan entre los individuos, sociedades y organizaciones, puesto que si no hay confianza entre ambas partes no se llega a una relación de beneficio y crecimiento mutuo.

Entendiendo cuales son los componentes que forman el capital social surge un patrón importante de relación continua entre ellos sugiriendo, que, para que existan redes de comunicación factibles debe haber confianza y para que la confianza sea igual de factible tienen que existir normas como la reciprocidad para para que así el capital social cumpla un papel social.

Características Institucionales del capital social

Las características institucionales del capital social según Guterman (2010):

Brinda protección médica y asistencias a los animales domésticos sometidos a trato cruel o cualquier enfermedad

Estimula las adopciones de perros y gatos a los fines de garantizar un hogar.

Definen su actuación frente a la vulneración del derecho Animal

Las Aportaciones Personales del Capital Social según Guterman (2010) las constituyen:

La estrategia

Es una herramienta gerencial que puede corregir procesos, avanzar objetivos y alcanzar metas. Las estrategias son herramientas propias de la gestión de calidad.

Trabajo colaborativo

Es una estrategia que permite ejecutar un trabajo con el apoyo de un grupo de personas y cuyos objetivos, metas y producción, permite ejecutar un trabajo en un menor tiempo. El trabajo colaborativo también representa una estrategia organizacional productiva.

Participación ciudadana

Representa un aporte social para las comunidades para el logro de un objetivo común mediante la asociación de las diferentes organizaciones públicas o privadas y ser un elemento de comunicación asertiva entre las partes.

Valor estratégico

Aporte personal relacionado con la filosofía de las organizaciones y que ponen en manifiesto los rasgos fundamentales de lo que es la estrategia empresarial. También, el valor estratégico es plasmado como un código ético o de conducta.

Aportes Institucionales del Capital Social

Coleman (1988) los aportes

Valor colectivo de las como parte de la formulación de políticas.

Capacidad para ejecutar un trabajo colaborativo

Alianzas estratégicas entre socios

Modelos de planeamiento función de la gestión de calidad

Según Lian (2007), los modelos de planificación son acuerdos mutuos entre las personas y las organizaciones para garantizar la funcionalidad y el bienestar de todos. Existe entre empresas y comunidades, involucradas en actividades sociales, garantizando que se desarrolle en base a un programa o plan dentro de un ámbito específico, alcance y aportan beneficios sociales. La ONG, como el vínculo entre entrega de servicios o productos es funcional basándose en cuatro factores producción, cambios tecnológicos, condiciones de oferta y demanda. Medios tradicionales

La comunicación convencional como herramienta colaborativa definido por Lin es un “es principalmente a los medios de comunicación tradicionales y masivos para llegar a una cantidad de gente determinado, debido a su gran alcance” (p.9). El aporte del capital social desde la comunicación convencional de FUNDAPRAMA promueve las jornadas sociales para animales mediante cuñas o pautas publicitarias.

Gestión de Calidad

Juran (1993) la calidad son características de planeación, control y mejora. En la práctica; planificar, controlar y evaluar todos los aspectos de atención al cliente. Al considerar los gustos, preferencia de los usuarios, la gestión de calidad obtiene información relevante para mejora productos o servicios.

Elementos

En el mismo contexto Juran (1993) propuso los elementos de la gestión de calidad “relacionados con aspectos gerenciales y estadísticos” (p.10). Los elementos o los aspectos gerencia y determina que los procesos de calidad están ajustados.

Planeación de calidad

Juran (1993) consiste en un proceso detallado del manejo de las necesidades básicas o específicas de los clientes para la elaboración de un producto útil y de impacto comercial con la capacidad de atender las necesidades requeridas. Sin embargo, el proceso o línea de producción de servicios o productos debe estar sometida a una constante investigación del mercado, los clientes y las necesidades segmentadas de la sociedad y empresa al poseionar la marca. Datos recolectados son recopiladas en diferentes puntos de ventas, distribución o comercialización para determinar que requieren los potenciales consumidores del producto en estándares como: presentación, diseño, demanda, ofertas entre otros.

Control de calidad

Según Juran (1993) el control permite satisfacer necesidades o requerimientos de los consumidores. El control de sus productos /servicios garantizar un producto sea a lo requerido por el consumidor. Este control incluye: producto, presentación, disponibilidad, oferta, demanda.

De igual manera la empresa desde su inicio planean operaciones con la finalidad de controlar diferentes líneas o fases de producción.

Actualmente, algunos países también por marcas de calidad nacional que cuentan con el cumplimiento de la norma antes mencionada a nivel internacional. La gestión de calidad se encamina para adaptarse a los cambios en los métodos de garantía.

Mejora de Calidad

Para Juran (1993) se refiere a lograr niveles de desempeño cada vez mejores con el paso del tiempo, corrigiendo problemas esporádicos y buscando la perfección en los procesos al ajustar la variación hacia un objetivo. En línea general, consiste en identificar y corregir problemas para elevar la calidad, confianza en la marca o el producto. La mejorar de calidad implica identificar la necesidad mediante la descripción de las tareas asignadas a los responsables, coordinadores o supervisores. Por ser los encargados de garantizar planificación y operaciones, con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente durante el proceso de mejora de calidad se utilizan unidades de medida para evaluar el rendimiento entre estándares y resultados reales, y corregir estas diferencias.

Tabla 1 Cronograma de Planificación

ACTIVIDADES	TIEMPO															
	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Abordaje y diagnóstico de la Fase I de Planificación Visita a la ONG FUNDAPRAMA																
Desarrollo de la Fase I de planificación. Revisión de literatura y soportes para analizar y evaluar los mecanismos de participación de FUNDAPRAMA																
Defensa de la Fase I de planificación -preparación y verificación del material a entregar Primera fase de la tesis, video y láminas digitales																
Desarrollo de la Fase II de implementación Comprobación de la ejecución de los programas pautados para el 2do trimestre en RSE. Realizar encuestas a las personas involucradas Análisis de los resultados.																
Entrega de la Fase II de implementación																
Desarrollo de la Fase III de presentación Conclusiones. Recomendaciones Planteamiento de la propuesta																
Entrega de la Fase III de presentación																
Defensa Final																

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 2 Operacionalización de las Variables

Objetivo General:				
Analizar el capital social como factor clave para la gestión de la calidad en FUNDAPRAMA.				
Objetivos específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica e Instrumento
Diagnosticar los componentes del capital social en FUNDAPRAMA.	Capital Social	Componentes del capital social	Redes Normas confianza	Entrevista Cuestionario
Identificar los componentes de la gestión de la calidad en FUNDAPRAMA.	Gestión de Calidad	Elementos	Planeación de calidad Control de calidad Mejora de calidad	Entrevista Cuestionario
Diseñar una estrategias para promover el capital social como factor clave para la gestión de la calidad en FUNDAPRAMA				

Fuente: Elaboración Propia

II FASE DE IMPLEMENTACIÓN

Hernández, Fernández y Baptista (2010) “los estudios descriptivos relacionan las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis” (p.80). Esta investigación analizara el capital social para la gestión de calidad.

Diseño de la investigación

Del nivel descriptivo según Arias (2012) “en la caracterización de un fenómeno, hecho, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. (p.24). Se analizara el capital social para la gestión y presenta una descripción de los hechos, frente a las ONG, para luego analizar e interpretar los resultados a los fines de obtener una conclusión a lo investigado

Población y muestra

Población

Constituida por un limitado del universo la cual es tomada Arias (2012) define como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación...” (p.81). Población objeto del estudio se estructuro en dos estratos.

Tabla 3 *Población del Estudio*

Estrato 1	Estrato 2	TOTAL
FUNDAPRAMA	Participación Ciudadana	
19	3	22

Fuente. Elaboración Propia.

La población se presenta por estratos: el primer estrato conformado por el capital social de FUNDAPRAMA 04 veterinarios, 15 colaboradores. Un segundo estrato por funcionarios públicos 01 coordinador protección animal de la Alcaldía de Ayacucho y 02 Concejales del Municipio Ayacucho.

Muestra

Constituye un subconjunto de casos o individuos. Tamayo y Tamayo (2006), define la muestra como: "conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (p.176). Se trabajara con una muestra censal presentada por Hayes en 1999 "cuando la cantidad de la muestra es igual a la población, se utiliza cuando la población es relativamente pequeño" (p.22). Se trabajara con una muestra censal de 22 personas.

Diseño de instrumento de recolección de datos

Grande (2005), afirma que el cuestionario dicotómico es "un instrumento que consta de dos alternativas de respuestas: Si y NO, mutuamente excluyentes" (p.65), dirigido los dos estratos del estudio; el instrumento consta de 16 ítems con preguntas dicotómicas. El autor considera pertinente el cuestionario, por cuanto pretende analizar el capital social.

Validación y Confiabilidad de Instrumentos

Validación

Los instrumentos diseñados fueron sometidos al análisis de contenido estará a cargo de profesores de la Universidad Valle del Momboy para considerar la pertinencia, redacción y validez interna de los objetivos, variable y contenido del instrumento. Según Arias la validación es la comprobación de las preguntas del cuestionario están vinculadas al propósito de la investigación específicamente con cada objetivo de la misma.

Confiabilidad

La confiabilidad definida por Arias es considerada es un constructo de exactitud para hallazgos o eventos durante una investigación. Los instrumentos fueron sometidos a la confiabilidad aplicando una prueba piloto aplicada a una población con características similares ONG Huellitas para luego aplicar Coeficiente Kuder-Richardson 20 (KR-20) el cual se “calcula una medida de confiabilidad de la consistencia y las medidas -error)” (p.1).

Figura 1 Coeficiente de Kuder Richardson

$$KR-20 = [n/n-1] * [1-(\Sigma p*q)/Var]$$

donde:

- n = tamaño de la muestra para la prueba,
- Var = varianza para la prueba,
- p = proporción de personas que aprueban el ítem,
- q = proporción de personas que fallan en el ítem.
- Σ = suma (sumar). En otras palabras, multiplique p de cada pregunta por q, y luego súmelos todos. Si tiene 10 elementos, multiplicará p*q diez veces, luego sumará esos diez elementos para obtener un total.

Análisis de datos

Según Hurtado (2000) “la técnica recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación” (p. 164). Compilados los datos se procedió a tabular por categorías y sub categorías para ser ingresado en de entrada al SPSS Statistics 29.0.2. Tomando en consideración la alternativa SI, como la condición ideal.

Objetivo específico: Diagnosticar los componentes del capital social.

Dimensión Componentes del capital social

Tabla 4. Indicador Redes

Ítems	FUNDAPRAMA		FUNCIONARIOS	
	SI	NO	SI	NO
1 ¿Consideras que las relaciones impersonales promueven el crecimiento de FUNDAPRAMA?	92,0	8,0	100,0	0,0
2 ¿FUNDAPRAMA fomenta las relaciones con otras organizaciones?	100,0	0,0	100,0	0,0
Totales	96,00	4,00	100,0	0,0

Nota: Valor de porcentaje para cada Redes
Fuente; Elaboración Propia

Figura 2. Resultados ítems 1 y 2

Nota: La figura presenta los resultados ítems 1 y 2.
Fuente: Elaboración propia (2024)

Los resultados de la tabla 3 y figura 2 del indicador redes se detectó que el 92% de FUNDAPRAMA admiten que las relaciones impersonal es promueven el crecimiento de FUNDAPRAMA, para el 8% del mismo sector señalaron que solo las relaciones interpersonales promueven el crecimiento de los ONG antes mencionas. En relación al sector de funcionarios

públicos el 100% fueron respuestas afirmativas porque consideran que las ambas relaciones promueven el capital social en relación a las empresas y a fines.

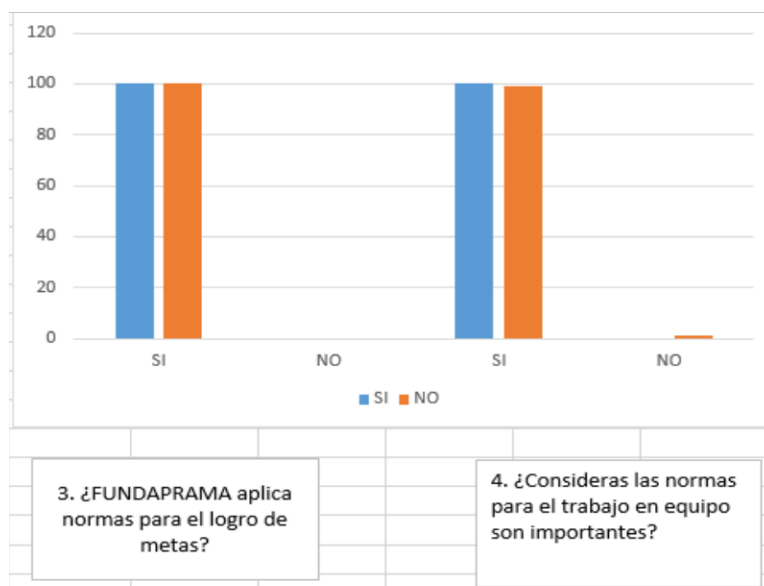
Tabla 5. Indicador Normas

Ítems	FUNDAPRAMA		FUNCIONARIOS	
	SI	NO	SI	NO
3¿FUNDAPRAMA aplica normas para el logro de metas?	100,0	0,0	100,0	0,0
4¿Consideras las normas para el trabajo en equipo son importantes?	100,0	0,0	99,0	1,0
Totales	100,0	0,0	99,5	0,5

Nota: Valor de porcentaje indicador normas

Fuente: Elaboración Propia

Figura 3. Resultados ítems 3 y 4



Nota: La figura presenta los resultados alcanzados de los ítems 3 y 4.

Fuente: Elaboración Propia

En la figura 3 indicador: normas correspondiente al ítem nro. 3 la población FUNDAPRAMA y funcionarios públicos del municipio Ayacucho en un 100% respondieron que

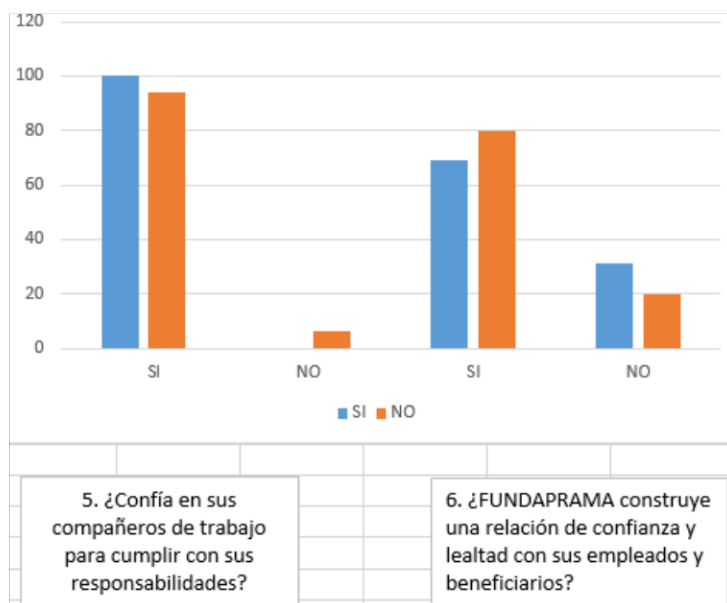
Si la ONG aplica las normas para el logro del objetivo organización. El ítem nro. 4 el 99% de sujetos de FUNDAPRAMA y funcionarios públicos respondieron que si se logran metas en objeto del estudio, sin embargo un 1 % entre los funcionarios públicos no ve la aplicación en su actividad.

Tabla 6. *Indicador Confianza*

Ítems	FUNDAPRAMA		FUNCIONARIOS	
	SI	NO	SI	NO
5¿Confía en sus compañeros de trabajo para cumplir con sus responsabilidades?	100,0	0,0	69,0	31,0
6¿FUNDAPRAMA construye una relación de confianza y lealtad con sus empleados y beneficiarios?	94,0	6,0	80,0	20,0
Totales	97,0	3,0	74,5	25,5

Nota: Valor de % para los ítems del indicador Confianza. Fuente: Elaboración propia

Figura 4. *Resultados ítems 5 y 6*



Nota: La figura resultados respuestas 5 y 6
Fuente: Elaboración propia

Vistos los resultados de la tabla 4 y la figura 4 correspondiente al indicador confianza arrojo el ítem nro. 5 ¿Confía en sus compañeros de trabajo para cumplir con sus responsabilidades? se aprecia el SI en 100% en FUNDAPRAMA que la suficiente confianza entre ellos al momento de trabajo para cumplir con sus responsabilidades en cada actividad asignada, sin embargo los funcionarios públicos presenta un visión compartida entre la respuesta SI, con 69% muestran sus responsabilidades durante sus actividades. En cambio, 31% de funcionarios observan que existe incumplimiento de estas responsabilidades laborales.

Para el ítem nro.6 ¿FUNDAPRAMA construye una relación de confianza y lealtad con sus empleados y beneficiarios? Internamente en FUNDAPRAMA el 94,0% del personal considera que una relación de confianza y lealtad entre empleados y gerentes. En cambio un grupo minoritario representado por el 6,0 no considera que exista confianza y lealtad desde los directivos hacia personal. Desde el otro estrato objeto del estudio se evidencia un 80% de respuesta apunta a que Si existe relación de confianza y lealtad con y un 20% No se esta relación para todos los empleados de FUNDAPRAMA.

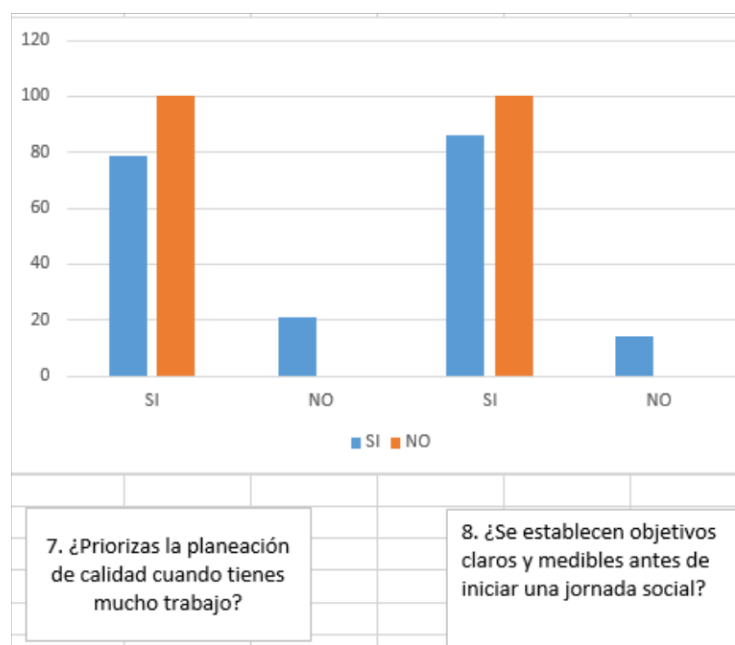
Objetivo Específico. Identificar los componentes de la gestión de la calidad. Dimensión Elementos de la Gestión de Calidad

Tabla 7 Indicador Planeación de Calidad

Ítems	FUNDAPRAMA		FUNCIONARIOS	
	SI	NO	SI	NO
7. ¿Priorizas la planeación de calidad cuando tienes mucho trabajo?	79,0	21,0	86,0	14,0
8. ¿Se establecen objetivos claros y medibles antes de iniciar una jornada social?	100,0	0,0	100,0	0,0
Totales	89,5	10,5	93,0	7,0

Nota: Valor % para los ítems del indicador Planeación de calidad

Fuente: Elaboración propia

Figura 5 Resultados ítems 7 y 8

Nota: la figura presenta resultado de los ítems 7 y 8
Fuente Elaboración propia

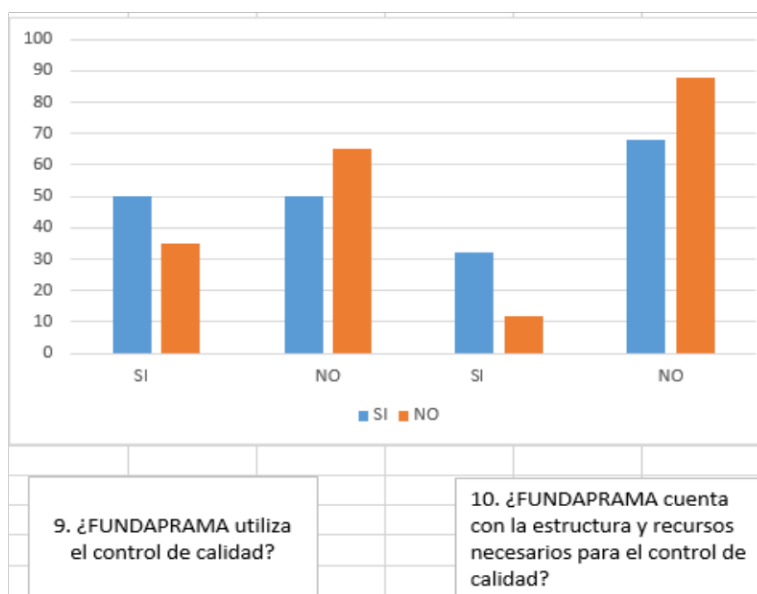
Sobre la base de las respuestas emitidas para el indicador planeación de calidad en el ítem nro. 7 el 24% representados por la respuesta NO en FUNDAPRAMA aseguran que no priorizan la planeación de calidad cuando tienes mucho trabajo, pero un 79 % de empleados destacan que existe la planeación para todas las actividades programadas y que no son exclusivas de cuando hay mucho trabajo. Entre funcionarios un 86% considera que Si priorizan la planeación de calidad cuando tienes mucho trabajo. Asimismo, un grupo significativo de funcionarios consideraron en 14% que No está presente la planeación de calidad como prioridad en FUNDAPRAMA, no está reflejada en las actividades.

Por otra parte, en el ítem nro. 8 se evidencia en un 100% entre ambas población que los objetivos son claros y medibles antes de iniciar una jornada planeada con anterioridad. Las respuestas evidencian claramente que en FUNDAPRAMA existe planeación con objetivos claros y medibles antes de iniciar una jornada social.

Tabla 8 *Indicador Control de Calidad*

Ítems	FUNDAPRAMA		FUNCIONARIOS	
	SI	NO	SI	NO
9. ¿FUNDAPRAMA utiliza el control de calidad?	50,0	50,0	32,0	68,0
10. ¿FUNDAPRAMA cuenta con la estructura y recursos necesarios para el control de calidad?	35,0	65,0	12,0	88,0
Totales	42,5	57,5	22,0	78,0

Nota: Valor % ítems indicador Control de calidad Fuente:
Elaboración propia

Figura 6 *Resultados ítems 9 y 10*

Nota: Figura de resultados de los ítems 9 y 10.

Fuente: Elaboración propia

Figura 6 indicador sobre el control de calidad en FUNDAPRAMA internamente presenta un 50% de sujetos que SI aplican control de calidad, sin embargo el 50% respondieron que NO reflejan dicho control en las actividades. Y aunado el 68,8% de funcionarios encuestados del mismo sector observaron Si FUNDAPRAMA utiliza este tipo de control en sus actividades.

En relación al ítem nro. 10 ¿FUNDAPRAMA cuenta con la estructura y recursos necesarios para el control de calidad? Los estratos reflejaron la misma respuesta en porcentajes variables. En FUNDAPRAMA resalta el 65% donde no se cuenta con una estrategia de calidad y recursos necesarios; aunado a la consideración resaltante de los funcionarios del 88% permite establecer que FUNDARAMA no cuente con la estructura y recursos. La ONG objeto del estudio evidencia un 35% de aplicación del control y entre funcionarios públicos 12% si aprecian la estructura y recursos Ishikawa (1997) aseguro que el control, de calidad traza objetivos para obtener un producto de calidad En necesario que FUNDAPRAMA acuda al manejo de estructuras y recursos para el control de calidad.

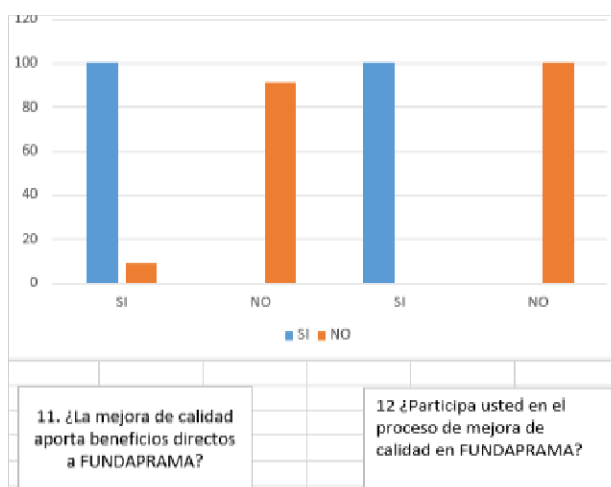
Tabla 9 *Indicador Mejora de Calidad*

Ítems	FUNDAPRAMA		FUNCIONARIOS	
	SI	NO	SI	NO
11. ¿La mejora de calidad aporta beneficios directos a FUNDAPRAMA?	100,0	0,0	100,0	0,0
12 ¿Participa usted en el proceso de mejora de calidad en FUNDAPRAMA?	9,0	91,0	0,0	100,0
	54,5	45,5	50,0	50,0

Nota: Valor % ítems del indicador Mejora de calidad

Fuente: Elaboración propia

Figura 7 *Resultados ítems 11 y 12*



Nota: Figura de resultados de los ítems 11 y 12.

Fuente: Elaboración propia

FUNDAPRAMA considera que Si en 100% y funcionarios públicos del municipio Ayacucho. El resultado al ítem nro. 12 en FUNDAPRAMA solo el 9,0% participan en el proceso de mejora y en relación a la participación el otro 91% no es considerado en FUNDAPRAMA. Y desde la visión de la otra población un NO reflejado por 100% ya que ellos no son personal de FUNDAPRAMA. Para Juran la mejora esta vinculados. Al producto, la satisfacción del cliente y la demanda del mismo Este indicador refleja que la mejora de calidad esta limita a los gerentes de la ONG de FUNDAPRAMA. Vistos los resultados es necesario proponer estrategias de calidad para la capacitación del capital social.

Integración de los resultados

Lo planteado en el objetivo específico componentes del capital social en FUNDAPRAMA se pudo diagnosticar que el componente redes es un factor primordial para consolidar el capital social en FUNDAPRAMA. En relación al componente Normas y su aplicación continúa en la consolidación de metas planeadas para el bienestar animal. Cabe

destacar que este componente es regulado por principios éticos profesionales. En cuanto al componente confianza presenta parcialidad entre gerentes y el talento humano objeto del estudio, ya que es notorio la preferencia laboral y administrativa para una población reducida de empleados.

Por otra parte el objetivo específico número dos: Identificar los elementos de gestión y calidad en FUNDAPRAMA. Se identificó el cumplimiento de cada elemento de calidad de manera operativa en FUNDAPRAMA por la planeación de calidad que presenta objetivos claros para satisfacer las necesidades de servicios que prestan. En relación a los elementos de mejora no existe la mejora de calidad dentro en FUNDAPRAMA como clave para la gestión de la calidad.

Validación de Resultados

Capital social y la gestión de calidad variables confrontadas en la investigación, están estrechamente relacionados los objetivos, los estudios previos y los resultados obtenidos para acudir al método de triangulación: revisiones literarias. Objetivo específico: Diagnosticar los componentes del capital social en FUNDAPRAMA. Según Coleman (1995) abarca cinco competencias principales. Primero el conocimiento para controlar emociones, manejar masas, motivación y control de de las relaciones Al hablar de la naturaleza de las redes, la norma y la confianza como estructuras fundamentales de cambio se constató que estos como principios acuden a la ética y la confianza de los objetivos empresariales como es el caso evidenciado en FUNDAPRAMA.

Para Pujol las redes y las normas (1999), las define como: “instrumentos fundamentales del marketing con el que la compañía pretende transmitir las cualidades de su producto a sus clientes, para que éstos se vean impulsados a adquirirlo; por tanto, consiste en un mecanismo de transmisión de información” (p. 277). Consideración donde las normas son fundamentales para

el ingreso a las redes y de esta forma se pueden efectuar intercambio de información que les permiten reorganizar los componentes del capital social y el mejoramiento de calidad.

De acuerdo con Según Raffino (2020), “son reglas que regular comportamientos para mantener un orden determinado, y son articuladas para establecer las bases de un comportamiento aceptado dentro de una sociedad u organización.” (p.22). Las reglas o normas son pauta del comportamiento del capital social frente asumidas en la implementación de la gestión de calidad y para ello; el capital humano a estar en constante actualización.

Analizado el indicador confianza y triangulado con lo expresado por O Neil sobre la confianza como un dominio fisiológico – mental capaz de establecer conexiones institucionales y sociales en el marco de la sinceridad y relatividad promueven el acopamiento de equipos de trabajos de manera asertiva en comunicación, responsabilidad y compromiso con el capital humano y la organización.

Por consiguiente, el siguiente objetivo específico identificar los elementos de la calidad en FUNDAPRAMA para Juran estos elementos entrelazan a la planificación de calidad como el puente existencia entre calidad y gestión por es allí, donde se desarrollan los procesos de producción y satisfacción de clientes de acuerdo a las necesidades presentadas. Ambos elementos son herramientas de calidad que pueden ser empleadas por las organizaciones. En FUNDAPRAMA la ausencia de la gestión de calidad genera problemas en las actividades.

Según Castells (2012) la red social es una plataforma social de identificación personalizada para promover al individuo de forma personalidad individual o colectiva para establecer relaciones con otras organizaciones y a su promover el crecimiento de la institución objeto del estudio. Para Carrión, Cruz y Gonzales (2007) la gestión de calidad es una condición estratégica capaz de establecer el éxito empresarial de forma directa. Ya que la gestión de

calidad está inmersa en elementos de dirección para el comportamiento organizacional dentro de la sociedad o el mercadeo. Al satisfacer necesidades la calidad de gestión promueve el intercambio de voluntades para cumplir objetivos y satisfacer clientes ajustados a las normas existentes en el mercado fomentado la confianza del capital social como la calidad del producto o servicio.

Para Philip Crosby la calidad está relacionada con tiempo prudencial que le permitan a las empresas consolidar una gestión de calidad para aprender de los errores a través de planes estratégicos correctivos o preventivos según sea el caso. En FUNDAPRAMA La calidad de gestión en base al control y la mejora de calidad. En este sentido, una propuesta fundamentada en una estrategia de calidad permitirá cumplir con la satisfacción del cliente de manera permanente.

Para Pérez (2021) las normas regulan la actuación de todos los individuos de la sociedad, y con ello se mantiene el equilibrio de las interrelaciones personales e institucionales en todos los niveles sociales. Las normas por ser principios jurídicos requieren del fiel cumplimiento para no alterar el orden social. En la gestión de calidad las normas son las bases del control de calidad. Al ser una normativa obligatoria se observa que FUNDAPRAMA cumple con estas normas nacionales e internacionales.

III. FASE DE PRESENTACIÓN

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En coherencia con el objetivo específico N.1 Diagnosticar los componentes del capital social en FUNDAPRAMA. Componente social: Las redes como una herramienta digital de comunicación directa y asincrónica permite el contacto directo y globalizado para la aplicación de las políticas de protección animal vigentes en Venezuela. Las normas son pilares fundamentales en la planeación, ejecución y control de las actividades realizadas por el capital social en FUNDAPRAMA. El componente confianza dentro y fuera de FUNDAPRAMA es un factor determinante que la confianza entre empleados, generantes y beneficiarios garantizan la gestión de calidad dentro y fuera de la organización.

Los componentes del capital social arrojaron que existe dentro de FUNDAPRAMA presencia dentro el capital social y las políticas organizaciones de objetivos y el crecimiento de la organización. De conformidad con el objetivo específico N 2 Identificar los elementos de la gestión de la calidad en FUNDAPRAMA. La planeación de calidad en FUNDAPRAMA está presente en todas las actividades de protección de animales requiere una planeación previa que permite el logro de metas. En cuanto al cumplimiento de objetivos estratégicos en FUNDAPRAMA son claros y medibles cuantitativamente y cualitativamente.

El control de calidad en la FUNDAPRAMA requiere de una estrategia del control de la calidad en las actividades realizadas. El control de calidad no acople entre capital social y estrategias gerenciales para asegurar la prestación de servicios ajustados a las normas de calidad vigentes. La mejora de la calidad está condicionada a un grupo reducido de capital social con

funciones gerenciales. La gestión de calidad en FUNDAPRAMA requiere de una propuesta de estrategia de calidad a los fines de consolidar los objetivos estratégicos

En relación al tercer objetivo específico: Diseñar una estrategia para promover el capital social como factor clave para la calidad en FUNDAPRAMA. SE propone una estrategia de calidad enmarcada en los elementos de planeación de calidad y en los controles de calidad.

Recomendaciones.

A la Universidad Valle del Momboy

Profundizar el estudio del capital social sobre su incidencia sobre el control de calidad y mejora de calidad como estrategia gerencial.

Promover las propuestas de Juran, como posibles propuestas de trabajos de grados, por su aporte teórico/ práctico

Considerar la propuestas investigativas de la UVM en cuanto a bases teóricas y validaciones de resultados

A la ciudadanía en general.

Las organizaciones sin fines de lucro o comunitarias deben aplicar los elementos de calidad y gestión que garantice la eficiencia y la eficacia en beneficio de la sociedad.

A la empresa

Considerar la aplicación de los elementos del capital social como factores claves en la planeación y la gestión de calidad para el crecimiento de la empresa

Planteamiento de Propuesta

Vistos los resultados significativos obtenidos en la investigación sobre los componentes del capital social y la gestión de calidad es necesario presentar una propuesta de estrategia de calidad para mejora de la gestión de calidad en FUNDAPRAMA Para Zendesk (2020) Las estrategias de calidad “son un conjunto de medidas que permite establecer mejora en los controles de calidad.

RESUMEN

La propuesta Estrategias de calidad, se enfoca como una herramienta de planeación y gestión de calidad recomendada por Juran. Objetivo general presenta una estrategia de calidad para el mejoramiento de la planeación y gestión de calidad en FUNDAPRAMA. El contexto teórico estuvo enmarcado en los conceptos de calidad de los investigadores Ishikawa, Deming y Juran. Metodológicamente fue una revisan documental, de nivel descriptivo para datos cualitativos. La propuesta esta diseña bajo enfoque de enseñanza participativa y responsabilidad. El resultado esperado aplicación de la estrategia de calidad en FUNDAPRAMA para mejorar la planeación y gestión de calidad.

Palabras Claves: Estrategia, planeación, gestión, calidad

INTRODUCCIÓN

En el mundo económico la rentabilidad económica y financiera de todos los tipos de empresas es el pilar económico de una nación y en especial para los dueños de las mismas. Es por ello, que las organizaciones con fines económicos y las no lucrativas compiten para permanecer activas dentro de la sociedad ofreciendo productos que satisfacen las necesidades de los clientes a menor o mayor escala según se a su alcance de distribución. El mercado acude la

estrategia de consulta personalizada en línea para conocer las necesidades de los clientes y de esta forma conocer las necesidades de los demandantes en cuanto; presentación, gustos, población, empaques, introducciones entre otras características que permiten el mejoramiento de la calidad del producto o servicio.

La presente propuesta, presenta una estrategia de calidad definida por Deming (1986) como un paso a paso cuantificable para conocer los gustos, necesidades de los consumidores de manera directa. Consideraciones que son analizadas en una planeación de calidad y deben ser plasmadas en estrategias de mejora continua para asegurar un producto de calidad.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Proponer estrategias de calidad para el mejoramiento de la planificación y gestión de la calidad en FUNDAPRAMA

Objetivos específicos

Desarrollar una estrategia de calidad para fortalecer los elementos de la planeación de calidad en FUNDAPRAMA

Establecer la estrategia de calidad para establecer los componentes de la gestión de calidad en FUNDAPRAMA

Fundamentación

Todas las empresas u organizaciones se rigen por leyes internacionales y nacionales, leyes especiales en materia sistemas de calidad las cuales establecen procedimientos de calidad para el beneficio del consumidor final. En el caso de Venezuela los sistemas de calidad esta regidos por:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Ley Orgánica del sistema venezolano para la calidad (2022)

Presentación y Estructura de la Propuesta

Propuesta de Estrategia de calidad

Para mejorar la productividad y la rentabilidad de las empresas los gerentes acuden a la aplicación de estrategias de calidad para fortalecer el sistema del control de calidad y asegurar una gestión de calidad acorde a las necesidades de los clientes. La gestión de calidad y el control de la misma brindan a las organizaciones una herramienta positiva para el control y reevaluación de las mismas en beneficio de la misma mediante un plan de acción correctivo y preventivo

Tabla 10. *Estrategia de Calidad*

Estrategia de Calidad	Estrategia didáctica
Sensibilización del capital social para el control y el mejoramiento de la calidad.	1.- Integración Gerentes y empleados directos e indirectos de FUNDAPRAMA. 2.-Taller teórico - práctico, en sobre el control y mejoramiento de la calidad.
Capacitación continua del personal.	1. Jornadas prácticas apoyadas en estrategia de calidad análisis de resultados (fallas) 2. Espacios debate desde un enfoque proactivo en el manejo del control de calidad y la mejora continua
Selección de metodologías.	1 Establecimiento de objetivos, metas claras y alcanzables.

Fuente: Elaboración propia

PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE CALIDAD EN FUNDAPRAMA

Tabla 11. *Propuesta de Estrategia de Calidad*

Objetivo Específico	Desarrollar una estrategia de calidad para mejorar de la planeación y gestión de calidad en FUNDAPRAMA.
Estrategias	<p>1.-Encuentros de integración Gerentes y empleados directos e indirectos de FUNDAPRAMA.</p> <p>2.-Taller teórico - práctico, en sobre el control y mejoramiento de la calidad</p>
Contenido	Bienvenida a los participantes por parte del investigador
Actividades	<p>Presentación del facilitador. MSc. Juan Carlos Contreras Jefe de control de calidad Pepsico.</p> <p>Conocer el objetivo del encuentro</p> <p>Solicitar a los participantes sus expectativas sobre el encuentro.</p> <p>Video Estrategia de calidad https://www.youtube.com/watch?v=ySzEnK55tuU ,</p> <p>Reflexión sobre el video</p> <p>Establecer las normas del encuentro</p> <p>Organizar equipos de trabajo.</p> <p>Elaborar mapas conceptuales posibles estrategias de calidad</p> <p>Galería (defensa)</p> <p>Elaborar conclusiones.</p> <p>Intervención del Jefe de control de calidad Pepsico</p> <p>Evaluación de la actividad.</p>
Recursos	<p>Materiales: Material fotocopiado, pizarra y marcador.</p> <p>Tecnológicos: Minicomponente, Video Beam, CD, Computadora.</p> <p>Humanos: Facilitador, investigador, y personal FUNDAPRAMA.</p>
Evaluación	Registro descriptivo sobre la actividad.
Tiempo	4 horas
Responsable:	Investigador

Fuente: Elaboración Propia



Tabla 12. *Actividades de Capacitación Continua*

Objetivo Específico	Establecer la estrategia de calidad que mejore los elementos de la gestión de calidad en FUNDAPRAMA.
Estrategias	Capacitación continua del personal
Contenido	1. Jornadas prácticas apoyadas en estrategia de calidad análisis de resultados (fallas). 2. Espacios debate desde un enfoque proactivo en el manejo del control de calidad y la mejora continua.
Actividades	Palabras de bienvenida a cargo del investigador Presentación del facilitador Dinámica Mejora de calidad naturaleza https://www.youtube.com/watch?v=IceqJfBUW9w Aprendizajes de la dinámica. conversatorio Intervención del Ingeniero de línea de producción Edwar Vivas sobre la importancia del control de calidad la mejora de calidad Emplear la técnica de la pregunta y respuesta para abordar perspectivas sobre el tema propuesto Elaborar conclusiones. Establecer una sesión de intervenciones respecto al tema, con base a la experiencia Evaluación del taller de trabajo.
Recursos	Humanos: Facilitadora, investigadora, coordinador y Materiales: Material. Tecnológicos: CD, Computadora.
Evaluación	Registro descriptivo sobre la actividad. Disponibilidad al dialogo, intervención voluntaria de los participantes.
Tiempo	8 horas
Responsable:	Investigador

Fuente: Elaboración Propia.



Tabla 13. *Actividades Establecer Estrategia de Calidad*

Objetivo Específico	Establecer la estrategia de calidad que mejore los elementos de la planeación y gestión de calidad
Estrategias	Establecimiento de objetivos, metas claras y alcanzables.
Contenido	ELEMENTOS DEL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: LIDERAZGO PLANIFICACIÓN. APOYO Y OPERACIÓN EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.
Actividades	<p>Palabras de bienvenida a cargo del investigador</p> <p>Presentación de la facilitadora</p> <p>Dinámica Video Sistema de Gestión de Calidad https://www.youtube.com/watch?v=mGX1jYNEIHg</p> <p>Aprendizajes de la dinámica. conversatorio</p> <p>Intervención de la MSC Félida Caicedo sobre el manejo de la estrategia</p> <p>Emplear la técnica de la pregunta y respuesta para abordar perspectivas sobre el tema propuesto</p> <p>Espacios debate para elegir la metodología</p> <p>Establecer una sesión de intervenciones respecto al tema, con base a la experiencia del funcionario</p> <p>Propuestas de por equipos</p> <p>Evaluación de la estrategia de calidad</p>
Recursos	Humanos: Facilitador, investigadora, coordinador y Materiales: Material. Tecnológicos: CD, Computadora.
Evaluación	Registro descriptivo sobre la actividad. Disponibilidad al dialogo, intervención voluntaria de los participantes.
Tiempo	8 horas
Responsable:	Investigador

Fuente: Elaboración Propia.



CRONOGRAMA

Tabla 14. Cronograma de Actividades

Objetivo Específico: Desarrollar una estrategia de calidad para mejorar la planeación y gestión de calidad en FUNDAPRAMA			
Actividad	Fecha	Hora	Lugar
Encuentros Integrales de gerentes y empleados	22 de Octubre del 2024	08:00-09:00 a.m.	Salón de reuniones Biblioteca Publica Herlinda de Arias
Taller teórico-práctico control y mejoramiento de la calidad		09:10-10:45 a.m.	
Refrigerio		10:45-11:00 a.m.	
Ponencia Control de Calidad		11:00-12:20 p.m.	
Conversatorio control de calidad		02:00-03:00 p.m.	Salón Audiovisuales Biblioteca Publica Herlinda de Arias
Elaboración y defensa por equipos de Mapas conceptuales de estrategia de calidad		03: 00- 5:00 p.m.	
Refrigerio		05:00-05;15 p.m.	
Conclusiones		05:15-05:30 p.m.	
Intervención del Jefe de Control de Calidad Pepsico. Evaluación de la actividad		05:30-06:15 p.m.	
Objetivo específico: Establecer la estrategia de calidad que mejore los elementos de la gestión de calidad en FUNDAPRAMA			
Capacitación continua del Personal	23 de octubre del 2024	08:00-09:00 a.m.	Salón de Conferencias Biblioteca Publica Herlinda de Arias
Practicas apoyadas en estrategias análisis		09:00– 0:00 a.m.	
Refrigerio			
Enfoque práctico del manejo de la calidad	23 de octubre de 2024	10:15-11:00 a.m.	
Ponencia Importancia del control de calidad y mejora de calidad		11:00-12:00 a.m.	
Ciclo de preguntas y respuestas a ponentes		02:00-03:00 p.m.	
Conclusiones		03:00-03:15	

		p.m.	
Refrigerio			
Intervenciones desde la experiencia y evaluación del taller	23 de octubre 2024	03:30–04:45p.m.	Salón de Conferencias

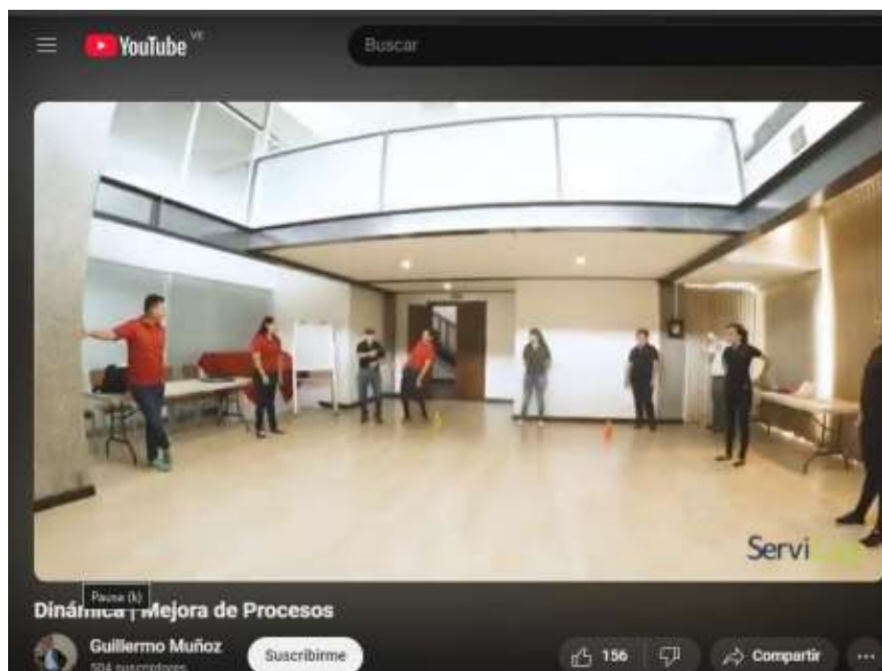
Objetivo Específico: Establecer la estrategia de mejore los elementos de la planeación y gestión de calidad			
Dinámica Sistema de Calidad	24 de octubre de 2024	08:00- 08:15 a.m.	Salón de Conferencias Biblioteca Pública Herlinda de arias
Aprendizajes de la dinámica		08:20 -09:00 a.m.	
Ponencia Elementos de Gestión de la Calidad		09:00 -10:00 a.m.	
Refrigerio			
Preguntas y respuestas	24 de octubre de 2024	10:00 -10:45 a.m.	
Manejo de estrategia		10:45 -11;45 a.m.	
Espacio para el debate		02:00 -03:00 p.m.	
Intervenciones		03: 00 -03:30 p.m.	
Refrigerio			
Propuestas por equipo	24 de octubre de 2024	04:00 -05:30 p.m.	
Evaluación del taller		05:35 -06:00 p.m.	

PRESUPUESTO

Tabla 15. Presupuesto



Anexo A Video la Dinámica Mejora de Calidad



Anexo B Video Principio del Sistema de Gestión

Procem Consultores. Principios del sistema de calidad

<https://www.youtube.com/watch?v=mGX1jYNEIHg>

Anexo C. Estrategias de Calidad



CDMX. Estrategias de calidad: ¿Qué son y cómo implementarlas en tu negocio?

<https://visualmexico.com.mx/blog/estrategias-de-calidad/>

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alina, R, Estrategia de la Calidad

https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/ecalidad.htm

Arias, F (2006).El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5°. ed.)

Caracas - Venezuela: Episteme

Bailey-Beckett y Turner (2001). La triangulación de datos Recuperado de:

Balestrini (2006) Como Se Elabora El Proyecto de Investigación. 7ma Recuperado de:

https://www.academia.edu/32672800/Como_Se_Elabora_El_Proyecto_de_Investigacion_Ballestrini_7ma

Blass el capital social [https://almacenederecho.org/la-doctrina-del-capital-social-derecho-](https://almacenederecho.org/la-doctrina-del-capital-social-derecho-sociedades-mecanismo-proteccion-los-acreedores)

[sociedades-mecanismo-proteccion-los-acreedores](https://almacenederecho.org/la-doctrina-del-capital-social-derecho-sociedades-mecanismo-proteccion-los-acreedores)

Bourdieu (1986), todos los recursos https://es.wikipedia.org/wiki/Pierre_Bourdieu

Briceño (2022) Capacidades de gestión de la calidad del servicio organizacional de las PyME del

Estado Trujillo. Trabajo de Grado

Carrión, Cruz y Gonzales. (2007) la gestión de la Calidad

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1436/1/258%20Ing.pdf>

Castells (2012) la red social

[https://www.google.com/search?q=+Castells+%282012%29+la+red++social+&sca_esv=](https://www.google.com/search?q=+Castells+%282012%29+la+red++social+&sca_esv=01dfb206d6f2f075&sxsrf=ADLYWIJprfhnsQIX-)

[01dfb206d6f2f075&sxsrf=ADLYWIJprfhnsQIX-](https://www.google.com/search?q=+Castells+%282012%29+la+red++social+&sca_esv=01dfb206d6f2f075&sxsrf=ADLYWIJprfhnsQIX-)

[hdU_OBOEoC52ENMcw%3A1729962949456&ei=xSMdZ73IG8mDwbkPh-](https://www.google.com/search?q=+Castells+%282012%29+la+red++social+&sca_esv=01dfb206d6f2f075&sxsrf=ADLYWIJprfhnsQIX-hdU_OBOEoC52ENMcw%3A1729962949456&ei=xSMdZ73IG8mDwbkPh-)

[ybyQc&ved=0ahUKEwj9vs6YxqyJAxXJQTABHOf2JnkQ4dUDCA8&uact=5&oq=+Ca](https://www.google.com/search?q=+Castells+%282012%29+la+red++social+&sca_esv=01dfb206d6f2f075&sxsrf=ADLYWIJprfhnsQIX-hdU_OBOEoC52ENMcw%3A1729962949456&ei=xSMdZ73IG8mDwbkPh-ybyQc&ved=0ahUKEwj9vs6YxqyJAxXJQTABHOf2JnkQ4dUDCA8&uact=5&oq=+Ca)

[stells+%282012%29+la+red++social+&gs_lp=Egxnnd3Mtd2l6LXNlcnAiICBDYXN0ZW](https://www.google.com/search?q=+Castells+%282012%29+la+red++social+&gs_lp=Egxnnd3Mtd2l6LXNlcnAiICBDYXN0ZW)

[xscyAoMjAxMikgbGEgcmVklCBzb2NpYWwgMgUQIRigATIFECEY0AEyBRAhGKABSNCWUABYow1wAXgBkAEAmAGMAqABjAKqAQMyLTG4AQPIAQD4AQH4AQKYAgKgArQCqAIQwgIHECMYJxjqAsICFBAAGIAEGOMEGLQCGOkEGOoC2AEBmAMaugYGCAEQARgBkgcFMS4wLjGgB6sD&scient=gws-wiz-serp](https://www.google.com/search?q=xscyAoMjAxMikgbGEgcmVklCBzb2NpYWwgMgUQIRigATIFECEY0AEyBRAhGKABSNCWUABYow1wAXgBkAEAmAGMAqABjAKqAQMyLTG4AQPIAQD4AQH4AQKYAgKgArQCqAIQwgIHECMYJxjqAsICFBAAGIAEGOMEGLQCGOkEGOoC2AEBmAMaugYGCAEQARgBkgcFMS4wLjGgB6sD&scient=gws-wiz-serp)

Contreras .L . Estrategias de calidad: ¿Qué son y cómo implementarlas en tu negocio?

<https://visualmexico.com.mx/blog/estrategias-de-calidad/>

Coleman (1988) los aportes del capital social

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2012000200005

Contreras, I. Modelo de presupuesto para eventos. <https://ingenieriademenu.com/presupuesto-de-un-evento/>

Crosby P. Gurús de la calidad: Philip Crosby [https://blogdelacalidad.com/gurus-de-la-calidad-philip-](https://blogdelacalidad.com/gurus-de-la-calidad-philip-crosby/#:~:text=Crosby%20estableci%C3%B3n%20que%20la%20Calidad,incrementar%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20mismo. adhttps://blogdelacalidad.com/gurus-de-la-calidad-philip-crosby/#:~:text=Crosby%20estableci%C3%B3n%20que%20la%20Calidad,incrementar%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20mismo.)

[crosby/#:~:text=Crosby%20estableci%C3%B3n%20que%20la%20Calidad,incrementar%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20mismo. adhttps://blogdelacalidad.com/gurus-de-la-calidad-philip-crosby/#:~:text=Crosby%20estableci%C3%B3n%20que%20la%20Calidad,incrementar%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20mismo.](https://blogdelacalidad.com/gurus-de-la-calidad-philip-crosby/#:~:text=Crosby%20estableci%C3%B3n%20que%20la%20Calidad,incrementar%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20mismo. adhttps://blogdelacalidad.com/gurus-de-la-calidad-philip-crosby/#:~:text=Crosby%20estableci%C3%B3n%20que%20la%20Calidad,incrementar%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20mismo.)

Di Carlo, (2021) la revisión literaria

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022023000401240

Dick y Basu (1994), Lealtad y Confianza

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/111223/Aguilera%20A.%2C%20Joaqu%20C%20ADn.pdf>

Ecosistema. Estrategias de modelo de Calidad

<https://www.youtube.com/watch?v=ySzEnK55tuU>

ESG. Innovación Desarrollo del concepto calidad <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

Flórez, (2023) Investigación Titulada Desarrollo del capital social en Organizaciones deportivas sin fines de lucro. Universidad Nacional Experimental del Táchira.

Grande, H. Cuestionario Dicotómico <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0098636/cap03.pdf>

Guterman (2010) capital social <https://cdsa.academica.org/000-036/309.pdf>

Hayes, B. (1999) .Muestra censal https://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/fernandez_b_je/capitulo3.pdf

Hernández, R., Fernández, C., Baptista P. (2006). Metodología de la Investigación. (4a ed.). México: McGraw-Hill. <https://www.lamalditatis.org/post/triangulacion-de-datos>.

Huayta, F La Fórmula 20 de Kuder-Richardson, o KR-20 <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-de-huancavelica/seminario-de-tesis-de-tesis-i/confiabilidad-de-instrumentos-de-medicion/65620429>

Hurtado, I. y Garrido, J. (2008). Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de cambios. Episteme Consultores Asociados C.A. Valencia Venezuela.

Ishikawa (1997) <https://www.redalyc.org/pdf/141/14131676023.pdf>

Juran Mejora de Calidad <https://blogs.uninter.edu.mx/ESCAT/index.php/joseph-m-juran-y-la-gestion-de-la-calidad/#:~:text=Joseph%20Juran%20dec%C3%ADa%20que%20la,evitando%20la%20insatisfacci%C3%B3n%20del%20cliente.>

Juran (1993) propuso los elementos de la gestión de calidad nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-

calidad/#:~:text=Juran%20(1993)%20supuso%20que%20la,satisfaciendo%20las%20necesidades%20del%20cliente”.

Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la calidad (2022)

<https://fedequim.org.ve/documentos/LeyOrganicadelSistemaVenezolanoparalaCalidad.pdf>

f

Lian (2007), los modelos de planificación

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642007000100015

Lopez, R. Modelos de Gestión. [https://grupocc-lab.com.mx/wp-](https://grupocc-lab.com.mx/wp-content/uploads/2022/10/Modelos-de-gestion-de-calidad.pdf)

[content/uploads/2022/10/Modelos-de-gestion-de-calidad.pdf](https://grupocc-lab.com.mx/wp-content/uploads/2022/10/Modelos-de-gestion-de-calidad.pdf)

Manuel Castells Normas de trabajo <https://core.ac.uk/download/pdf/296384014.pdf>

Manuel Castells (2012) Redes <https://www.redalyc.org/journal/5535/553565464005/html/>

Martínez A Tipos de Investigación y sus Características

[https://www.studocu.com/pe/document/universidad-del-caribe-republica-](https://www.studocu.com/pe/document/universidad-del-caribe-republica-dominicana/metodologia-de-la-investigacion/martinez-vasquez-angel-virgilio-tipos-de-investigacion-y-sus-caracteristicas/43960418)

[dominicana/metodologia-de-la-investigacion/martinez-vasquez-angel-virgilio-tipos-de-](https://www.studocu.com/pe/document/universidad-del-caribe-republica-dominicana/metodologia-de-la-investigacion/martinez-vasquez-angel-virgilio-tipos-de-investigacion-y-sus-caracteristicas/43960418)

[investigacion-y-sus-caracteristicas/43960418](https://www.studocu.com/pe/document/universidad-del-caribe-republica-dominicana/metodologia-de-la-investigacion/martinez-vasquez-angel-virgilio-tipos-de-investigacion-y-sus-caracteristicas/43960418)

Millán & Gordon, (2004). Relación de reciprocidad

<http://www.capitalsocial.org/2016/08/reciprocidad-reciprocity.html>

Muñoz, G Mejora de Calidad www.youtube.com/watch?v=IceqJfBUW9w

Muñoz, G. Dinámica de Mejora de procesos <https://www.youtube.com/watch?v=IceqJfBUW9w>

O’Neill (2020) La confianza <https://www.redalyc.org/journal/6381/638172707007/html/>

Palella, S. y Martins, F. (2012). Metodología de investigación cuantitativa.

Pérez (2021) las normas <https://indret.com/consideraciones-sobre-normas-derechos-y-deberes-en-el-injusto-penal/>

Procen Consultores. Principios del sistema de calidad
<https://www.youtube.com/watch?v=mGX1jYNEIHg>

Pujol .las redes y las normas <https://www.redalyc.org/pdf/729/72923962008.pdf>

Putnam (1994) “las relaciones <https://www.redalyc.org/pdf/729/72923962008.pdf>

Raffino (2020), Reglas
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/download/34112/35954/>

Tamayo y Tamayo (2006), define la muestra <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0091558/cap03.pdf>

Taylor (2007) El objetivo de la investigación Caracas, Venezuela: Episteme.

Zarazua, M. Planeación de calidad <https://www.aiu.edu/publications/student/spanish/planeacion-y-gestion-de-la-calidad.htm>

Zendesk. (2020) Las estrategias para la calidad <https://www.zendesk.com.mx/blog/estrategias-para-mejorar-la-calidad-en-el-servicio/>

ANEXOS

Anexo A

Cuestionario

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA**



**EL CAPITAL SOCIAL PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN
FUNDAPRAMA**

CUESTIONARIO

A continuación se presenta el siguiente cuestionario con el fin de analizar el capital social como factor clave para la gestión de la calidad en FUNDAPRAMA. Por lo que se recomienda leer de forma pausada cada una de las preguntas formuladas y seleccionar la respuesta que usted considere pertinente.

Redes

1 ¿Consideras que las relaciones impersonales promueven el crecimiento de FUNDAPRAMA?

2 ¿FUNDAPRAMA fomenta las relaciones con otras organizaciones?

Normas

3 ¿FUNDAPRAMA aplica normas para el logro de metas?

4 ¿Consideras que las normas para el trabajo en equipo son importantes?

Confianza

5 ¿Confía en sus compañeros de trabajo para cumplir con sus responsabilidades?

6 ¿Confías en capital social a cargo de FUNDAPRAMA?

Planeación de calidad

7 ¿Priorizas la planeación de calidad cuando tienes mucho trabajo?

8 ¿Se establecen objetivos claros y medibles antes de iniciar las actividades?

Control de calidad

9 ¿FUNDAPRAMA utiliza métodos el control de calidad en sus procesos?

10 ¿FUNDAPRAMA cuenta con la estructura y recursos necesarios para el control de calidad?

Mejora de calidad

11 ¿La mejora de calidad aporta beneficios directos a FUNDAPRAMA?

12 ¿Participa usted en el proceso de mejora de calidad en FUNDAPRAMA?

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
GERENCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA



EL CAPITAL SOCIAL PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN
FUNDAPRAMA.
CUESTIONARIO

Apreciado Trabajador:

Usted ha sido seleccionado para responder este cuestionario, el cual tiene como finalidad la recolección de información para presentar el trabajo de investigación titulado: El capital social para la gestión de la calidad en FUNDAPRAMA., el cual es un requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

La información que usted suministre es de carácter confidencial y anónimo, la cual será utilizada con fines académicos y de investigación.

Este instrumento consta de 12 ítems, de 2 alternativas de respuesta cerrada, SI y NO


Instrucciones

- Lea cuidadosamente cada uno de los planteamientos antes de responder.
- Seleccione la alternativa de su preferencia, marque con una X.
- Responda todos los planteamientos con la mayor objetividad y sinceridad.
- En caso de duda, diríjase al encuestador.
- Lea cuidadosamente cada uno de los planteamientos antes de responder.
- Seleccione la alternativa de su preferencia, marque con una X.
- Responda todos los planteamientos con la mayor objetividad y sinceridad.
- En caso de duda, diríjase al encuestador.

Indicador	N. Ítems	Descripción	SI	NO
Redes	1	¿Consideras que las relaciones impersonales promueven el crecimiento de FUNDAPRAMA?		
	2	¿FUNDAPRAMA fomenta las relaciones con otras organizaciones?		
Normas	3	¿FUNDAPRAMA aplica normas para el logro de metas?		
	4	¿Consideras que las normas para el trabajo en equipo son importantes?		
Confianza	5	¿Confía en sus compañeros de trabajo para cumplir con sus responsabilidades?		
	6	¿Confías en capital social a cargo de FUNDAPRAMA?		
Planeación de calidad	7	¿Priorizas la planeación de calidad cuando tienes mucho trabajo?		
	8	¿Se establecen objetivos claros y medibles antes de iniciar las actividades?		
Control de calidad	9	¿FUNDAPRAMA utiliza métodos el control de calidad en sus procesos?		
	10	¿FUNDAPRAMA cuenta con la estructura y recursos necesarios para el control de calidad?		
Mejora de calidad	11	¿La mejora de calidad aporta beneficios directos a FUNDAPRAMA?		
	12	¿Participa usted en el proceso de mejora de calidad en FUNDAPRAMA?		

Anexo B**Constancia de la validación del instrumento**


**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe; **Belkis Abreu**, con cedula de identidad: **13050571**, profesor de la Universidad Valle del Momboy hago constar que he revisado y corregido el instrumento de recolección de datos, objetivos de la investigación y operacionalización de variables presentado por el bachiller: **Camargo Rosales Gloiser Dairnan**, para desarrollar su trabajo especial de grado titulado: **EL CAPITAL SOCIAL PARA LA GESTION DE LA CALIDAD EN FUNDAPRAMA**. En este sentido autorizo la aplicación del referido instrumento.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada a los 29 días del mes de octubre de 2024.



Firma del Experto
C.I.13050571

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe; Cristina Vieras, con cedula de identidad: 10.910.669, profesor de la Universidad Valle del ~~Momboy~~ hago constar que he revisado y corregido el instrumento de recolección de datos, objetivos de la investigación y ~~operacionalización~~ de variables presentado por el bachiller: ~~Camargo Rosales Cloiser Dairnan~~, para desarrollar su trabajo especial de grado titulado: **EL CAPITAL SOCIAL PARA LA GESTION DE LA CALIDAD EN FUNDAPRAMA**. En este sentido autorizo la aplicación del referido instrumento.

Constancia que se expide a solicitud de la parte interesada a los 29 días del mes de octubre de 2024.

Firma del Experto
C.I. 10.910.669

Anexo C

Confiabilidad del instrumento

DIMENSIÓN	Componentes del capital social						Gestión de calidad						
INDICADOR													
SUJETOS	1	2	4	4	5	6	10	11	12	TOTAL			
1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34			
2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33			
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			
5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34			
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35			
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36			
SUMA	40	40	34	34	38	39	38	34	40	352	N	9	
MEDIA	4,00	4,00	3,90	3,90	3,80	3,90	3,80	3,90	4,00	35,20	ISI'	0,76	
S	0,00	0,00	0,32	0,32	0,42	0,32	0,42	0,32	0,00	1,14	St'	1,29	
S*	0,00	0,00	0,10	0,10	0,18	0,10	0,18	0,10	0,00	1,29	α	0,47	

Anexo D**Memoria fotográfica**

**Concejala Abg. María Auxiliadora Gonzales
Presidenta Comisión de Bienestar Animal**




**T.S.U . José Ramírez
Coordinador de Bienestar Animal
Alcaldía de Ayacucho**

Nota: Aplicación del instrumento Concejala y Coordinador de Bienestar animal Alcaldía Ayacucho

Fuente: Elaboración propia

Anexo F**Aprobación del Tutor**


UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y
GERENCIALES
ESCUELA CONTADURIA PÚBLICA



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi representación de Tutora del Trabajo Especial de Grado titulado: **EL CAPITAL SOCIAL PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN FUNDAPRAMA**, propuesto por el bachiller: **Gloiser Camargo Rosales**, titular de la cédula de identidad V-27.361.882, tomando en cuenta que el referido trabajo especial de grado, responde a los requerimientos y acreditación conveniente para ser sometido a la exposición pública y valoración por parte del jurado examinador que se destine para ello.

En Valera a los 31 días del mes de octubre del 2024.



Ing. Marilyn Briceño
C.I. 13.205.436