



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE GRADO

**TEMA: “MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO PRODUCTIVO,
BASADO EN NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 – 2008, PARA LA
EMPRESA UYAMAFARMS S.A., EN LA CIUDAD DE MIRA, PROVINCIA DEL
CARCHI.”**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

AUTORA: QUINTEROS, J. SANDRA G.

DIRECTOR(A): DRA. MYRIAM CISNEROS V.

IBARRA, DICIEMBRE DEL 2015

RESUMEN EJECUTIVO

El Manual de Gestión de Calidad basado en normas ISO 9001 – 2008 para la empresa UYAMAFARMS S.A., pretende desarrollar los parámetros necesarios con fundamentos de calidad para el proceso productivo de esta organización. Este proyecto se lo ha realizado debido a la carencia de mencionado manual para el proceso antes detallado, se espera que la realización de este trabajo contribuya con la empresa, trabajadores, clientes, recursos, entre otros factores que están involucrados en el proceso de producción para obtener un producto terminado que cumpla con los requerimientos y estándares tanto de clientes y de quienes conforman la institución. Los resultados de la investigación realizada se resumen en conocer el funcionamiento del entorno organizacional, determinando sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Posteriormente se realizará la descripción de todos los conceptos teórico – científicos obtenidos en las diferentes fuentes bibliográficas citadas en este documento, mismos que son el sustento de la investigación realizada. De la misma manera, se elaborará el manual de gestión de calidad donde el investigador desarrollará su aporte basándose en la gestión de calidad. Finalmente se fijará los impactos posibles que genere el proyecto en ámbitos empresariales, ambientales, sociales y económicos, además describir las conclusiones y recomendaciones del proyecto.

ABSTRACT

The Quality Management Manual based in ISO 9001 – 2008 rule for UYAMAFARMS S.A. Company, try to development the necessary rules with quality supports for the productive process from this organization. This project has been made due to the lack of this one (Quality Management Manual) for the productive process, the investigator hopes this work contributes whit the factory, workers, customers, resources, and others elements with relation in the production process with the purpose of to get a final product with all requirements and standards from customers and the organization. The results of the investigation can be summarized in to know the development from the organizational environment, determining the strengths, weaknesses, opportunities and threats. Later the student makes the description of all theoretical – scientific knowledge from several literatures sourced that it'll be the sustenance of the investigation. At the same way, the proposal or Quality Management Manual a place where the investigator will give the most contribution based in the quality management. In the last chapter going to define the possible impacts that the project show in organizational, environment, social and economic context from the company and to describe the conclusions and recommendations from the document.

AUTORÍA

Yo, Quinteros Jurado Sandra Gabriela, con cédula de ciudadanía N° 040195427-6 declaro bajo juramento que el trabajo de nombre **“MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO PRODUCTIVO, BASADO EN NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 – 2008, PARA LA EMPRESA UYAMAFARMS S.A., EN LA CIUDAD DE MIRA, PROVINCIA DEL CARCHI.”**, es de mi completa autoría; que no ha sido presentado en ningún otro grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se citan en el presente documento.



Quinteros Jurado Sandra Gabriela

C.I. N°: 040195427-6

Ibarra, a los 11 días del mes de Diciembre del 2015.

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director (a) del Trabajo de Grado presentado por la egresada Quinteros Jurado Sandra Gabriela para optar por el Título de Ingeniera Comercial cuyo tema es: **“MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO PRODUCTIVO, BASADO EN NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 – 2008, PARA LA EMPRESA UYAMAFARMS S.A., EN LA CIUDAD DE MIRA, PROVINCIA DEL CARCHI.”**, considero que el presente trabajo reúne los requisitos correspondientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la Ciudad de Ibarra a los 11 días del mes de Diciembre del 2015.

Firma




Lic. Marlon Pineda.

Director Encargado.

C.I. N°:

**CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR EN FAVOR DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, Quinteros Jurado Sandra Gabriela, con cédula N° 040195427-6, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la ley de propiedad intelectual del Ecuador artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo denominado: **“MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO PRODUCTIVO, BASADO EN NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 – 2008, PARA LA EMPRESA UYAMAFARMS S.A., EN LA CIUDAD DE MIRA, PROVINCIA DEL CARCHI.”**, que ha sido elaborado para optar por el título de Ingeniera Comercial en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes descrita. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.



Quinteros Jurado Sandra Gabriela

C.I. N°: 040195427-6

Ibarra, a los 11 días del mes de Diciembre del 2015

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

1.- IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en forma digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:		040195427-6	
APELLIDOS Y NOMBRES:		QUINTEROS JURADO SANDRA GABRIELA	
DIRECCIÓN:		Calle Eugenio Espejo, vía a Pueblo Viejo, Barrio Loma de Maflas / Mira	
EMAIL:		sandraquinteros199@gmail.com	
TELÉFONO FIJO:	062 280 739	MÓVIL:	0983742869
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	“MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO PRODUCTIVO, BASADO EN NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001 – 2008, PARA LA EMPRESA UYAMAFARMS S.A., EN LA CIUDAD DE MIRA, PROVINCIA DEL CARCHI.”		
AUTOR(ES)	QUINTEROS JURADO SANDRA GABRIELA		
FECHA:	11 DE DICIEMBRE DEL 2015		
SOLO PARA TRABAJO DE GRADO			
PROGRAMA	PREGRADO	X	POSTGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA		INGENIERA COMERCIAL	
ASESOR / DIRECTOR		Dra. Myrian Cisneros V.	

2.- AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD.

Yo, **QUINTEROS JURADO SANDRA GABRIELA** , con cédula de identidad N° 040195427-6, , en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra de trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital de la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión, en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3.- CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra de la presente autorización es original y se desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra a los 11 días del mes de Diciembre del 2015

LA AUTORA

(FIRMA) 

SANDRA G. QUINTEROS JURADO

C.C.: 040195427-6

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico con todo mi cariño y amor a Dios, quien me guio por el buen camino, me dio fuerzas para seguir adelante en cada uno de los problemas presentados, por darme la vida y la salud para poder realizarme como profesional.

Dedico este trabajo a mis padres, por haberme dado la oportunidad de forjar una carrera universitaria, por enseñarme a luchar y a seguir adelante con su ejemplo, por brindarme su apoyo incondicional en todo cuanto quise realizar, por enseñarme que nunca debo rendirme, y a que tengo que dar lo mejor de mí para lograr mis metas y objetivos.

A cada una de las personas que creyeron en mí pues, en los momentos difíciles estuvieron brindándome su apoyo incondicional sin nada a cambio y la fuerza necesaria para seguir y llegar a cumplir con mi sueño. Gracias por confiar en mí y haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto de vivencia que nunca voy a olvidar.

Sandra Quinteros.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi papito Dios por otorgarme la oportunidad de vivir cada día, y por permitirme culminar mi carrera universitaria.

Mi gratitud a los profesores que con su sabio conocimiento me ayudaron a presentar de mejor manera la tesis, pues supieron transmitirme sus conocimientos llevándolos a poner en práctica en mi trabajo investigativo.

A mi directora de tesis Dra. Myrian Cisneros V. quien siempre estuvo ahí guiándome, apoyándome y facilitándome ideas en el campo investigativo y en los temas que corresponden a mí profesión pudiendo llegar a mejorar la presentación de la tesis.

A la Universidad Técnica del Norte, a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas por que fue mi segundo hogar donde me formé profesionalmente.

Sandra Quinteros.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	ii
ABSTRACT.....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN	v
CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR EN FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	vii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
ÍNDICE GENERAL	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS E ILUSTRACIONES	xviii
INTRODUCCIÓN	xix
CAPÍTULO I	23
Diagnóstico situacional.....	23
Antecedentes	23
Objetivos del diagnóstico.....	25
Objetivo General.....	25
Objetivos específicos	25
Variables diagnósticas	26
Indicadores o sub aspectos que definen las variables	26
Matriz de relación diagnóstica	28
Identificación de la población.....	30
Cálculo de la muestra.....	31
Diseño de instrumento de investigación	31
Información primaria	31
Información secundaria.....	32
Resultados de la información.....	32
Entrevista aplicada al gerente general de la empresa UYAMAFARMS S.A. en la ciudad de Mira, provincia del Carchi.	32
Análisis de la entrevista aplicada al gerente general de la empresa UYAMAFARMS S.A. en la ciudad de Mira, provincia del Carchi.....	35

Entrevista aplicada al jefe de producción de la empresa UYAMAFARMS S.A. en la ciudad de Mira, provincia del Carchi.	39
Análisis de los resultados de la entrevista aplicada al jefe de producción de la empresa UYAMAFARMS S.A. en la ciudad de Mira, provincia del Carchi.	41
Tabulación y análisis de la encuesta aplicada a trabajadores de la empresa UYAMAFARMS S.A. en la ciudad de Mira, provincia del Carchi.	44
Encuesta aplicada a clientes de la empresa UYAMAFARMS S.A en la ciudad de Mira provincia del Carchi.	50
Análisis del entorno externo de la empresa UYAMAFARMS S.A. en la ciudad de Mira provincia del Carchi.	55
Análisis FODA de la empresa UYAMAFARMS S.A del cantón Mira provincia del Carchi.	59
Estrategias DO-DA-FO-FA	61
Cruces Estratégico FO: Fortalezas-Oportunidades	61
Cruce Estratégico FA: Fortalezas –Amenazas	62
Cruce Estratégico DO: Debilidades -Oportunidades	62
Cruce Estratégico DA: Debilidades - Amenazas	63
Identificación del problema diagnóstico	64
CAPÍTULO II	66
Marco teórico	66
Plan nacional del buen vivir	66
Objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir relacionados con la investigación.....	66
Aceite de aguacate	67
Historia del aceite de aguacate.....	67
Propiedades nutritivas del aceite de aguacate	68
Tipos de aguacate.....	68
Empresa	69
Definición de Empresa.....	69
Tipos de Empresas	70
Por su actividad Económica.....	70
Sector al que Pertenece	71
El manual	72
Definición del Manual	72
Objetivos del Manual	73
Pasos para la elaboración de Manuales.....	74

Tipos de Manuales	75
Por su Área de Aplicación	75
Por su Contenido.....	76
Características de los Manuales	77
Ventajas y Desventajas de los Manuales	78
Ventajas	78
Desventajas	78
Gestión	79
Calidad	79
Política de Calidad	80
Manual de Calidad	80
Principios en que se basa un Manual de Calidad	81
Responsabilidad de la Calidad	82
Control de calidad	82
Sistema de gestión de calidad	83
Sistema de Calidad.....	83
Beneficios de la Implantación de un Sistema de Calidad.	84
Familia de la norma ISO	84
Tipos de ISO	85
Recurso humano.....	86
Satisfacción al cliente	86
Acciones preventivas	87
Acciones correctivas	87
Cadena de valor.....	87
Mejora continua del proceso	88
Definiciones de la Norma ISO 9001-2008.....	89
Definiciones de la Norma ISO 9001-2008.....	90
Definiciones de la Norma ISO 9001-2008.....	91
Los registros.....	92
Proceso	92
Tipos de procesos.....	93
Ventajas del enfoque basado en procesos	94
CAPÍTULO III.....	95
Propuesta del manual de gestión de calidad	95

Introducción	95
Objetivo general de la propuesta del manual de gestión de calidad	96
Objetivos específicos de la propuesta del Manual de Gestión de Calidad	96
Presentación de la Organización	98
Objeto y campo de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.....	99
Sistema de Gestión de Calidad.	99
Requisitos Generales.....	99
Requisitos de la documentación.....	100
Generalidades.....	100
Manual de Calidad	101
Control de los documentos.....	101
Control de los registros	101
Responsabilidad de la dirección.....	102
Compromiso de la dirección	102
Misión	102
Visión	103
Valores Corporativos	103
Enfoque al cliente	105
Política de calidad	105
Objetivos de calidad.....	105
Planificación del sistema de gestión de calidad.....	106
Cadena de valor del proceso productivo de UYAMAFARMS S.A.	108
Proceso de Adquisición.....	108
Cadena de valor del subproceso productivo adquisición.....	109
Proceso de Cultivo	112
Cadena de valor del subproceso del proceso de cultivo de aguacate.....	113
Cadena de valor del subproceso de producción cosecha del aguacate	117
Producción Industrial	120
Cadena de valor del subproceso productivo de la producción industrial.....	121
Comercialización	126
Cadena de valor del subproceso productivo - proceso de comercialización	127
Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	129
Responsabilidad y autoridad	129
Comunicación interna	130

Revisión por la dirección	130
Gestión de los recursos.	130
Provisión de recursos.	130
Recurso Humano.....	130
Infraestructura.....	131
Ambiente de trabajo.....	131
Industrialización del producto.....	131
Planificación de la Industrialización del Producto.....	131
Procesos relacionados con el cliente.....	132
Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	132
Revisión de los requisitos relacionados con el producto.	133
Comunicación con el cliente.....	135
Diseño y desarrollo	136
Planificación del diseño y desarrollo	136
Resultados del diseño y desarrollo.....	137
Revisión y desarrollo del producto	137
Verificación del diseño y desarrollo	137
Validación del diseño y desarrollo.....	137
Control de los cambios del diseño y desarrollo	138
Control de la producción y elaboración del producto.....	138
Medición, Análisis y Mejora.....	139
Generalidades.....	139
Seguimiento y medición	140
Satisfacción al cliente	140
Auditoría interna.....	141
Seguimiento y medición de los procesos	141
Seguimiento y medición del producto	141
Control del producto no conforme.....	141
Análisis de registros o datos	142
Mejora	142
Mejora continua	142
Acción Correctiva.....	143
Acción Preventiva:.....	143
CAPÍTULO IV.....	144

Impactos del proyecto	144
Introducción	144
Objetivo general.....	144
Cuadro de valoración de impactos	144
Identificación de los impactos	145
Análisis de impactos	145
Impacto Empresarial	145
Impacto Ambiental.....	147
Impacto social	149
Impacto Económico	150
Matriz General	152
Conclusiones	153
Recomendaciones	154
BIBLIOGRAFÍA / LINKOGRAFIA	156
<i>ANEXOS</i>	159

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de relación diagnóstica de la empresa UYAMAFARMS S.A.	28
Tabla 2 Número de trabajadores de la empresa UYAMAFARMS S.A.	30
Tabla 3 Clientes de la empresa UYAMAFARMS S.A.	30
Tabla 4 Puesto de trabajo	44
Tabla 5 Procedimientos para un cultivo de calidad.	45
Tabla 6 Funciones y responsabilidades.	46
Tabla 7 Documento de sustento para un trabajo de manera planificada.	47
Tabla 8 Herramientas de trabajo.	48
Tabla 9 Sustitución de herramientas dañadas	49
Tabla 10 Calidad del aguacate	50
Tabla 11 Tiempo de entrega del producto	51
Tabla 12 Solución ante un reclamo.	52
Tabla 13 Atención recibida en UYAMAFARMS S.A.	53
Tabla 14 Observaciones impartidas por clientes	54
Tabla 15 Análisis FODA de la empresa UYAMAFARMS S.A del cantón Mira provincia del Carchi.	59
Tabla 16 Definiciones de la Norma ISO 9001-2008	89
Tabla 17 Definiciones de la Norma ISO 9001-2008	90
Tabla 18 Definiciones de la Norma ISO 9001-2008	91
Tabla 19 Formato de Producción de Aguacate Diario.	139
Tabla 20 Valoración Cuantitativa	145
Tabla 21 Matriz de impacto empresarial	146
Tabla 22 Matriz de impacto ambiental	147
Tabla 23 Matriz de impacto social.	149
Tabla 24 Matriz de impacto económico.	150
Tabla 25 Matriz general de evaluación de impacto.	152

ÍNDICE DE GRÁFICOS E ILUSTRACIONES

Gráfico N° 1 Puesto de trabajo	44
Gráfico N° 2 Procedimientos de un cultivo de calidad.....	45
Gráfico N° 3 Funciones y responsabilidades	46
Gráfico N° 4 Documento de sustento trabajo planificado	47
Gráfico N° 5 Herramientas necesarias de trabajo.....	48
Gráfico N° 6 Sustitución de herramienta dañada.....	49
Gráfico N° 7 Calidad del aguacate	50
Gráfico N° 8 Tiempo de entrega del producto.....	51
Gráfico N° 9 Solución ante un reclamo	52
Gráfico N° 10 Atención recibida	53
Gráfico N° 11 Observaciones impartidas por clientes.....	54

ILUSTRACIONES

Ilustración N° 1 Los ocho principios del Sistema de Gestión de Calidad.	82
Ilustración N° 2 Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad.....	106
Ilustración N° 3 Mapa de Procesos UYAMAFARMS S.A.	107
Ilustración N° 4 Macro Proceso UYAMAFARMS S.A.	108
Ilustración N° 5 Cadena de valor del subproceso productivo de adquisición	109
Ilustración N° 6 Inventario y almacenamiento en bodega del producto	111
Ilustración N° 7 Proceso de cosecha del Aguacate.....	112
Ilustración N° 8 Cadena de valor del subproceso del proceso de cultivo de aguacate	113
Ilustración N° 9 Proceso de cultivo del aguacate	116
Ilustración N° 10 Cadena de valor del subproceso de producción de cosecha del aguacate .	117
Ilustración N° 11 Proceso de cosecha del aguacate.....	119
Ilustración N° 12 Proceso de Industrialización del Aguacate.....	120
Ilustración N° 13 Cadena de valor del subproceso productivo de la producción industrial..	121
Ilustración N° 14 Producto terminado (Aceite extra virgen de aguacate)	125
Ilustración N° 15 Proceso de Comercialización del Aceite Extra virgen de Aguacate	126
Ilustración N° 16 Subproceso productivo del proceso de comercialización	127

INTRODUCCIÓN

1. Nombre del proyecto:

“MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO PRODUCTIVO, BASADO EN NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001-2008, PARA LA EMPRESA UYAMAFARMS S.A, EN LA CIUDAD DE MIRA, PROVINCIA DEL CARCHI”

2. Antecedentes:

El cantón Mira, es uno de los cantones de la provincia del Carchi, que se encuentra ubicado al sur oeste de la provincia, fue creado 18 de agosto de 1980 durante la presidencia del Abogado Jaime Roldós Aguilera; está conformado por las parroquias Jacinto Jijón y Caamaño, la Concepción, Juan Montalvo y Mira este cantón desde hace muchos años atrás siempre se ha caracterizó por las actividades de artesanía, turismo y producción agrícola; porque es privilegiado en lo referente al clima y sus tierras son muy fértiles, su producción es muy variada, encontrándose frutos de la sierra como de la costa.

Los productos que con mayor frecuencia se cultivan en este cantón son: papas, choclo, arveja, tomate de árbol, frejol, hortalizas, y sobre todo el aguacate, aproximadamente existen 900 hectáreas de aguacate tales como Nacional y Guatemanteco.

Ante esta realidad empresarios visionarios tales como el Eco. Mauricio Dávalos por el año 2000 decide emprender la producción de aceite extra virgen de aguacate, creando la empresa UYAMAFARMS S.A cuyo principal objetivo es contribuir con el desarrollo de la provincia; siendo una alternativa para el sector agrícola, pues en sus inicios únicamente se dedicaba a la producción de frutas nativas de la región como son uva, manzana, limón, mandarina y aguacate, debido a la calidad de los terrenos y su rendimiento, ahora se dedica profundamente al cultivo de aguacate de tipo (Hass y Fuerte) porque vio la posibilidad de

comercializarlo y exportarlo; debido a que esta fruta por los beneficios climáticos superaba a las demás que se comercializaban en el mercado nacional, siendo así la más apetecida por sus consumidores, y llegando a ser el pionero en instalar una planta procesadora de aguacate extra virgen para consumo humano a nivel de América del Sur.

Pues a pesar de ser una empresa de reciente constitución, ha logrado posicionarse en un nivel preponderante dentro del campo de exportadores de aceite de aguacate extra virgen, desde allí se han propuesto llegar a obtener una certificación que les permita garantizar sus productos y tener una mayor acogida en el mercado.

La realidad de empresas como UYAMAFARMS S.A que se enfoca a mercados internacionales al igual que otras empresas del medio; se encuentran en la dificultad para la obtención de un certificado de gestión de calidad de sus productos, sus procesos productivos, la comercialización y distribución del producto; así como la documentación necesaria para registro de sus procesos.

Al no contar con un manual de gestión de calidad que abalice sus procesos para su producto, la empresa debe ser más rigurosa en el cuidado de sus productos para lograr la satisfacción de sus clientes; siendo así necesario la creación de un manual de gestión de calidad que permita a sus propietarios y directivos mejorar la toma de decisiones de una manera más técnica y optimizando los recursos.

3.-Justificación

En razón de que la empresa no tiene establecida una normativa que sustente la calidad de sus procesos de producción, la propuesta es implementar un manual de gestión de calidad del proceso productivo el cual mejore su eficiencia para lograr un mejor desempeño en el cumplimiento de las actividades.

Por cuanto la empresa necesita contar con garantías de calidad de todos los recursos utilizados para la obtención del producto final, mismas que le permitan llegar a la simplificación de trabajo, ahorro en la utilización de recursos y disminución del tiempo empleado en las actividades, apoyando al mejoramiento continuo de la organización con resultados efectivos.

Debido a que este trabajo tiene relación con el mejoramiento de la calidad en los procesos de producción de la empresa UYAMAFARMS S.A se necesitara adaptar el manual de gestión de calidad aplicando las normas ISO 9001-2008; aprovechando las ventajas de dicho sistema en los procesos internos de la organización, empezando lógicamente por el área de producción.

Del desarrollo del manual de gestión de calidad, así como de su aplicación, resultaran como beneficiarios directos los miembros de la empresa y beneficiarios indirectos serán los clientes y usuarios de la empresa.

4. Objetivo

4.1 General

Elaborar un manual de gestión de calidad basado en las normas internacionales ISO 9001-2008 para el departamento de producción en la empresa UYAMAFARMS S.A, cantón Mira, provincia del Carchi.

4.2 ESPECÍFICOS

- Realizar el diagnóstico situacional de la empresa para la determinación actual del problema, mediante encuestas entrevistas y ficha de observación que se realizara e identificando las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

- Elaborar el marco teórico a través de la investigación bibliográfica, documental e internet que permitan sustentar los componentes de investigación del proyecto.
- Diseñar el manual de gestión de calidad basado en la Normas ISO 9001- 2008 para la empresa UYAMAFARMS S.A.
- Identificar los principales impactos los cuales influirán en la elaboración del manual tales como: organizacional, social, económico, y ambiental, que provocará la implementación de este manual.

CAPÍTULO I

1 Diagnóstico situacional

1.1 Antecedentes

Tras los cambios en la economía mundial en los últimos años y el crecimiento constante del comercio internacional generado por la globalización, hace que las empresas implementen procesos de mejora; en la calidad del producto, mano de obra calificada, satisfacción del cliente, etc. Para mantenerse en la línea de competitividad que exige el mercado actual y así poder seguir ofertando sus productos o servicios a los clientes, quienes están buscando productos de calidad, es por eso que las empresas se enfocan en la implementación de la norma ISO 9001:2008 la cual abarca tales elementos; y siendo ésta normativa un requerimiento para que las misma se conserven dentro de los estándares competitivos de los mercados del mundo.

Al generarse la gran popularidad de la ISO 9001:2008 esta se ha expandido a 187 países, datos ofrecidos por la organización internacional ISO confirman esta amplia extensión de la norma, en su informe de 2013 existían más de 1.129.446 empresas certificadas en el mundo. El renombre de esta norma de calidad se debe al propósito de la misma de modificar la organización de las empresas para mejorar la calidad del servicio o producto ofrecido. La mejora en la organización de la documentación de la empresa, el control de los procesos de manera continua y la comunicación entre los distintos componentes de la empresa, conllevando a alcanzar un método de trabajo eficaz y dinámico.

En los últimos años el Ecuador ha experimentado una serie de cambios que generaron un crecimiento en los sectores económicos y productivos, es el caso de lo que menciona el Banco Mundial en su página oficial reflejando un análisis del crecimiento del PIB en el Ecuador que

dice; tras recuperarse de los efectos de la crisis global, la economía ecuatoriana alcanzó un fuerte crecimiento del 7,9% en 2011. En 2012 y 2013 el crecimiento se desaceleró moderadamente pero se mantuvo fuerte, con tasas del 5,2% y el 4,6%, respectivamente. En el primer trimestre de 2014 esta fortaleza se ha mantenido, con un crecimiento anual del PIB del 4,9%.

De igual forma el Gobierno nacional en su afán de implantar una política de cambio de la matriz productiva que se enfoca en el transformación de actividades primarias como la exportación de materia prima, a actividades de industrialización y disminuir la explotación de recursos naturales para aumentar la utilización de las capacidades de la población, fomentando y exigiendo a las empresas implementar procesos de desarrollo y mejora de la calidad de los productos y servicios para que estos puedan ser introducidos con facilidad al mercado internacional y cumplan con sus exigencias.

Es así que la implementación de la ISO 9001:2008 se convierte en una necesidad y marca el punto de desarrollo para que las empresas ecuatorianas avalen sus procesos y mejoren la calidad del producto.

Es el caso de la empresa UYAMAFARMS S.A., ubicada en el Cantón Mira, Provincia del Carchi; observó la oportunidad para crear una fábrica que realice la producción, venta de plantas de aguacate y el procesamiento de aceite extra virgen de aguacate, ya que las condiciones del lugar son propicias para el cultivo del producto y el creciente mercado nacional como internacional refiriéndonos al aceite de aguacate.

En la hacienda de la empresa está sembrado alrededor de 40 hectáreas de un total de 80 que tiene la misma con dos variedades de aguacate que son el Fuerte y el Hass, dispone de la siguiente infraestructura; un edificio donde se encuentra la gerencia y funciona el área administrativa, financiera y de producción.

Actualmente la empresa cuenta con viveros, planta de procesamiento, áreas de esparcimiento y vivienda. Posee tecnología de punta como son viveros para plántulas e injerto, riego por goteo, maquinaria propia como lo es tractor, guadañas, bombas a motor, carretones para transportar el producto de la finca a la planta de producción. Semanalmente se cosecha un promedio de 8 mil kilos del aguacate y se cuenta con 53 empleados de diferentes localidades.

A nivel nacional el aceite se lo está vendiendo en Supermaxi, Fybeca y un local ubicado en el centro artesanal en la ciudad de Mira e internacionalmente se lo vende en países como Colombia, Estados Unidos, Japón, Corea y Europa a un costo que va desde 5 a 8,5 Usd, dependiendo de su tamaño y presentación las cuales son; 250 ml o 500 ml, siendo sus marcas; Natural, Andean Star (Estrellita), Chili Breeze (Picante), Avocado Honey, Omega Romance, Citrus y las plantas de aguacate.

1.2 Objetivos del diagnóstico

1.2.1 Objetivo General

Elaborar el diagnóstico situacional del proceso productivo de la empresa UYAMAFARMS S.A, que permita identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con la finalidad de sustentar las necesidades para la implementación del manual de gestión de calidad.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar el método de control de los archivos y documentación en el que se sustente la planificación operación y control de los procesos.
- Conocer el empleo de políticas y objetivos de calidad para el proceso productivo.
- Analizar la planificación, diseño, desarrollo y control del proceso productivo.
- Verificar la infraestructura, dotación de recursos y ambiente de trabajo son adecuados para el desempeño de los trabajadores.
- Determinar el empleo de medición, análisis y mejora del proceso productivo.
- Analizar el entorno externo con el que se desempeña la empresa UYAMAFARMS S.A.

1.3 Variables diagnósticas

- Documentación
- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de los recursos
- Realización del producto
- Medición análisis y mejora
- Entorno externo

1.4 Indicadores o sub aspectos que definen las variables

Las variables sujetas a diagnóstico están compuestas de los indicadores que a continuación se detallan con la finalidad de establecer valores cuantitativos o cualitativos de información.

- **Variable: Documentación**
 - Requisitos para diseñar los documentos.
 - Manual de Calidad.
 - Control de documentos y registros.
- **Variable: Responsabilidad de la dirección**
 - Compromiso de la dirección
 - Enfoque al cliente
 - Política de calidad
 - Planificación
 - Responsabilidad, autoridad y comunicación
 - Revisión por la dirección
- **Variable: Gestión de los recursos**
 - Provisión de recursos
 - Recursos Humanos
 - Infraestructura

- Ambiente de trabajo
- **Variable: Realización del producto**
 - Planificación de la realización del producto
 - Procesos relacionados con el cliente
 - Diseño y desarrollo
 - Compras
 - Producción y prestación del servicio
 - Control de los equipos de seguimiento y de medición
- **Variable: Medición análisis y mejora**
 - Seguimiento y medición
 - Control del producto no conforme
 - Análisis de datos
 - Mejora
- **Variable: Entorno Externo**
 - Político - Legal
 - Económico
 - Socio - cultural
 - Tecnológico

1.5 Matriz de relación diagnóstica

Tabla 1 Matriz de relación diagnostica de la empresa UYAMAFARMS S.A.

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TECNICAS	FUENTE INFORMACIÓN
Identificar el método de control de los archivos y documentación en el que se sustente la planificación operación y control de sus procesos.	Documentación	Revisión de la documentación Documento de planificación	Entrevista	Gerente Departamento de producción
Conocer si la empresa emplea políticas y objetivos de calidad para el proceso productivo.	Responsabilidad de la dirección	Compromiso de la dirección Cumplimiento de procesos Objetivos de calidad Política de calidad Planificación Requerimiento de los clientes	Entrevista Encuesta	Gerente Departamento producción Clientes
Verificar si la infraestructura, dotación de recursos son adecuados para el desempeño de los trabajadores.	Gestión de los recursos	Recurso Económico Recursos Humanos Recurso Material Personal con conocimientos Ambiente de trabajo Puesto de trabajo Funciones y responsabilidades Infraestructura	Entrevista Encuesta	Trabajadores Departamento de producción Clientes

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: La Autora

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TECNICAS	FUENTE INFORMACIÓN
Analizar la planificación, diseño, desarrollo y control del proceso productivo.	Realización del producto	Auditoria interna Productos de calidad Procesos de mejora de calidad del producto Inspección y seguimiento periódico Proceso de cultivo y cosecha Tipos de productos	Entrevista Encuesta	Gerente Departamento producción Trabajadores
Determinar si la empresa lleva una medición, análisis y mejora del proceso productivo.	Medición análisis y mejora.	Evaluación y mejora del producto Observaciones de clientes Organización, evaluación y selección de proveedores Análisis del impacto del producto en el mercado Acciones correctivas y preventivas Cumplimiento de requisitos del producto Calidad, tiempo, atención y reclamo	Entrevista Encuesta	Departamento de producción Clientes
Análisis del entorno externo de la empresa.	Entorno Externo	Político – Legal Económico Socio – Cultural Tecnológico	Investigación Bibliográfica y documental	Libros Revistas Internet

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora

1.6 Identificación de la población.

La población o universo objetivo del diagnóstico es el talento humano de la empresa UYAMAFARMS S.A. los cuales son; 53 trabajadores (Encuesta), Gerente (Entrevista), Departamento de producción (Entrevista) y también los clientes con los que cuenta la misma (Encuesta).

Tabla 2 Número de trabajadores de la empresa UYAMAFARMS S.A

CARGO	NUMERO DE TRABAJADORES
Gerente General	1
Gerente de producción Industrial	1
Gerente técnico Agrícola	1
Asistente de oficina	1
Auxiliar de oficina	1
Operador Industrial	1
Obreros	47
Total	53

Fuente: UYAMAFARMS S.A

Elaborado por: La Autora

Tabla 3 Clientes de la empresa UYAMAFARMS S.A

CLIENTES	NÚMERO DE CLIENTES
Fybeca	1
Supermaxi	1
Centro en Mira	1
Otros	7
Total	10

Fuente: UYAMAFARMS S.A

Elaborado por: La Autora

1.7 Cálculo de la muestra

Para el cálculo de la Muestra se ha tomado como referencia a los empleados y directivos de la empresa UYAMAFARMS S.A., ya que serán los principales beneficiarios de manera directa del manual de gestión de calidad.

1.8 Diseño de instrumento de investigación

1.8.1 Información primaria

Para el desarrollo del diagnóstico situacional se aplicó la técnica de la entrevista y la encuesta.

- **Encuesta**

En este trabajo de investigación se utilizó la encuesta para obtener información de los clientes y trabajadores sobre la calidad y aceptación de los productos que ofrece la empresa UYAMAFARMS S.A.

- **Entrevista**

La entrevista se realizó al gerente general y jefe de producción de la empresa UYMAFARMS .S.A., para conocer desde su punto de vista aspectos más importantes de calidad y también como puede llegar a afectar la implementación de un manual de calidad, para la aplicación y desarrollo de este instrumento de investigación se utilizó preguntas abiertas.

- **Observación**

La observación directa se realizó acudiendo directamente a las instalaciones de la empresa UYAMAFARMS S.A., donde se realizan cada una de las actividades diarias para el cultivo, producción e industrialización del aguacate en donde se evaluó los recursos y procedimientos que realiza.

1.8.2 Información secundaria

Como información secundaria se utilizará documentos, revistas, textos, libros, internet, entre otros con la finalidad de tener fundamentos científicos y sustentar las palabras técnicas que se utilizará dentro de la implementación del manual de calidad.

1.9 Resultados de la información.

1.9.1 Entrevista aplicada al gerente general de la empresa UYAMAFARMS S.A. en la ciudad de Mira, provincia del Carchi.

Nombre de la Institución: UYAMAFARMS S.A.

Nombre: Eco. Mauricio Dávalos

Cargo: Gerente General

Cuestionario

1) ¿Cómo califica usted su compromiso hacia la empresa?

Al asumir el cargo en mis funciones esta la coordinación y ejecución de todos los procesos de la empresa, para poder alcanzar las metas trazadas y por todo esto es mi deber el generar un compromiso sólido de mí parte para conseguir todos los objetivos de la misma.

2) ¿Cómo usted asegura el cumplimiento de los procesos de la empresa?

Al ser una empresa nueva siempre estamos en constante crecimiento es por eso que aún estamos en la búsqueda para implementar procesos para la mejora de cada una de las áreas, pero se lo hace de una forma empírica como reuniones o informes verbales, pero de todas formas se realiza una acompañamiento a los responsables de las áreas rara vez.

3) ¿Se toma en cuenta las observaciones del cliente para mejorar la calidad del producto?

Sí, siempre es importante lo que el cliente dice por que el producto se debe ajustar a las necesidades del cliente, pero lastimosamente aún no tenemos un sistema o documento en el cual nos refleje o ayude al cliente a generar cualquier tipo de observaciones, pero sin embargo es importante las observaciones del cliente.

4) ¿Se ha establecido políticas y objetivos de calidad?

Como toda empresa busca el brindar el mejor servicio a nuestros clientes internos y externos hemos avanzado de a poco en este sentido ya que es necesaria la implementación de políticas y objetivos de calidad con el fin de ayudar direccionar al cumplimiento de las metas trazadas a largo plazo, y de a poco gestionar la calidad de los productos que se ofertan, poniendo en consideración a los trabajadores para poner en marcha.

5) ¿Qué procedimientos usted utiliza para cumplir la planificación?

Pues aún no tenemos una planificación bien definida en el ámbito de producción, industrialización y ventas, ya que vendemos lo que se produce, pero para las demás áreas tenemos reuniones para definir una planificación de actividades.

6) ¿Usted cree que la dotación de recursos económicos, materiales, humanos son necesarios para mejorar los procesos?

Quisiéramos implementar y dotar de recursos de última tecnología, tanto en equipos, como herramientas pero al estar en un proceso de crecimiento, se ha implementado equipos no tan nuevos pero que si cumplen su función, lo mismo con las herramientas de los trabajadores, y en la parte económica se prevé los gastos por cada departamento.

7) ¿El personal contratado cumple con conocimientos necesarios para cada puesto?

En el área administrativa pues si cumplen con conocimientos necesarios, pero en el área productiva los trabajadores en su mayoría son empíricos ya que el trabajo que realizan lo pueden aprender desenvolviéndose en el día a día.

8) ¿La infraestructura es adecuada y cumple con las necesidades de la empresa?

Para los procesos actuales la infraestructura es adecuada para cada departamento y personal pero si en caso de que la empresa siga creciendo el espacio actual no abastecería para cumplir las necesidades de la empresa pero por ahora estamos cómodos.

9) ¿Se han generado estrategias para mejorar el ambiente de trabajo?

Si, se lo ha hecho de una forma leve pero estamos buscando la mejor forma para generar un buen ambiente de trabajo ya que es la base para que una empresa funcione bien.

10) ¿Cómo organiza, evalúa y selecciona a los mejores proveedores del mercado?

Pues por referencias, precios y fiabilidad del proveedor, pero en si no tenemos un documento para evaluar el mejor proveedor pero si se lo realiza con las formas antes mencionadas.

11) ¿Con que periodicidad se realiza una auditoria interna y que resultado se obtiene de ella?

Cada año se realizan las auditorías internas para evaluar en todo sentido a la empresa, en la última auditoria se generó la necesidad de mejorar la comunicación interna de la empresa para la fluidez de los procesos.

En el ámbito de seguridad para prevenir accidentes se realizan acciones preventivas y correctivas cuando se ha evidenciado daños o incumplimiento, pero si se toma las acciones necesarias para prever todo tipo de daños.

12) ¿Cree usted que la empresa necesita un manual de calidad que le permita tomar acciones correctivas y preventivas para la mejora continua?

Es de suma importancia el implementar un manual de calidad ya que internamente se ha analizado que la empresa aún le falta una guía y un aval para mejorar sus procesos, de esta forma certificar que nuestros productos son de la mejor calidad del mercado.

13) ¿Se evalúa y se mejora el producto?

Se realiza una inspección a través de la observación por parte de los encargados para revisar el estado del producto y así implementar lo que sea necesario para mejorar y entregar un producto de calidad.

14) ¿La empresa se esfuerza por vender productos de calidad a sus clientes?

Es nuestra prioridad ya que de eso depende nuestra permanencia en el mercado, en ese sentido hemos caminado un pequeño trecho con reuniones de mejora con el departamento de producción analizado los procesos de producción y ventas.

1.9.2 Análisis de la entrevista aplicada al gerente general de la empresa UYAMAFARMS S.A. en la ciudad de Mira, provincia del Carchi.

1. ¿Cómo califica usted su compromiso hacia la empresa?

El gerente general se siente comprometido con la empresa pues está en sus manos el llevar una coordinación y ejecución debidamente planificada logrando que la empresa cumpla con las metas y objetivos que se han planteado.

2. ¿Cómo usted asegura el cumplimiento de los procesos de la empresa?

La empresa UYAMAFARMS S.A. se encuentra en constante crecimiento por lo que busca implementar procesos para la mejorar en cada una de las áreas, para que cada uno de sus trabajadores tenga un respaldo o documento en el que les permita guiarse y desarrollar sus actividades adecuadamente optimizando recursos y tiempo.

3. ¿Se toma en cuenta las observaciones del cliente para mejorar la calidad del producto?

Se cree muy importante la implementación de una hoja de reclamos por lo que la empresa no posee el documento que ayudaría a mejorar constantemente, brindando de esa manera un producto de calidad, asegurándose de que se ha tomado en cuenta las observaciones que se han producido.

4. ¿Se ha establecido políticas y objetivos de calidad?

La empresa Uyamafarms S.A. no posee políticas y objetivos de calidad por lo que es necesario su implementación.

Promover y desarrollar la imagen empresarial pues su enfoque estará basado eficiencia, eficacia, productividad y manejo adecuado de recursos para brindar productos de calidad, siendo de tal forma importante socializar el tema con el talento humano de la empresa.

5. ¿Qué procedimientos usted utiliza para cumplir la planificación?

Es necesario el tener una planificación bien definida en cada uno de los procesos que se vaya a realizar desde la entrega de materiales hasta la venta de los productos y se debe

implementar un sistema de facturación electrónica ya que ayudaría a llevar una mejor planificación en el proceso de elaboración del producto.

6. ¿Usted cree que la dotación de recursos económicos, materiales, humanos son necesarios para mejorar los procesos?

Se ha tratado de dotar de recursos económicos, materiales y humanos necesarios para mejorar cada uno de los procesos por lo que se debe siempre tomar en cuenta estos factores y estar consciente de que son necesarios para el buen funcionamiento de la empresa.

7. ¿El personal contratado cumple con conocimientos necesarios para cada puesto?

Todo el personal debe tener conocimientos en cada área y estar especializados para desenvolverse en su puesto de trabajo ya que ello puede generar pérdida de tiempo recursos.

8. ¿La infraestructura es adecuada y cumple con las necesidades de la empresa?

La infraestructura es adecuada hoy día pero si sigue la demanda del producto en auge, será necesario hacer una nueva planta industrial pero por el momento se encuentra en las condiciones necesarias para la producción y cumple con los requisitos para brindar un producto de calidad.

9. ¿Se han generado estrategias para mejorar el ambiente de trabajo?

Es necesario detallar cuáles serán las estrategias de calidad que se deberán cumplir en los procesos ya que ellos ayudaran a mejorar el ambiente de trabajo y por ende a generar que los trabajadores elaboren productos de calidad.

10. ¿Cómo organiza, evalúa y selecciona a los mejores proveedores del mercado?

La organización, evaluación y selecciona a sus proveedores de una manera apropiada, puesto que ha tomado como referencia los precios y la fiabilidad que sea necesaria para adquirirlo, entonces se lo está haciendo correctamente por lo que no se cree necesario ningún cambio.

11. ¿Con que periodicidad se realiza una auditoria interna y que resultado se obtiene de ella?

La empresa UYAMAFARMS S.A. se preocupa y se observa interesada en generar cambios, pues realiza auditoria interna para mejorar y generar cambios para beneficios de la empresa, y tener fluidez en cada uno de los procesos pudiendo de esa manera adoptar acciones correctivas y preventivas para cualquier daño que se presente.

12. ¿Cree usted que la empresa necesita un manual de calidad que le permita tomar acciones correctivas y preventivas para la mejora continua?

Es necesario implementar un manual de calidad ya que serviría como un aval documento que sustente y certifique que los procesos y productos que se realizan son de calidad.

13. ¿Se evalúa y se mejora el producto?

Se debe contar con una evaluación y mejora continua del producto ya que entre más cosas positivas contengan el producto tendría mayor acogida en el mercado siendo productos de calidad.

14. ¿La empresa se esfuerza por vender productos de calidad a sus clientes?

Están conscientes de que los productos que se ofertan son de calidad por cuanto influye en el posicionamiento y permanencia que tendrán en el mercado, y es por ella que

necesitan empaparse en el tema de manejo y mejora de la calidad con la implementación del manual de calidad, y su influencia en cada uno de los procesos.

1.9.3 Entrevista aplicada al jefe de producción de la empresa UYAMAFARMS S.A. en la ciudad de Mira, provincia del Carchi.

Nombre de la Institución: UYAMAFARMS S.A.

Nombre: Ing. Marcelo Patiño

Cargo: Jefe de Producción

Cuestionario

1) ¿Se ha implementado algún proceso para mejorar la calidad del producto?

Se realiza veedurías y conversatorios con los trabajadores para que sepan cómo proceder con el proceso de producción para que el producto este en buen estado.

2) ¿En que se basa usted para mejorar los procesos en función de la calidad?

En los métodos de producción se realiza una veeduría para asegurarse que el producto como el aguacate sea el mejor para elaborar el aceite de igual forma con las plantas, pero en si no tenemos un documento en el que se establezca una norma que nos indique qué características debe tener el producto.

3) ¿Se realiza alguna revisión periódica a la documentación?

Al ser una empresa mediana estamos en contacto con los compañeros de todos los departamentos así que los procesos como el de producción se realiza en coordinación directa o con un documento escrito, pero al no disponer formatos específicos, cada persona realiza los diseños que crea correspondiente y estos son archivados para revisarlos si es necesario.

4) ¿Es importante para la empresa los requerimientos del cliente?

Como empresa necesitamos la interacción directa con el cliente ya que es el único que sabe que es lo que necesita y si la empresa cubre esas necesidades.

5) ¿Cómo asegura de que el producto que no cumpla los requisitos de calidad no sea vendido?

Se asegura desde el principio del proceso se observa, inspecciona y controla toda la materia prima que se va a necesitar para la elaboración del aceite de aguacate pues debe cumplir con los requisitos para ser aprobado y sea utilizado para elaborar el producto caso contrario es llevado a otro proceso que es el de maduración.

6) ¿Cuáles son los procesos para la cosecha apropiada del aguacate?

Se recolecta la fruta madura en bolsos, la misma que es puesta en gavetas y se transporta la fruta al centro de acopio para ser industrializada.

7) ¿Cuáles son los procesos a seguir para un cultivo de calidad?

Se debe realizar un estudio del suelo, agua de riego, incidencia de plagas, dosis de abonos y cuando ya sea tiempo de cosecha se recoge la fruta en su madurez adecuada para ser procesada es así como se maneja en un cultivo de calidad pero en el caso de nuestra empresa nos faltaría recursos para realizar estrictamente este proceso.

8) ¿Qué tipos de productos genera la empresa?

Todos nuestros productos vienen con dos contenidos netos de 250ml y 500ml en seis presentaciones; Natural, Andean Star (Estrellita), Chili Breeze (Picante), Avocado Honey, Omega Romance, Citrus.

Además la empresa está enfocada en brindar productos libres de químicos con propiedades nutricionales saludables, siendo así un producto 100% natural; ya que es extraído mediante centrifugación en frío, sin altas temperaturas que puedan afectar la salud de los consumidores.

1.9.4 Análisis de los resultados de la entrevista aplicada al jefe de producción de la empresa UYAMAFARMS S.A. en la ciudad de Mira, provincia del Carchi.

1. ¿Se ha implementado algún proceso para mejorar la calidad del producto?

No se ha implementado ningún proceso, pero si se realizan constantes reuniones con todo el personal de la empresa, dándoles a conocer cualquier cambio o modificación que se vaya a tomar para mejorar el producto que se ofrece, con el fin de ofertar productos que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes.

2. ¿En que se basa usted para mejorar los procesos en función de la calidad?

Se basa en el que la materia prima que es la planta y el aguacate debe ser de buena calidad pues de ella depende que los demás procesos sean realizados correctamente; ya que si lo mencionado anteriormente es adecuado se produce eficiente y eficazmente el aceite de aguacate optimizando recursos y tiempo.

3. ¿Se realiza alguna revisión periódica a la documentación?

Debe hacerse una revisión periódica en coordinación de todos los departamentos con el fin de constatar cómo se están realizando los procesos con un análisis respectivo de cada área con un documento o un formato de producción que permita observar cuanto se dispone para la venta y que lote es el que produce en mayor cantidad, de esta manera se tomará acciones correctivas o preventivas.

4. ¿Es importante para la empresa los requerimientos del cliente?

Es fundamental el criterio de los clientes ya que de ellos depende el posicionamiento en el mercado ya que sin su acogida el trabajo seria infructífero y es necesario implementar un formato de reclamos que sirva para tomar acciones necesarias para brindar un producto de calidad.

5. ¿Cómo asegura de que el producto que no cumpla los requisitos de calidad no sea vendido?

Están capacitados en el uso de la materia prima pues deben cumplir con varias características para ser aprobados ya que caso contrario la materia prima no estará en buen estado por lo tanto no se llevara a cabo el proceso de industrialización puesto que se debe cumplir todos los parámetros para llegar a ser procesada.

6. ¿Cuáles son los procesos para la cosecha apropiada del aguacate?

Es necesario detallar paso a paso como se lleva este proceso porque de él depende que salga un producto libre de defectos y el aceite de aguacate cumpla con estándares de calidad, además cada uno de los obreros y de más personas que conforman el talento humano deben tener un documento para poder ver como se realiza y ayudar a utilizar bien el tiempo.

7. ¿Cuáles son los procesos a seguir para un cultivo de calidad?

Tienen definido su propio sistema para generar un cultivo de calidad, pero necesitan un documento en donde se detallan cada uno de los procesos para sustentar y respaldar al momento de hacer auditorias.

8. ¿Qué tipos de productos genera la empresa?

Los productos que ofrece la empresa UYAMAFARMS S.A. son considerados aptos para el consumo humano por sus altos beneficios nutricionales, los cuales vienen en diferentes presentaciones y tipos, mismos que son conocidos nacional y considerados uno de los mejores en el mercado internacional.

También es una empresa pionera en el Ecuador y está en la necesidad de obtener una certificación ISO 9001-2008 para poder demostrar que sus productos cumplen con los requisitos y estándares de calidad, logrando así un mejor posicionamiento en el mercado.

1.10 Tabulación y análisis de la encuesta aplicada a trabajadores de la empresa UYAMAFARMS S.A .en la ciudad de Mira, provincia del Carchi.

1. ¿Se siente a gusto en su puesto de trabajo?

Tabla 4 Puesto de trabajo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Totalmente	15	32%
Mucho	24	51%
Poco	8	17%
Nada	0	0%
TOTAL	47	100%

Fuente: Investigación encuestas al 2014

Elaborado por: La Autora

Puesto de trabajo

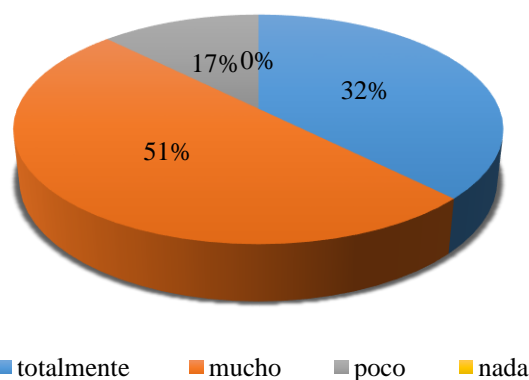


Gráfico N° 1 Puesto de trabajo

Fuente: Encuesta a trabajadores UYAMAFARMS S.A.

Elaborado por: La Autora

Análisis:

La mayoría de obreros se siente a gusto en su puesto de trabajo pero se necesita hacer que el todos los trabajadores se sientan cómodo y satisfecho de desenvolverse en su espacio de trabajo, en consecuencia es necesario identificar las capacidades, habilidades y conocimientos para poder designar el cargo en el que se va a desempeñar, haciendo que el obrero desarrolle sus destrezas logrando de esta manera el aporte necesario para la empresa.

2. ¿Conoce los procedimientos a seguir para un cultivo de aguacate de calidad?

Tabla 5 Procedimientos para un cultivo de calidad.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Empíricamente	6	13%
Diario vivir	11	23%
Poco	18	38%
Nada	12	26%
TOTAL	47	100%

Fuente: Investigación encuesta al 2014

Elaborado por: La Autora

Procedimientos cultivo calidad

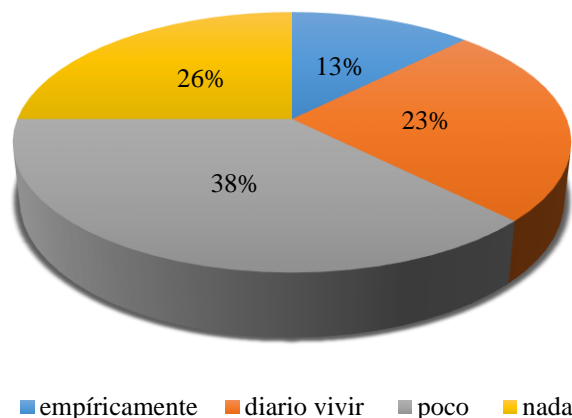


Gráfico N° 2 Procedimientos de un cultivo de calidad.

Fuente: Encuesta trabajadores UYAMAFARMS S.A.

Elaborado por: La Autora

Análisis:

Es necesario generar charlas informativas para los trabajadores, con el fin de darles a conocer cómo se puede llegar a obtener un cultivo de aguacate de calidad; llevando un proceso adecuado para brindar productos de calidad, disminuyendo el grado de desconocimiento en cada uno de los trabajadores ya que la mayoría de los obreros que manejan este proceso simplemente lo están realizando de manera empírica llegando a afectar la materia prima que se utiliza para elaborar el aceite extra virgen de aguacate.

3. ¿Conoce cuáles son sus funciones y responsabilidades como trabajador?

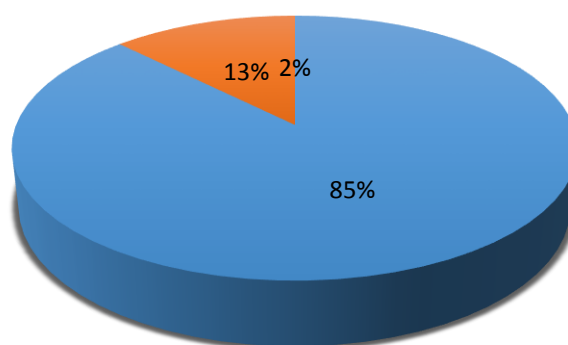
Tabla 6 Funciones y responsabilidades.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Mucho	40	85%
Poco	6	13%
Nada	1	2%
TOTAL	47	100%

Fuente: Encuesta trabajadores UYAMAFARMS S.A.

Elaborado por: La Autora.

Funciones y responsabilidades



■ mucho ■ poco ■ nada

Gráfico N° 3 Funciones y responsabilidades

Fuente: Encuesta trabajadores UYAMAFARMS S.A.

Elaborado por: La Autora

Análisis:

Se maneja un adecuado sistema de asignación de funciones ya que todos y cada uno de los trabajadores en su mayoría tienen muy claro cada una de las actividades y responsabilidades que deben cumplir, mientras que una minoría desconoce cuáles son sus funciones, siendo necesario el mejoramiento de este proceso para que los mismos puedan desenvolverse en su ambiente de trabajo y por ende ejecutar de la mejor manera sus tareas, haciendo que los objetivos y metas a corto y largo plazo se vayan cumpliendo organizadamente como se ha planificado.

4. ¿Dispone de un documento guía que le permita realizar su trabajo de manera planificada?

Tabla 7 Documento de sustento para un trabajo de manera planificada

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Si	24	51%
No	17	36%
Desconoce	6	13%
TOTAL	47	100%

Fuente: Encuestas trabajadores UYAMAFARMS S.A
Elaborado por: La Autora

Documento de sustento trabajo planificado

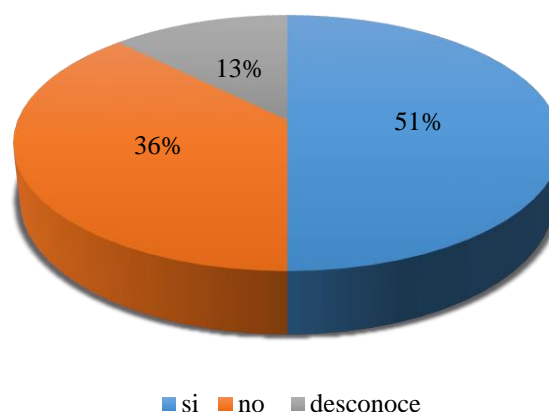


Gráfico N° 4 Documento de sustento trabajo planificado

Fuente: Encuesta trabajadores UYAMAFARMS S.A.
Elaborado por: La Autora

Análisis:

La mitad de los trabajadores posee un documento en donde se detalla las actividades que deben realizar en cada uno de sus puestos de trabajo mientras que, el otro porcentaje necesita de manera urgente la socialización acerca del documento interno que tiene la empresa para que puedan realizar adecuadamente cada una de las actividades a ser realizadas en su puesto de trabajo, puesto que el documento ayudaría a mejorar la obtención de productos de calidad para la demanda existente.

5. ¿Dispone de herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera efectiva?

Tabla 8 Herramientas de trabajo.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Si	41	87%
No	6	13%
TOTAL	47	100%

Fuente: Encuestas trabajadores UYAMAFARMS S.A.
Elaborado por: La Autora

Herramientas necesarias de trabajo

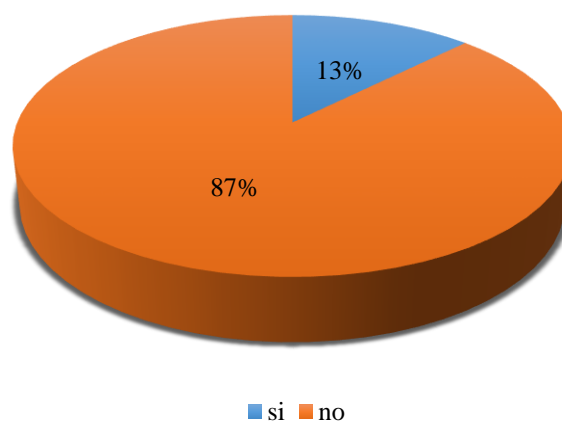


Gráfico N° 5 Herramientas necesarias de trabajo.
Fuente: Encuesta trabajadores UYAMAFARMS S.A.
Elaborado por: La Autora

Análisis:

La mayoría de los obreros no poseen las herramientas necesarias para realizar sus actividades diarias en el campo de tal manera que la dotación de herramientas es deficiente e implica que la calidad del producto disminuya es así que la implementación de herramientas es la clave para el buen desempeño de los trabajadores, ya que; sin herramientas no existe la calidad que esperamos del proceso de producción haciendo visible una brecha entre los objetivos de la empresa y la búsqueda de la calidad, así que es urgente revisar el proceso de dotación de recursos a los trabajadores.

6. ¿Cuándo una herramienta se daña, en qué tiempo es arreglada o sustituida?

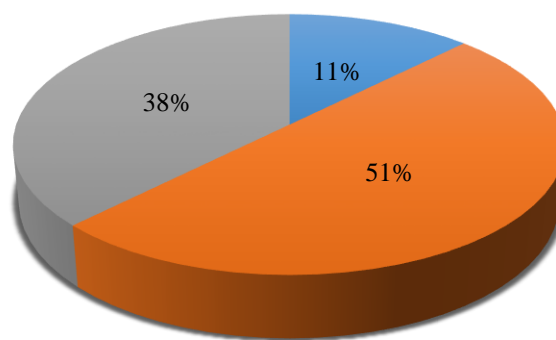
Tabla 9 Sustitución de herramientas dañadas

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
1 días	5	11%
1-5 días	24	51%
Más de 5 días	18	38%
TOTAL	47	100%

Fuente: Encuesta trabajadores UYAMAFARMS S.A

Elaborado por: La Autora

Sustitución herramienta dañada



■ 1 días ■ 1-5 días ■ más de 5 días

Gráfico N° 6 Sustitución de herramienta dañada

Fuente: Encuesta trabajadores UYAMAFARMS S.A.

Elaborado por: La Autora

Análisis:

La disponibilidad de las herramientas para los trabajadores debe ser inmediata ya que si no posee las herramientas necesarias, el trabajador no podrá desenvolverse en sus actividades diarias, afectando directamente en la producción, es así necesaria la dotación inmediata de las herramientas para sus obreros, brindando una mayor capacidad de respuesta ante estos inconvenientes, disminuyendo el tiempo ocioso que se produce por dicha irregularidad.

1.10.1 Encuesta aplicada a clientes de la empresa UYAMAFARMS S.A en la ciudad de Mira provincia del Carchi.

1. ¿Cómo califica la calidad del producto del aguacate de UYAMAFARMS S.A?

Tabla 10 Calidad del aguacate

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Excelente	7	70%
Muy bueno	3	30%
Bueno	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta clientes UYAMAFARMS S.A

Elaborado por: La Autora

Calidad del Aguacate

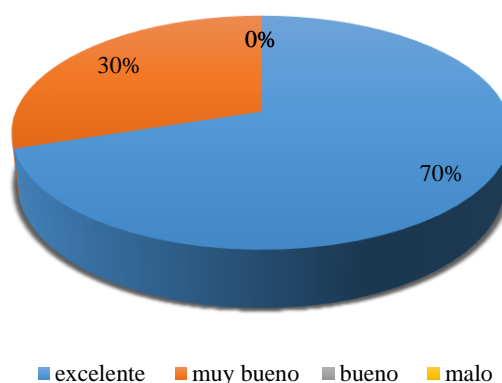


Gráfico N° 7 Calidad del aguacate

Fuente: Encuesta clientes UYAMAFARMS S.A.

Elaborado por: La Autora

Análisis:

La mayoría de los clientes califican al producto de UYAMAFARMS S.A. como excelente y una mínima restante como muy bueno; esto significa que el producto satisface las necesidades de los cliente generando confianza y seguridad para que adquieran los productos, además se evidencia un incremento en la aceptación del mismo de tal forma que es importante recibir las exigencias de los clientes ya que ayudan a entender que la mejora continua es clave para mantener la calidad en la organización.

2. ¿Cree usted que el tiempo utilizado para la entrega del producto es?

Tabla 11 Tiempo de entrega del producto

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Muy adecuado	8	80%
Adecuado	2	20%
Poco adecuado	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta clientes UYAMAFARMS S.A

Elaborado por: La Autora

Tiempo de entrega del producto

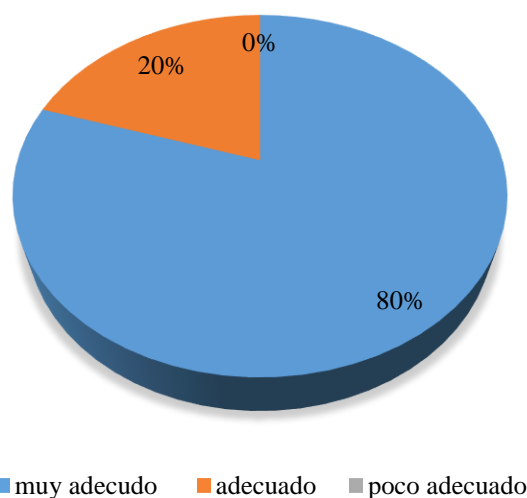


Gráfico N° 8 Tiempo de entrega del producto

Fuente: Encuesta clientes UYAMAFARMS S.A.

Elaborado por: La Autora

Análisis:

En gran parte los clientes afirman que el tiempo de entrega del producto es muy adecuado, esto quiere decir que la empresa se esfuerza para que el producto llegue en los plazos acordados con el cliente generando así un distintivo de entrega muy adecuado, es así que el tiempo de entrega del producto desde la empresa hasta el cliente plasma la planificación y calidad de la empresa creando en el cliente confianza y tranquilidad haciendo énfasis en mejorar los procesos de logística ya que ayudará a incrementar el porcentaje de valoración de la entrega del producto.

3. ¿Ha tenido solución inmediata ante un reclamo realizado?

Tabla 12 Solución ante un reclamo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Siempre	7	70%
A veces	3	30%
Nunca	0%	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta clientes UYAMAFARMS S.A

Elaborado por: La Autora

Solución ante un reclamo

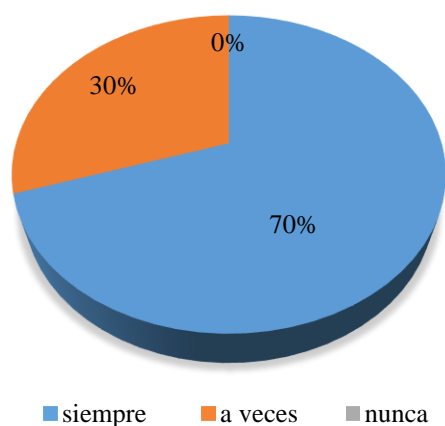


Gráfico N° 9 Solución ante un reclamo

Fuente: Encuesta clientes UYAMAFARMS S.A

Elaborado por: La Autora

Análisis:

La mayoría de los clientes que realizaron algún tipo de reclamo a UYAMAFARMS S.A. han sido atendidos de forma inmediata y una pequeña parte no consiguió atención, reflejando que la empresa si da importancia a los reclamos de los clientes pero no de forma apropiada y deja de lado a una minoría de la cual se obtendría opiniones para mejorar ciertos aspectos que al interior de la empresa no se perciban es así que el escuchar a los clientes es muy necesario puesto que la empresa depende de cada uno de los criterios de ellos para la implementación de procesos de mejora continua.

4. ¿La atención que ha recibido de UYAMAFARMS ha sido?

Tabla 13 Atención recibida en UYAMAFARMS S.A

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Muy apropiada	6	60%
Apropiada	3	30%
Poco apropiada	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta clientes UYAMAFARMS S.A

Elaborado por: La Autora

Atención Recibida

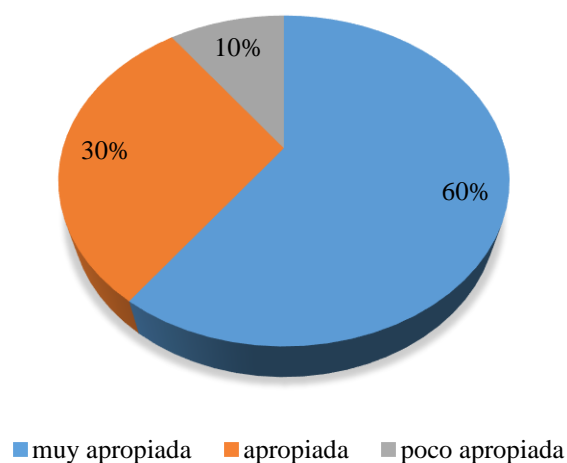


Gráfico N° 10 Atención recibida

Fuente: Encuesta clientes UYAMAFARMS S.A

Elaborado por: La Autora

Análisis:

Más que la elaboración, producción y las ventas, lo más importante son los clientes y la forma de atención que presta la empresa, pues en ella se ve reflejado el trato y buena atención hacia sus clientes, mismos que están satisfechos, mientras que un porcentaje cree que si se está brindando un buen servicio, y una minoría dice no estar contenta, es así necesario mejorar lo más pronto posibles aquellas pequeñas falencias para tener un cliente satisfecho y reducir ese porcentaje de inconformidad, puesto que los productos cumplirán con sus necesidades y expectativas..

5. ¿Cree que la empresa debería implementar las observaciones impartidas por los clientes para mejorar y entregar un producto de calidad?

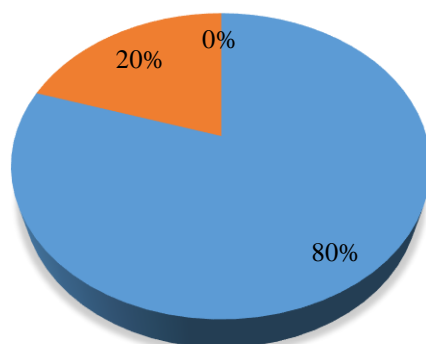
Tabla 14 Observaciones impartidas por clientes

CATEGORÍA	FRECUENCIA	%
Definitivamente	8	80%
Probablemente	2	20%
Desacuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta clientes UYAMAFARMS S.A

Elaborado por: La Autora

Observaciones impartidas por clientes



■ definitivamente ■ probablemente ■ desacuerdo

Gráfico N° 11 Observaciones impartidas por clientes

Fuente: Encuesta clientes UYAMAFARMS S.A

Elaborado por: La Autora

Análisis:

Se ha tomado en cuenta como se sienten los clientes al saber que aportan al crecimiento de la empresa como sujetos causantes de cambios significativos dentro de la empresa, es así que la mayoría de clientes cree que definitivamente tienen que tomarse sus observaciones para mejorar, entonces en la empresa existe una gran necesidad para la implementación de un proceso de mejora para fortalecer las relaciones con los clientes.

1.11 Análisis del entorno externo de la empresa UYAMAFARMS S.A. en la ciudad de Mira provincia del Carchi.

Se analizará cuatro entornos externos mismos que se presentan en la empresa estos son:

Entorno Político-Legal

Entorno Económico

Entorno Socio-Cultural

Entorno Tecnológico

La empresa UYAMAFARMS S.A. se encuentra inmersa en estos cuatro aspectos por lo que es necesario analizar ya que de ellos dependerá el funcionamiento adecuado de cada uno de los procesos que se llevan a cabo.

Político – Legal y Tecnológico.

Existe una actual política del gobierno ecuatoriano de fomentar el desarrollo hacia el cambio de la matriz productiva, fortaleciendo el desarrollo productivo de las zonas donde serán ejecutadas a través de programas y proyectos mediante alianzas estratégicas con los ministerios como son: Ministerio de Agricultura Acuicultura y Pesca - MAGAP, INIAP.

De igual manera se está impulsando a que los ministerios realicen convenios con instituciones privadas y de esta forma hacer que la pequeña industria crezca, es una gran oportunidad para todos los sectores y aún más para la pequeña industria pues el MIPRO oferta financiar actividades como son las capacitaciones, asistencias técnicas y de innovación tecnológica al sector productivo del país que incluye la adquisición de

maquinaria para poder obtenerla ya que en otros países cuentan con mejor tecnología y la cual podría ayudar al mejoramiento de las empresas. (MIPRO, 2015)

Dentro del plan Nacional del Buen Vivir se está enfocando a la diversificación de la producción, la cual es crear nuevas industrias y mediante ellas se lanzará programas de incentivos, con la única finalidad de incentivar a la rama productiva pues así tendrán un mejor enfoque y direccionamiento a la exportación como preferencia se les ayudara en el cobro mínimo de aranceles. (Secretaria Nacional, 2013-2017)

Las cadenas productivas del Ecuador gracias a los medios de comunicación de otros países tendrán la oportunidad de ofertar sus productos cuando se realicen ferias internacionales, de esta manera beneficiando a cada una de las empresas. Ecuador como por ejemplo es el único país latinoamericano que participa en la 48ª edición de la Feria Internacional de El Cairo, en donde varias empresas internacionales acuden a observar la calidad de productos que se ofertan. (ProEcuador, 2015)

Económico

El informe de primer nivel de Pro Ecuador pone en consideración varias tablas en donde podemos apreciar los principales destinos de exportación Ecuatoriano, como ejemplo los más destacados son: Estados Unidos con un 43.63 %, Perú 8.79 %, Italia 8.5 %, Japón 2.93 %. Productos desde petróleo, Rosas, Banano, Camarón, Aceites entre otros, por lo que beneficia a la producción nacional pues constantemente existe una gran demanda de productos ecuatorianos y por ende constante crecimiento en el mercado internacional. (EcoAgricultor, 2014)

Otra grande oportunidad es que desde algún tiempo ha existido comercio bilateral entre Rusia y Ecuador referente al producto de aceite de aguacate, dentro de la descripción del producto tenemos que existe un mercado potencial muy grande desde el año 2008, con Rusia por lo que el volumen de las exportaciones del producto ecuatoriano va a depender de la cantidad producida y no de la demanda mundial, la misma que como se demuestra está muy por encima de nuestra oferta. (Proecuador, 2013)

Económico y Socio - Cultural

Los productos Ecuatorianos están siendo reconocidos a nivel internacional y pudiendo llegar a ganar concursos y ser premiado como uno de los mejores países que posee una gran gama de productos que llegan a cumplir con las necesidades y expectativas de los consumidores al adquirirlo, como ejemplo tenemos el reconocimiento que se realizó a Ecuador al ganar medallas de plata y bronce en el concurso que se organiza cada año en Francia la Agencia para la Valorización de Productos Agrícolas, siendo elogiado por las características de los productos al ser cien por ciento natural, productos que contienen una gran cantidad de beneficios nutricionales, no tiene preservantes ni colorantes y conserva el sabor y el aroma natural de los productos que son transformados.

Sin lugar a dudas estos premios otorgados destacan la calidad y el valor agregado de sus productos apreciados por expertos internacionales y por varios mercados a los que ya exportan. Seguro contribuirán a impulsar las ventas a nivel nacional y las exportaciones.

El premio obtenido en Francia abre una oportunidad para posicionar el producto dentro de nichos de mercado gourmet de alta calidad a nivel mundial, dijeron los organizadores. (Telégrafo, 2013)

Socio – Cultural

Se ha podido identificar que el consumo de aceite de aguacate posee efectos protectores de la salud similares a los que tiene el aceite de oliva, además la Sociedad Estadounidense de Bioquímica y Biología Molecular, que se celebra en San Diego, Estados Unidos, han encontrado que tiene varias propiedades y es de uso terapéutico, y contribuye a una dieta saludable y balanceada de las personas que lo consumen. (BBC, 2015)

A pesar de sus pequeñas dimensiones, Ecuador es uno de los países con mayor diversidad y variedad de climas que le permiten obtener productos desde la sierra hasta de la costa, y es muy privilegiado en el sector agrícola pues su tierra es muy fértil siendo por ello que es una gran oportunidad el poseer un excelente clima para la producción. (EcoAgricultor, 2014)

Tecnológico

Varios estudios se han hecho ya el uso de nuevas tecnologías enfocadas a la presentación/comercialización del producto y ventas a través de internet.

También el uso de máquinas de alta tecnología para fortalecer la producción nacional que requiere para ofertar productos de mayor calidad, entorno a la producción de aguacate se ha podido ver que existen maquinas centrífugas, separadores, prensas, bandas e instalaciones de gran eficiencia y fiabilidad, que asumen funciones clave en numerosos sectores industriales como la clarificación de líquidos, la separación de mezclas de líquidos, la concentración y la deshidratación. (ProChile, 2013)

Programas del Banco Nacional de Fomento que ayudan a que las pequeñas empresas puedan obtener un crédito para adquirir tecnología que aquí en el Ecuador no se posee, (Fomento, 2015)

1.12 Análisis FODA de la empresa UYAMAFARMS S.A del cantón Mira provincia del Carchi.

Como resultado de la tabulación y análisis de las diferentes herramientas de investigación como la entrevista, encuesta y observación directa se procede a estructurar la matriz diagnóstica Fortaleza, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (FODA), para interpretar la situación actual de la organización.

Tabla 15 Análisis FODA de la empresa UYAMAFARMS S.A del cantón Mira provincia del Carchi.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Predisposición de la administración para implementar procesos de mejora.	1. Carece de planificaciones en cada uno de los procesos de producción.
2. Oferta productos naturales con grandes cantidades nutricionales.	2. El personal de la empresa trabaja empíricamente por lo que no han tenido conocimiento necesario para cada proceso.
3. La infraestructura es adecuada y cumple con las necesidades de los trabajadores.	3. No posee estrategias para mejorar el ambiente de trabajo.
4. Es una empresa pionera en generar productos derivados del aguacate.	4. Falta de organización, evaluación y monitoreo del impacto del producto en el mercado.
5. Existe variedad de productos para la venta.	5. Despreocupación en toma de decisiones correctivas y preventivas para la mejora continua del producto.

6. Evaluaciones para la mejora del producto.	6. Inexistencia de un documento en el que se detalla los procesos de producción para mejorar la calidad del producto.
----------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7. Inspecciones para mejorar la planificación de la realización del producto.	7. Falta de revisión periódica a la documentación.
-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------

8. Falta de mejora de cadena de valor.(I+D+T)

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
----------------------	-----------------

1. Constante crecimiento del mercado.	1. Competencia en los países extranjeros.
---------------------------------------	-------------------------------------------

2. Producto con beneficios nutricionales.	2. Productos sustitutos.
-------------------------------------------	--------------------------

3. Preferencias de las personas por adquirir productos saludables.	3. Elevado precio para la implementación de tecnología de punta.
--------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------

4. Excelente clima para la producción.	4. Falta de certificaciones.
----------------------------------------	------------------------------

5. Convenios con instituciones para crecer.	5. Clientes insatisfechos.
---------------------------------------------	----------------------------

6. Incentivos del MAGAP y MIPRO.	6. Alto nivel de publicidad de productos sustitutos.
----------------------------------	------------------------------------------------------

7. Crecimiento de exportación y bajos aranceles.

8. Redes sociales y medios de comunicación.

Elaborado por: La Autora

1.13 Estrategias DO-DA-FO-FA

1.13.1 Cruces Estratégico FO: Fortalezas-Oportunidades

F3 O3.- La empresa produce productos 100% naturales lo cual favorece, para que las personas adquieran productos saludables y así aumentar la demanda de los productos.

F5 O7.- La variedad de productos que produce la empresa contribuye para que se facilite la exportación de sus productos de tal forma que pueda abrirse nuevos mercados internacionales.

F2 O1.- El brindar productos naturales con grandes cantidades nutricionales permite llegar a ofertar productos en mercados internacionales ya que de esta manera podrían llegar a satisfacer los mercados internacionales ya que hoy en día existe una gran demanda en el extranjero por su constante crecimiento.

F1 O5.- La predisposición de la administración en su afán de implementar procesos de mejora, ayuda a generar convenios con instituciones para que facilite el desarrollo de la empresa.

F4 O6.- Al ser el pionero a nivel nacional en la producción de productos derivados del aguacate contribuye para que la empresa se haga acreedora a incentivos del MAGAP y MIPRO y así dando como resultados incrementar el desarrollo de la localidad y empresa, pudiendo llegar a mercados extranjeros ofertando productos de calidad y como valor agregado que posea beneficios nutricionales.

F2 O3.- El generar productos naturales favorece a la producción de la empresa pues las personas lo que buscan son productos de saludables y de calidad.

1.13.2 Cruce Estratégico FA: Fortalezas –Amenazas

F5 A1.- Aprovechar al máximo la variedad de productos que produce la empresa genera más competencia en países extranjeros ya que así los consumidores tienen la facilidad de elegir el producto acorde a sus necesidades.

F6 A5.- Mejorar continuamente con evaluaciones para todos los productos para así llegar a cumplir con las exigencias y expectativas de los demandantes y no tener clientes insatisfechos.

F4 A4.- La implementación de certificaciones ayudará a que la empresa se mantenga y continúe siendo la pionera a nivel nacional.

F2 A2.- Al vender productos cien por ciento naturales y con grandes cantidades nutricionales, genera confianza en los consumidores para adquirir el producto y así evitar la gente compre productos sustitutos.

F1 A3.- La predisposición de la administración para implementar procesos de calidad genera el afán de implementar tecnología de punta para mejorar la calidad de la producción de la empresa.

1.13.3 Cruce Estratégico DO: Debilidades -Oportunidades

D5 O7.- La mejora de los procesos de producción junto con la toma de decisiones necesarios para tomar acciones correctivas y preventivas para mejorar la calidad del producto generaría un incremento en la exportación del producto e introducirse en nuevos mercados internacionales.

D6 O3.- El implementar un manual de calidad en el cual se detalle los procesos servirá para poder reducir tiempo ocioso y poder controlar las tareas y actividades para realizar productos de calidad.

D1 O5.- Una administración eficiente que posea planificaciones bien definidas en cada uno de los procesos no tendrían inconvenientes en generar o buscar convenios interinstitucionales para beneficio de la empresa, local, nacional e internacional.

D4 O4.- Una organización que esté en constante evaluación y monitoreo de los productos ayudaría a posicionarse en el mercado ya que es el único sector del Ecuador que posee excelente clima para la producción del aguacate y apto para industrializar a aceite de aguacate extra virgen.

D7 O1.- La revisión periódica de la documentación ayudará a desarrollar de mejor manera los productos pudiendo competir en el mercado ya que se ofertará productos de una mayor calidad puesto que la demanda exige que posea beneficios nutricionales, entonces se podría abastecer a un porcentaje de dicho producto.

1.13.4 Cruce Estratégico DA: Debilidades - Amenazas

D1 A4.- Una buena administración busca los medios e insumos adecuados para fortalecer en cada uno de los procesos de producción para poder de esa manera crear confiabilidad y credibilidad por parte de sus clientes y poder de a poco conseguir la certificación necesaria que ayuden sustentar que los productos son de calidad.

D6 A5.- La implementación de un manual de calidad abaliza que sus procesos sean de calidad contribuyendo así a implementar procesos que se enfoquen en la satisfacción del cliente.

D8 A1.- La implementación de procesos que mejoren la cadena de valor mejorara la estabilidad en el mercado internacional y así poder competir con otros países.

D5 A2.- La implementación de acciones correctivas y preventivas en cada uno de los procesos conlleva a la mejora del producto e impedir que lideren productos sustitutos.

D4 A3.- La adquisición de tecnología de punta ayudaría a obtener la mejora continua de los procesos de producción y en si al producto.

1.14 Identificación del problema diagnóstico

En base al análisis de la información recopilada del diagnóstico de la empresa UYAMAFARMS S.A del cantón Mira, provincia del Carchi y sistematizada en la matriz FODA, se genera el planteamiento del problema central, determinando que la empresa no dispone de un manual de gestión de calidad del proceso productivo, en el que se detalla la inexistencia de; control de documentos, control de registros, misión, visión, valores corporativos, política de calidad, objetivos de calidad, cadena de valor del proceso productivo, satisfacción del cliente.

El cual ayudara a generar responsabilidades por parte de la dirección para con los trabajadores, llegando a beneficiar a cada uno de los departamentos teniendo definido el enfoque al cliente para ofertar un producto de calidad, tener establecidas políticas y objetivos de calidad, llevar una gestión de recursos, mejorar la dotación de materiales, ambiente de trabajo, enfocarse a la medición análisis y mejora continua de cada uno de los procesos propios de la empresa, promoviendo que la empresa cumpla con procedimientos para mejorar día a día los productos ofertados hacia el consumidor, llegando a satisfacer las necesidades de los mismos creando confianza y credibilidad de los clientes con un mayor grado de aceptación ante la sociedad, y proyectándose a ser una

de las mejores empresas del Ecuador, ayudando a la economía del país ya que exporta productos naturales y de calidad, aportando directamente a la salud del consumidor.

En conclusión por los factores antes mencionados y de acuerdo con la investigación realizada se puede determinar que el problema que se tiene en el proceso productivo radica en la ausencia de un manual de gestión de calidad, por lo que se considera necesaria la implementación de la presente propuesta logrando con este el cumplimiento de las metas organizacionales de la empresa y así poder incrementar la calidad de sus productos y procesos internos.

Dando lugar como resultado a la creación **“MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO PRODUCTIVO, BASADO EN NORMAS INTERNACIONALES ISO 9001-2008, PARA LA EMPRESA UYAMAFARMS S.A, EN LA CIUDAD DE MIRA, PROVINCIA DEL CARCHI.”**

CAPÍTULO II

2 Marco teórico

2.1 Plan nacional del buen vivir

Secretaria Nacional, (2013-2017). *Menciona*: “El Plan es un conjunto de objetivos que expresan la voluntad de continuar con la transformación histórica del Ecuador” (p.17).

El cual se centra en cambiar cuatro ejes fundamentales, el primero se enfoca a la diversificación de la producción, la cual es crear nuevas industrias y mediante ellas se ha lanzado varios programas de incentivos, con la finalidad de apoyar en la rama productiva.

En el segundo eje es la generación del valor agregado mediante el cual se aprovechará la materia prima con la que contamos en el país y poder exportarla, mediante la transformación a bienes procesados.

El tercer eje es la sustitución selectiva de importaciones; y por último es la mejora en la oferta exportable y lograr una mayor productividad, obviamente con la implementación de tecnología, eficiencia, rapidez, y cumpliendo con los estándares de producción.

2.2 Objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir relacionados con la investigación

Objetivo 10

Secretaria Nacional; (2013-2017) *Manifiesta*: La transformación de la matriz productiva está orientada a la conformación de nuevas industrias y la promoción de nuevos sectores con alta productividad competitivos, sostenibles, sustentables y diversos

con visión territorial, diversificando la economía, dinamizando la productividad, garantizando la soberanía nacional en la producción y el consumo interno. (p.292)

El cambio de la matriz productiva se enfoca en diversificar y generar valor agregado en toda la producción nacional con el fin de impulsar, fortalecer las micro, pequeñas y medianas unidades productivas intensificando la optimización de mano de obra que posee al país llegando así a generar mayores ingresos, a través de la exportación de bienes y servicios de calidad y así mismo lleguen a satisfacer las necesidades de los consumidores tanto nacional como internacionalmente.

2.3 Aceite de aguacate

2.3.1 Historia del aceite de aguacate

Sánchez Paredes & Cevallos Calapi, (2012). Mencionan: “El aceite de aguacate, surgió por la necesidad en el mercado de un aceite versátil que satisficiera las necesidades de cocina, salud y belleza al mismo tiempo, a precios atractivos ” (p.45).

Constituye el segundo producto industrializado del aguacate, sin embargo el consumo del mismo está variado, desde un uso masivo como producto cosmetológico a un uso de tipo culinario, ya que por sus beneficios está llegando a ser un sustituto del aceite de oliva.

Con un tratamiento de mecánica al frío que luego de realizar este proceso se refina, filtra y se embotella el producto obtenido, con ello el aceite mantiene todas las propiedades originales que lo hacen ser muy aceptable para la salud humana.

El aceite refinado es un líquido graso claro de viscosidad baja, de color amarillo a un pálido amarillo-verdoso, desprende un olor débil y tiene un gusto suave. El aceite de aguacate está formado en un 85% por ácidos grasos insaturados.

2.3.2 Propiedades nutritivas del aceite de aguacate

Sánchez Paredes & Cevallos Caplapi, (2012). Habla: Sus compuestos químicos son similares al aceite de oliva, pero lo supera en niveles de vitamina C, luteína, carnitina, betasitosterol, clorofila y ácido oleico (ácido graso mono insaturado más importante, el cual ayuda a la absorción del omega 3 en la membrana celular, esto hace que reduzca la oxidación del LDL, bajando por lo tanto el riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares) rico en Vitamina D (ayuda a absorber el calcio y el fósforo en el organismo) Vitamina E Escualeno y Glutathion (uno de los antioxidantes más importantes) además contiene minerales como potasio (en niveles más altos que el plátano), magnesio, hierro. (p.49).

Los autores mencionan que el aceite de aguacate contiene también ácido fólico, especialmente bueno para las mujeres embarazadas. Previene la anemia, osteoporosis, y lo más importante, reduce el colesterol y previene el cáncer de próstata.

2.3.3 Tipos de aguacate

Hass

Garvanzo Solís, (2013). Menciona: La variedad Hass puede producir abundantes cosechas sin necesidad de variedades polinizadoras. Sus principales características son: raza Guatemalteca, el color del brote es café rojizo, el árbol es de tamaño mediano de 5 a 8 metros, fruto de forma ovoide, peso de 150-400 gr, su semilla es mediana a pequeña. (p.20).

Fuerte

Villanueva & Verti, (2013). Mencionan: “Surge de los injertos hechos en California a partir del aguacate de Atlixco, para obtener un producto más resistente a las heladas estadounidenses, más carnoso y susceptible de ser transportado para su distribución.”(p.5).

Su piel es más gruesa y su carne es abundante, de color verde blancuzco. Tiene un hueso pequeño, por lo que es ideal para hacer ensaladas, para rellenarlo con otros ingredientes o para hacer salsas.

Los dos tipos de aguacate son producidos totalmente en la empresa UYAMAFARMS S.A. mismos que son vendidos y utilizados propiamente para la elaboración del aceite extra virgen para ser vendido en mercado nacional e internacional.

2.4 Empresa

2.4.1 Definición de Empresa

Palacios, A, (2012). Manifiesta: La empresa es una entidad legal, con un organismo productivo que le permite procesar ciertos bienes o servicios para satisfacer las necesidades y exigencias de un mercado necesitado y con capacidad de compra y que posee y administra un patrimonio propio. (p.55).

Es una organización jurídica de uno o varios propietarios que se dedica a la producción de bienes o servicios enfocados a satisfacer las necesidades del mercado, con lo cual están generando una utilidad para la empresa.

2.4.2 Tipos de Empresas

Por su Constitución Jurídica

Según Superintendencia de Compañías, (2012). Menciona: En el Artículo 2, establece cinco especies de compañías de comercio que regulan las actividades mercantiles en el país, las cuales son: (p.24)

- La compañía en nombre colectivo.
- La compañía en comandita simple y dividida por acciones.
- La compañía de responsabilidad limitada.
- La compañía anónima y,
- La compañía de economía mixta.

Las compañías se dividen por su constitución jurídica, ya que la forma en que estas se componen es a través de un representante o razón social y se constituyen mediante escritura pública para ser inscritas en el registro mercantil.

2.4.3 Por su actividad Económica

Hernández, Rodríguez & Pulido, (2011). Establecen la siguiente clasificación: (p.25).

- **Industrial.-** Se dedican tanto a la extracción y transformación de recursos naturales (renovables o no) como a la actividad agropecuaria y a la producción de artículos de consumo final.
- **Comercial.-** Se dedican a la compraventa de productos terminados, y sus canales de distribución son los mercados mayoristas, minoristas o detallistas, así como los comisionistas.

- **Servicios.-** Las empresas de servicios ofrecen productos intangibles, y sus fines pueden ser o no lucrativos.

Las empresas se han dividido por su actividad económica ya que existen varias formas en las que una empresa puede generar o brindar bienes y servicios tangibles e intangibles y a así generar capital como las empresas cuya principal actividad económica es la industrial que se dedica a la transformación y extracción de recursos.

2.4.4 Sector al que Pertenecen

En nuestro medio se conoce la existencia de tres tipos de sectores en los que se dividen las empresas como son el público, el privado y el sector mixto que a continuación se define:

- **Empresas Públicas**

Ley orgánica de empresas públicas; (2011), *en el Artículo 4 establece que:* “Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión.”(p.20).

- **Empresas Privadas**

Hernández, Rodríguez & Pulido, (2011, pág. 26), definen: “Las empresas privadas se distinguen porque su capital proviene de inversionistas particulares”

- **Empresas Mixtas**

Hernández, Rodrigo & Pulido; (2011), comenta: “Las empresas mixtas trabajan con capital del Estado y de la iniciativa privada.”(p.26).

Como definen los autores el sector al que pertenecen se refiere a la conformación de las empresas en cuanto a su capital es decir sean del estado, privado o de ambos, de ahí se derivan las empresas públicas, privadas y mixtas que reciben capital del estado bajo gestión pública.

2.5 El manual

2.5.1 Definición del Manual

Alarcón D, (2012). Manifiesta: Los Manuales son los instrumentos normativos que contienen en forma breve, clara, descriptiva y explícita información referente a la historia, fundamento legal y administrativo, objetivos generales y/o específicos, atribuciones, funciones, políticas, normas generales y/o específicas de operación, estructura orgánica y organigrama, así como la descripción narrativa y gráfica de los procedimientos de una Dependencia, Unidad Administrativa, Órgano Desconcentrado, Órgano Político-Administrativo o Entidad. (p.41).

Serrano I, (2012). Menciona: son documentos donde compilamos las fichas técnicas de instrucciones de trabajo, que estandarizan cada una de las actividades de un proceso; en un sistema que se deben implantar, de procesos, de procedimientos, de funciones, de evaluación de control interno/calidad, de indicadores. (p.159)

El afán de elaborar manuales es para determinar que el personal debe realizar algún tipo de actividad pues también esta ayuda a informar los cambios en las actitudes de la

dirección de alto nivel, el cual delimita las políticas y procedimientos que se deben realizar.

Los manuales netamente redactados correctamente pueden ayudar y ser valiosos para la administración de la organización pues pueden ayudar a lograr el cumplimiento de los objetivos. En conclusión, los manuales representan un medio de comunicación para la toma de decisiones, y mediante la cual también se detalla en forma sistemática la información de la organización.

2.5.2 Objetivos del Manual

Alarcón D, (2012). Dice: De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales permiten cumplir con los siguientes objetivos: (p.42).

- Instruir a la persona, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.
- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Interviene en la consulta de todo el personal.
- Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

2.5.3 Pasos para la elaboración de Manuales

Alarcón D, (2012). Hace referencia: Los pasos a seguir para la elaboración de un manual se reducen a los siguientes: (p.45).

- **Recopilación de la información.**

En esta fase se recopila las normas vigentes relativas a la organización de todos y cada uno de las unidades que integran la empresa. La información se divide en básica (se obtiene de personas que se encuentran informadas de los problemas de la empresa) y complementaria (leyes, manuales generales o departamentales, organigramas, reglamentos, etc.)

- **Estudio y análisis de la documentación recopilada**

El especialista administrativo de manera objetiva e imparcial examina cuidadosamente las normas vigentes y especialmente aquellas que tienen utilidad práctica para cumplir con los objetivos del estudio, para conseguir idoneidad en los resultados del trabajo.

2.5.4 Tipos de Manuales

Alarcón D; (2012). Dice: *La elaboración los Manuales que puede realizar una empresa, es muy variable. Dependerá, por lo general, del grado de desarrollo administrativo y de la amplitud de los servicios que se proporcionen. Existen sin embargo, una clasificación que los agrupa de la manera siguiente: (p.47).*

2.5.5 Por su Área de Aplicación

En la clasificación de los manuales, por su área de aplicación se encuentran los siguientes:

- **Generales**

Cuando abarcan a dos o más organismos, o una o más unidades administrativas de una entidad. El primero de los casos, por ejemplo, sería el manual de organización de la empresa; en segundo término se tendría cuando hubiese manuales de contabilidad, compras, almacenes, administración de personal.

- **Particular**

Cuando los manuales se refieren a la descripción específica de la organización y procedimientos de trabajo de una dependencia o de una de sus unidades administrativas en particular.

- **De Puesto o Individual**

Cuando los manuales elaborados indican las actividades a realizar por una persona en un puesto determinado de la dependencia.

2.5.6 Por su Contenido

Alarcón D, (2012). Menciona: Mientras que los manuales por su contenido se clasifican en: (p.48).

- **Manual de Políticas**

Son aquellos manuales que dentro de un área determinan, señalan las normas que rigen el desempeño de una función. Constituyen un medio de expresar las actitudes de los directivos respecto al funcionamiento de su entidad.

- **Manual de Organización**

Expone con detalle la estructura de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos. Explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de los órganos de la dependencia. Generalmente incluyen organigramas, objetivos, políticas, descripción de funciones de cada unidad administrativa, además contiene información detallada referente a los antecedentes, marco legal, atribuciones y estructura.

- **Manuales de Procedimientos**

Contienen los objetivos del procedimiento, a quienes está dirigido, campo de aplicación, Normas que lo rigen, descripción de las operaciones, diagramas, formas, enunciados de materiales y equipo que se utiliza.

- **Manuales de Contenidos Múltiples**

Se considera de este tipo a los manuales que comprenden dos o más de los mencionados con anterioridad. De este modo, un manual de organización que incluya a un apartado de políticas de trabajo de la empresa, su historia, su marco jurídico, será un manual de contenido múltiple.

2.5.7 Características de los Manuales

Entre las características que deben tener los manuales se puede enumerara las siguientes:

- Satisfacer las necesidades reales de la empresa.
- Contar con instrucciones apropiadas de uso, manejo y conservación.
- Facilitarla localización de las orientaciones y disposiciones específicas.
- Diagramación que corresponda a su verdadera necesidad.
- Redacción simple corta y comprensible.
- Hacer uso racional y adecuado, por parte de los destinatarios.
- Gozar de adecuada flexibilidad para cubrir diversas situaciones.
- Tener un proceso continuo de revisión y actualización.
- Facilitar a través del diseño, su uso, conversación y actualización.
- Estar debidamente formalizado por la instancia correspondiente de la empresa.

2.5.8 Ventajas y Desventajas de los Manuales

2.5.8.1 Ventajas

Alarcón D, (2012). Menciona: Un manual debidamente creado tiene, entre otras las siguientes ventajas: (p.49).

- Lograr y mantener un sólido plan de organización.
- Asegurar que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Facilita el estudio de los problemas de organización.
- Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Sirve como guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- Determinar la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Evita conflictos jurisdiccionales y yuxtaposiciones de funciones.
- Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- La información sobre funciones y puestos suelen servir como base para la valuación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.
- Sirve como guía en el adiestramiento de personal nuevo.

2.5.8.2 Desventajas

Entre los pocos inconvenientes que suelen presentar los manuales se encuentran los siguientes:

- Muchas compañías creen que son demasiado pequeñas para necesitar de un manual que describa asuntos que son conocidos de todo el personal.
- Consideran que es demasiado caro, limitativo y laboriosos el preparar un manual y conservarlo al día.
- Existe el temor de que puede conducir a una excesiva reglamentación y rigidez.

2.6 Gestión

Hernández, Rodríguez & Pulido M, (2011). Manifiestan que la gestión es: “El proceso intelectual creativo que permiten a un individuo diseñar y ejecutar las directrices y procesos estratégicos y tácticos de una unidad productiva-empresa, negocio o corporación-mediante la comprensión, conceptualización y conocimiento de la esencia de su quehacer y al mismo tiempo coordinar los recursos o capitales económicos, humanos, tecnológicos y de relaciones sociales, políticas y comerciales para alcanzar sus propósitos u objetivos. (p.2).

Es la capacidad que posee cada uno de los individuos para realizar, resolver y operar competentemente de la manera más adecuada las actividades, o cada uno de los procesos que se mantiene en la institución para encaminarse al cumplimiento de objetivos y metas trazadas de la organización.

2.7 Calidad

The American Society for Quality, citado por Gutiérrez P, (2010), señala: Calidad es un término subjetivo para el que cada persona o sector tiene su propia definición. En un sentido técnico, la calidad puede tener dos significados: 1) son las características de un producto o de un servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades implícitas o específicas; 2) es un producto o un servicio libre de deficiencia. (p 19-20).

Certificación-I, (2010). Definen: “Calidad es la totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas” (p.235).

2.7.1 Política de Calidad

Certificación I; (2010). Menciona: “Política de calidad orientación y propósitos generales de unos organismos concernientes a la calidad, expresados formalmente por el más alto nivel de la dirección” (p.235).

2.7.2 Manual de Calidad

Según Sánchez A, Palomino E &, Rivero S, (2012). Define: “Por un lado el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos, y procedimientos genéricos que una organización establece para llevar a cabo la gestión de la calidad” (p.66).

López L, (2011). Menciona: El manual de calidad es el documento fundamental del sistema de gestión de calidad, del que derivan todos los demás. La relación entre los distintos documentos que componen el sistema de gestión se suele representar en forma de pirámide. En el que el manual es representado en la cúspide como documento específico del sistema. (p.17).

Documento en el que se describe las actividades, procedimientos y recursos a emplearse para obtener un producto o servicio enfocado a la gestión de la calidad, el cual podrá ser realizado eficiente y eficazmente para brindar productos de calidad los cuales ayuden a despertar el interés a sus consumidores.

El manual de calidad es uno de los componentes más significativos dentro del sistema de calidad, del cual dependen varios más para ser ejecutados con mayor eficacia logrando

permanentemente enfocarse, enfatizarse y estar presente en la cúspide de la pirámide del sistema de gestión de calidad.

2.7.3 Principios en que se basa un Manual de Calidad

Formación, B, (2010) Los ocho principios en los que se basa un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, son: (p.46).

- Organización orientada al cliente.
- Liderazgo.
- Participación personal.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque basado en el sistema para la gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque objetivo para la toma de decisiones.
- Relación mutuamente beneficiosa con el suministrador.

Se puede hacer una representación gráfica a través de una serie de círculos concéntricos que indique la aplicación de estos principios en el ámbito de la empresa.

Ilustración N° 1 Los ocho principios del Sistema de Gestión de Calidad.



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008.
Elaborado por: La Autora

2.7.4 Responsabilidad de la Calidad

Besterfield (2009). Menciona: “La calidad no es responsabilidad de una persona o área funcional determinada; es el deber de cada quien. La responsabilidad por la calidad se delega a las diversas áreas con autoridad para tomar decisiones sobre la calidad” (p.6)

La responsabilidad de la calidad no es responsable unidades o personas específicas dentro una organización sino la responsabilidad es áreas con potestad para determinar y tomar decisiones acerca de la calidad.

2.7.5 Control de calidad

Valderrey P, (2013). Menciona a: “K, Ishikaw, el control de la calidad consiste en el desarrollo, diseño, producción y comercialización de productos y servicios con una eficacia del coste y una utilidad óptima, todo ello equilibrado con una compra satisfactoria por parte de los clientes” (p.20).

Es un sistema de métodos y recursos que se emplean en todos los procesos que intervienen e interactúan con el producto final para que este sea controlado y elaborado desde la etapa de diseño a la etapa de venta.

Se realiza el control de calidad para entregar un bien o un servicio con las suficientes características que ayuden a cumplir con los requisitos del cliente, a través de la utilización de este sistema se corrige los posibles defectos de producción mediante el uso necesario, eficiente y eficaz de los recursos de la empresa.

2.8 Sistema de gestión de calidad

Busterfield D; (2009). Hace referencia: Se basan en la optimización continua de todos los segmentos y recursos de la organización, y en la colaboración y participación de todos los trabajadores y directivos en las labores de realización, seguimiento y control de las actividades desarrolladas por la empresa. (p.24)

El Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra definido y basado en una serie de documentos, redactados en papel o en soporte informático, que reflejan cómo se encuentra planificada la gestión de la organización, es decir, desarrolla todas sus actividades que en ella se realizan mediante instrucciones contenidas en procedimientos documentados.

2.8.1 Sistema de Calidad

López R, (2011). Manifiesta: Estructura administrativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad. Se aplica en todas las actividades realizadas en una empresa y afecta a todas las fases, desde el estudio de las necesidades del consumidor hasta el servicio posventa. (p.12).

Todos los componentes que intervienen para cumplir con la gestión de la calidad desde la organización hasta los recursos que se necesiten para destinar en cada una de las actividades dentro de la empresa para generar una buena gestión de la calidad.

2.8.2 Beneficios de la Implantación de un Sistema de Calidad.

López R, (2011). Argumenta: (p.14).

- Mayor nivel de calidad del producto.
- Disminución de rechazos y optimización del mantenimiento.
- Reducción de costos.
- Mayor participación e integración del personal de la empresa.
- Mayor satisfacción de los clientes.
- Mejora de la imagen de la empresa.
- Mejora de la competitividad.
- Garantía de supervivencia.

El sistema de calidad se debe implantar porque este será el instrumento que generara la cohesión de todos los procesos para generar e incrementar la calidad de cada una de las actividades dentro de la empresa y por ende la de sus productos o servicios.

2.9 Familia de la norma ISO

Formación B, (2010) Define: La familia de normas ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad que, desde su publicación inicial, han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad. Las normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces. (p.235)

Las ISO 9000 son un conjunto de procedimientos que están enfocados a aplicarse y direccionarse en las organizaciones para generar la mejora de cada uno de los procesos que intervienen en el sistema de gestión de calidad y son aplicables en todo tipo de empresa u organización.

2.9.1 Tipos de ISO

Certificación-I (2010): (p. I)

Norma ISO 9000: Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad.

Norma ISO 9001: Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar sus capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción al cliente.

Norma ISO 9004: Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

Norma ISO 19011: Proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Los tipos de ISO se han clasificado para apreciar de mejor manera los procesos para la implementación del sistema de gestión de la calidad es así que parte desde la conceptualización de la ISO, los requisitos que se necesitan para aplicarla, las pautas para su ejecución y la orientación para las auditorías.

2.10 Recurso humano

Castillejos J, (2012, pág. 54). Dice: Comprenden esencialmente la mano de obra o la fuerza laboral de los trabajadores, que sin su apoyo no sería posible la realización de las tareas que implica la producción. Por tanto, la producción depende del hombre, quien varía en intelecto, capacidad y expectativas. (p.54)

Todos los procesos dentro de una empresa que involucre la intervención humana para la realizar cualquier actividad implica la utilización de recursos humanos, es así que la utilización de mano de obra calificada es un eje fundamental para la producción de bienes y servicios en medida de aptitudes y aplicación de conocimientos.

2.11 Satisfacción al cliente

Según Pulido G & de la Vara S, (2013). Afirma: “La satisfacción al cliente es la percepción de éste acerca del grado con el cual sus necesidades o expectativas han sido cumplidas.” (p.5).

Cantú D; (2011). *Menciona*: “Consiste en determinar cuál es la percepción que los clientes externos tienen acerca de los productos y servicios que proporciona la empresa. La apreciación de los clientes frente a los productos de oferta la empresa para satisfacer sus necesidades” (p.253).

Lo que el individuo percibe a través de la utilización de un bien o servicio que le brinde la empresa, haciendo que este una vez que ha adquirido el bien o servicio analice y sienta que sus necesidades has sido compensadas o no.

2.12 Acciones preventivas

Pulido G & de la Vara S, (2013). Menciona: “Son aquellas que se implementan para eliminar la causa de una no conformidad potencial o de alguna otra situación potencial no deseable” (p.7).

Acciones preventivas son las que se toman a consideración a nivel de satisfacción de los productos al cliente para así tratar de eliminar o reducir la disconformidad o mala calidad de los mismos. Se ejecutan antes de que el producto final inicie su proceso de fabricación.

2.13 Acciones correctivas

Pulido G, de la Vara S, (2013). Menciona: “Se emplean para eliminar la causa de una no conformidad detectada. Es decir, están orientadas a prevenir recurrencias” (p.7).

Son procesos que se ejecutan ante la presencia de errores en el producto final; es así que a través de un análisis de datos que se desarrolla en cada uno de los procesos de producción se identifica el momento adecuado para iniciar las acciones correctivas y poder ser llevadas a cabo para la eliminación de las causales que provoquen la insatisfacción del cliente y así lograr que este tipo de amenazas no vuelvan a ocurrir.

2.14 Cadena de valor

Cantú D, (2011). Argumenta: “Conjunto de eslabones que representa los diversos procesos que se llevan a cabo en una organización para proporcionar al consumidor un producto y un servicio de calidad.” (p.145).

La cohesión de los procesos es un eje muy importante ya que todo tiene que ir de la mano uno tras otro y así las actividades tienen que relacionarse para continuar con todos

los procesos para que los productos sean elaborados y llevados hasta el cliente, para satisfacer sus necesidades.

2.15 Mejora continua del proceso

Besterfield D, (2009). Argumenta: “La meta es lograr la perfección mejorando continuamente los procesos comerciales y de producción. Claro está que la perfección es una meta difícil de alcanzar; sin embargo, debe tratarse de lograr interrumpidamente” (p.45).

Algunas formas para mejorar continuamente son:

- Considerar que todo el trabajo es un proceso, ya sea que se asocie con la producción o con actividades comerciales.
- Hacer que todos los procesos sean efectivos, eficientes y adaptables.
- Anticiparse a las necesidades cambiantes de los clientes.
- Controlar el desempeño en el proceso, adoptando medidas como reducción de desperdicios del tiempo de ciclo, graficas de control, etc.
- Mantener una insatisfacción constructiva con el grado de desempeño actual.
- Eliminar los desperdicios y reprocesamiento donde se presente.
- Investigar que actividades no agregan valor al producto o servicio para tratar de eliminarlas.
- Eliminar las no conformidades en todas las fases del trabajo de cada persona, aun cuando la mejoría sea pequeña.

En todos los procesos que se llevan a cabo dentro de una organización es importante la oportunidad de la mejora continua ya que a través de este medio se puede alcanzar la difícil meta de la perfección, tomando en cuenta que todo trabajo es un proceso y hacer que estos sean más efectivos, estar a la vanguardia de las necesidades de los clientes.

2.16 Definiciones de la Norma ISO 9001-2008

Formación B, (2010). Define: (p.36).

Tabla 16 Definiciones de la Norma ISO 9001-2008

Corrección.	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
Defecto	Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
Diseño y Desarrollo	Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características específicas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
Manual de Calidad	Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.
Mejora Continua	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir las necesidades o expectativas establecidas.
No Conformidad	Incumplimiento de un registro.

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008.

Elaborado por: La Autora

2.16.1 Definiciones de la Norma ISO 9001-2008

Tabla 17 Definiciones de la Norma ISO 9001-2008

Objetivo de la Calidad.	Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.
Organización	Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
Plan de Calidad	Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
Planificación de la Calidad.	Parte de la gestión de la calidad que se enfoca al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
Política de la Calidad	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal y como se expresa formalmente por la alta dirección.
Reproceso	Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla los requisitos.

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008.

Elaborado por: La Autora

2.16.2 Definiciones de la Norma ISO 9001-2008

Tabla 18 Definiciones de la Norma ISO 9001-2008

Procedimiento	Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Producto	Resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
Reclasificación	Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
Satisfacción del Cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas.
Sistema de Gestión	Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
Trazabilidad	Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Fuente: Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008.

Elaborado por: La Autora

Los términos de la ISO 9001 que se aplican en todos los procesos del sistema de gestión de calidad, para que su uso sea el adecuado y así generar de una manera ordenada

y adecuada el documento que sustente los procesos a tomar en cuenta en el sistema de gestión de calidad.

2.17 Los registros

Formación B, (2010). Definen: “Los registros son documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencias de las actividades desempeñadas, por ello han de mantenerse guardados, ordenados y controlados.” (p.79).

Los registros se encargan de recoger todos los datos que arrojan al ponerse en marcha y desarrollarse los procesos del sistema de gestión de calidad su importancia radica en proporcionar evidencias de su implementación creando así una fuente de datos que nos ayudará para realizar cualquier tipo de análisis y estudios que reflejen la calidad de los productos, procesos o servicios.

2.18 Proceso

Según López P, (2011). Cita: “Proceso es un conjunto de actividades secuenciales que realizan una transformación de una serie de inputs en una serie de outputs deseados, añadiendo valor.” (p.55).

Formación B, (2010). Argumenta: “Se puede definir un proceso como un conjunto de actividades orientadas a generar un valor añadido a sus entradas para conseguir un resultado que satisfaga los requisitos del cliente.” (p.54).

Certificación I, (2010). Define: “Conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí que transforman elementos salientes.” (p.235).

Besterfield D, (2009). Describe: Se refiere a las actividades comerciales y de producción en una organización. Es la interacción de cierta combinación de personas,

materiales, equipo, método, medición, así como del ambiente para producir un resultado, como un producto, servicio o una entrada a otro proceso, un proceso debe tener actividades de valor agregado y de repetitividad. (p.55).

Conjunto de propiedades inherentes que se le confiere a un bien o servicio por las características que posee para llegar a satisfacer necesidades y cumplir con estándares para el consumidor.

Las actividades que se ejecutan una tras otra para cumplir con un solo fin la transformación de elementos de entrada en elementos de salida.

Es una secuencia de pasos o actividades ordenados encaminados a ofrecer un producto o servicio con valor, mediante la utilización de recurso humano, tecnológico, material, métodos, entre otros, utilizando eficaz y eficientemente los recursos para entregar un resultado enfocado a satisfacer necesidades y expectativas del cliente.

2.18.1 Tipos de procesos

Habitualmente se distinguen tres tipos de procesos:

Procesos claves:

También denominados operativos, se corresponden con las líneas de actividad de la organización, el core business de la entidad. Son procesos que afectan de forma directa a la calidad del producto o servicio prestado y, por ende, a la satisfacción del cliente.

Procesos auxiliares:

También llamados de soporte, son procesos necesarios para el desarrollo de los procesos claves. Son actividades que se realizan prácticamente en todas las empresas

(compras, mantenimiento de maquinaria o de vehículos, gestión de los recursos humanos, etc.) pues son imprescindibles para el funcionamiento de la organización en su conjunto, aunque no incidan directamente en la calidad del producto o la satisfacción del cliente.

Procesos estratégicos:

Se trata de procesos que aportan como resultado la planificación de los procesos clave y de soporte. El ejemplo más claro es el análisis de datos.

2.18.2 Ventajas del enfoque basado en procesos

- Permite controlar de forma continua todos los procesos, tanto de una manera individual como en conjunto.
- Se reducen los costes y se acortan tiempos si se utilizan los recursos de forma adecuada.
- Proporciona mejores resultados, con una mayor consistencia y que además se pueden predecir de una forma más sencilla y más fiable.
- Permite establecer prioridades a la hora de realizar mejoras.

CAPÍTULO III

1 Propuesta del manual de gestión de calidad

1.1 Introducción

En este capítulo se elaborará toda la estructura que comprende el manual de calidad, se diseñarán cada uno de los requisitos para los procesos involucrados en la producción del producto de esta empresa. También se detallará los requerimientos necesarios a seguir para llegar al cumplimiento de estándares de calidad.

Consecuentemente se plantea realizar el diseño y desarrollo del manual de calidad basado en la norma ISO 9001-2008 para la empresa UYAMAFARMS S.A. con el fin de proporcionar e impulsar la mejora continua y mejorar la satisfacción del cliente.

Se realizará un diagnóstico previo en el cual se detallan los procesos que se llevan a cabo para el procesamiento del aguacate de calidad que cumpla con estándares internacionales y de esta manera poder afianzar a los clientes potenciales de esta organización.

La propuesta contendrá la presentación de la organización, el alcance, el sistema de gestión de la calidad, la descripción de la interacción de los procesos, anexos y exclusiones de los apartados.

El Manual de Calidad se compondrá de ocho apartados coherentes con los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 Sistema de Gestión de Calidad, que son de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores que conforman la organización, los mismos que deben velar por la confidencialidad y el control.

1.2 Objetivo general de la propuesta del manual de gestión de calidad

- Diseñar el manual de gestión de calidad basado en las Normas ISO 9001- 2008 para la empresa UYAMAFARMS S.A. con el fin de mejorar el desempeño de la empresa y de esta manera obtener mejores resultados, económicos, administrativos, productivos y sociales.

1.3 Objetivos específicos de la propuesta del Manual de Gestión de Calidad

- Realizar una presentación clara y precisa acerca de la organización en la cual se detalla: Misión, Visión, Valores corporativos, Política de calidad, objetivos y estrategias de calidad.
- Desarrollar el mapeo de procesos de cada área de la empresa con el fin de describir la interacción de los procesos y su importancia dentro del manual de calidad.
- Evidenciar el alcance del manual, las áreas, procesos, responsables, departamentos que tendrán una gestión directa con el aseguramiento de la calidad, se excluirá las áreas en las cuales no tendrá mayor alcance la implementación de este manual.
- Revisar los parámetros del sistema de gestión de la calidad tanto en requisitos generales, como en requisitos de la documentación, e ir desarrollando los ocho componentes del sistema de gestión de la calidad.



MANUAL DE CALIDAD

COPIA CONTROLADA

N° _____

COPIA NO CONTROLADA

TABLA DE REVISIONES			
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	
0	31-01-2016	Revisión Inicial	
LABORADO Y REVISADO: GERENTE GENERAL		APROBADO: DIRECCIÓN	
FECHA:	22-06-2016	FECHA:	22-06-2016
FIRMA:		FIRMA:	



2 Presentación de la Organización

UYAMAFARMS S.A. es una empresa dedicada a la producción, procesamiento y comercialización de aceite de aguacate extra virgen, constituida en el año 2006 con la producción de dos variedades de plantas de aguacate Hass y Fuerte, ofertando sus productos en el mercado nacional e internacional.

Sus seis presentaciones son:

Natural.	Andean Star (Estrellita)
Chili Breeze (Picante)	Avocado Honey
Omega Romance	Citrus

Los datos de contacto de la organización son los siguientes:

Razón Social:	UYAMAFARMS S.A.
Dirección:	Mira - Carchi – Ecuador
Teléfono/Fax:	(+593)2552119 / (+593)2552120 / (+593)2565000
Web:	www.miranaturals.com
E-mail:	mcdavalos@agroflora.com.ec fchacon@uyamafarms.com.ec



3 Objeto y campo de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad.

UYAMAFARMS S.A, para demostrar la capacidad de proporcionar un buen servicio y llegando a cumplir con los requisitos de un producto de calidad para sus clientes, ha decidido implementar un sistema de gestión de calidad conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001-2008.

La manera de dar cumplimiento adecuado a los requisitos de la Norma ISO 9001-2008 se reflejará en el presente documento, al que se denomina Manual de Calidad.

El alcance del sistema de gestión de calidad implantado es el siguiente:

“Proceso productivo, que comprende las áreas de Adquisición, Cultivo, Producción Industrial y Comercialización.”

Como exclusiones para la propuesta del sistema de gestión de calidad, tendremos los siguientes apartados: 5.5.2, 5.6.2, 5.6.3, 6.2.2, 7.3.2, 7.4, 7.4.1, 7.4.2, 7.4.3, 7.5, 7.5.1, 7.5.2.

4 Sistema de Gestión de Calidad.

4.1 Requisitos Generales

UYAMAFARMS S.A ha decidido implementar un sistema de gestión de la calidad con el objetivo de proporcionar productos que satisfacen los requisitos de los clientes, y está inmerso en un proceso de mejora continua de acuerdo a la norma ISO 9001:2008.

La organización ha identificado y establecido a lo largo de la implementación del sistema de gestión de la calidad lo siguiente:



- Establecer los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, y su aplicación a través de la organización.
- Designar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los métodos necesarios para asegurar tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- Realizar el seguimiento de procesos cuando sea aplicable.
- Implementar acciones correctivas para alcanzar los resultados esperados y buscar la mejora continua de los procesos.

4.2 Requisitos de la documentación

4.3 Generalidades

UYAMAFARMS S.A acorde a los requisitos de la norma la documentación del sistema de gestión de la calidad está compuesto por:

- Política de Calidad y Estrategias de calidad documentadas.
- El presente Manual de calidad.
- Los procedimientos documentados y registros exigidos por la norma ISO 9001:2008

La gestión de estos documentos se describe en los apartados de la norma ISO 9001:2008 4.2.3 y 4.2.4 respectivamente.



4.4 Manual de Calidad

Este manual hace referencia explícita a los procedimientos documentados que se han elaborado como apoyo a la implementación del sistema de gestión y además a establecer para el éxito de este sistema que se apliquen los 8 elementos de un sistema de gestión de la calidad.

4.5 Control de los documentos

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesarios y aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- Verificar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de su uso.
- Identificar que los puntos se encuentren legibles y fácilmente identificables.
- Comprobar que los documentos externos que la organización determina sean necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad igualmente identificará y controlará su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y tomar acciones adecuadas previamente.

4.6 Control de los registros

- Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como del sistema de gestión de calidad deben controlarse.



- La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.
- Los registros deben ser legibles, fácilmente identificables y recuperables.
- Los registros tienen que ser actualizados.

La aplicación del control de registros será una herramienta indispensable de la empresa puesto que ayudará a mejorar la organización interna de la institución.

5 Responsabilidad de la dirección.

5.1 Compromiso de la dirección

La dirección de UYAMAFARMS S.A. es la principal responsable en el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como de la mejora continua del mismo, para asegurar su cumplimiento, la dirección comunicará a todos los empleados, mediante los canales de información establecidos en la empresa, con el objetivo de satisfacer, determinar y cumplir con las necesidades y expectativas del cliente.

La dirección será la responsable de asignar todos los recursos necesarios para implantar el sistema de gestión de calidad y de revisarlo periódicamente para verificar si se están logrando los objetivos de la organización y su correcto funcionamiento.

5.2 Misión

UYAMAFARMS S.A es una organización Ecuatoriana dedicada a la producción y comercialización de plantas de aguacate e industrialización de aceite extra virgen de aguacate, satisfaciendo las necesidades de sus clientes, tanto locales como



internacionales, brindando productos de calidad con estándares de protección al medio ambiente.

5.3 Visión

UYAMAFARMS S.A, para el 2020 será una empresa de prestigio, reconocida a nivel nacional e internacional en producción, comercialización e industrialización de aceite extra virgen de aguacate caracterizada por ofrecer productos de calidad, nutritivos e impulsando el sector agroindustrial del país, enfocándose a la mejora continua en búsqueda de la calidad para llegar a ser una empresa sustentable y sostenible en el tiempo.

5.4 Valores Corporativos

- **Comunicación**

La dirección mantiene canales de comunicación lo suficientemente necesarios para que el personal tenga conocimiento de las políticas de calidad, los objetivos de calidad, los requisitos que la empresa debe cumplir para ofrecer productos de calidad y por ende poder llegar a cumplir con las metas y objetivos planteados a corto y largo plazo.

- **Lealtad**

La empresa trabaja para tener no solo lealtad de sus clientes sino también de su personal interno, pues constantemente se preocupa de hacer que sus obreros se sientan comprometidos con la organización; mediante su participación y colaboración día tras día en el desempeño de sus funciones, llegando así a potenciar sus habilidades.

- **Respeto**

Generar respeto en las actividades diarias que desempeña cada uno de los trabajadores, potencializando que cada persona que forma parte del talento humano tenga la



oportunidad de superación aprovechando al máximo sus capacidades, reconociendo su aporte y esfuerzo que brinda y su contribución para el éxito de la empresa.

- **Responsabilidad**

La dirección está comprometida en seleccionar, formar y promover empleados con un alto grado de iniciativa y empatía que generen un valioso grado de rendimiento, siendo capaces de plasmar sus ideas y los lleve a un camino de éxito.

- **Honestidad**

Inculcar como valor el sentido de actuar con honradez en todos los procesos de la empresa tanto internos como externos, y a su vez incentivar a sus empleados a ser para que lleven este valor en todas las actividades que la organización le haya encomendado.

- **Puntualidad**

Trabajar con disciplina en el cumplimiento de actividades, responsabilidades y compromisos que se posee con cada uno de los clientes, entregando los productos de calidad justo a tiempo ayudando a ser eficientes y eficaces en cada uno de los procesos y controles que se lleven en la empresa, llegando a cumplir las expectativas de los clientes.

- **Compromiso**

Trabajar con sentido de responsabilidad en las tareas que se realiza, puesto que del desempeño comprometido se obtiene grandes resultados y beneficios para la empresa; llegando así a asumir el reto permanente de cumplir con los requerimientos internos y externos de una manera óptima y eficaz.

- **Cooperación y ayuda mutua**

La empresa está constantemente enfocada a promover el trabajo en equipo ya que de esta manera se podrá mejorar los índices de producción en cada uno de los departamentos;



también recalcar que la dirección es la encargada de que se ponga en práctica la ayuda mutua optimizando los trabajos realizados en cada proceso. Brindando así un servicio y productos a la medida de las necesidades de los consumidores.

5.5 Enfoque al cliente

Este principio nos dice principalmente que el cliente es primero, por lo que se debe hacer todo el esfuerzo posible para satisfacer sus necesidades y exceder sus expectativas.

- Identificar y gestionar de manera sistemática los procesos empleados en la organización.
- Realizar estudios y análisis de procesos.
- Elaborar mapa de procesos.

5.6 Política de calidad

Producir competitivamente aceite y derivados de aguacate de alta calidad, para satisfacer efectivamente las necesidades y expectativas de los clientes, ofreciendo además un excelente servicio de venta y post-venta, pudiendo de esta manera lograr el mejoramiento continuo en los procesos, el servicio y la toma de decisiones; trabajando conjuntamente con todo el talento humano de la empresa, mediante capacitaciones y motivación de los mismos.

5.7 Objetivos de calidad

- Cumplir con el establecimiento de parámetros de calidad para la elaboración del aceite extra virgen de aguacate.
- Optimizar los recursos en cada uno de los procesos involucrados para la realización del producto, logrando la satisfacción del cliente.



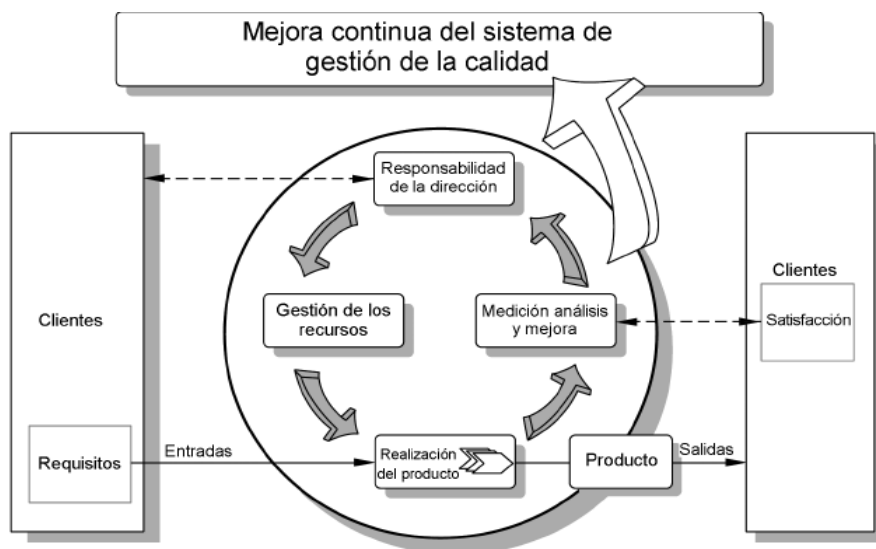
- Mejora continua de la producción de aceite de aguacate potenciando las habilidades y desempeño del talento humano de la empresa.

5.8 Planificación del sistema de gestión de calidad

La organización debe determinar y gestionar sus procesos para alcanzar sus resultados de manera más eficiente, mediante la identificación, entender y gestionar, los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyendo con eficiencia y eficacia de la organización en el logro de sus objetivos.

La norma ISO 9001:2008 de la cual se ha tomado las recomendaciones pertinentes nos aconseja establecer en la empresa UYAMAFARMS S.A un enfoque basado en procesos, el cual mejora la eficacia y eficiencia, para aumentar la satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de requisitos al tener claro que es lo que se tiene que hacer en la organización y los elementos de entrada se transformen en resultados.

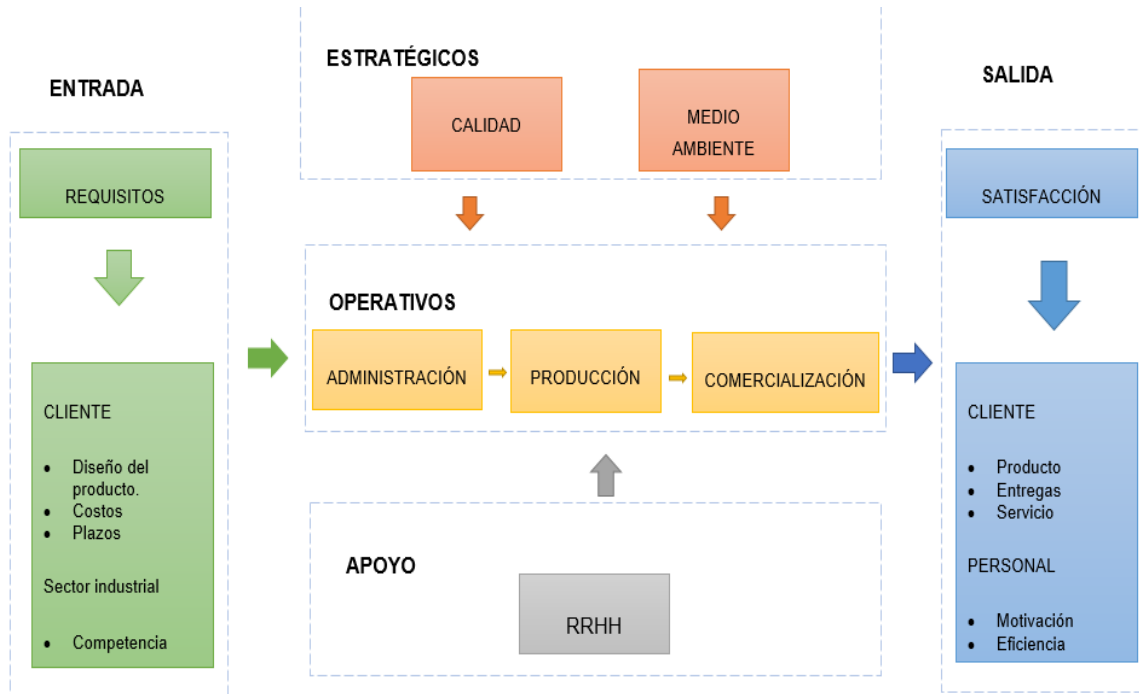
Ilustración N° 2 Mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: Certificación ISO 9001-2008
Elaborado por: La Autora



Ilustración N° 3 Mapa de Procesos UYAMAFARMS S.A.



Fuente: Propia de la investigadora
Elaborado por: La Autora

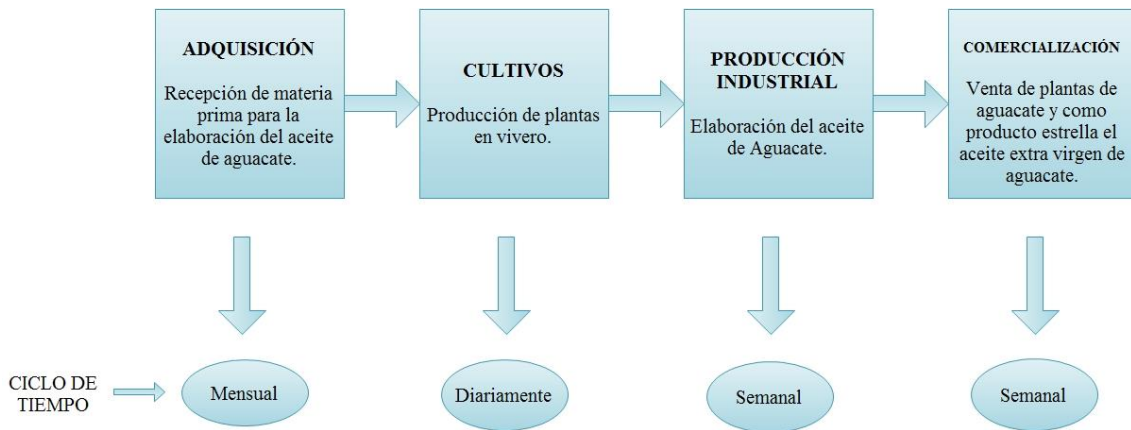
Este mapa de procesos hace referencia a los insumos de entrada o requisitos del cliente para la elaboración del producto tales como el diseño, los costos, y plazos de entrega; estos factores descritos luego de ser establecidos pasan a formar parte de los diferentes procesos sean estos estratégicos, operativos o de apoyo, mismos que deben aportar en el desarrollo del producto con calidad y cumplimiento de estándares; luego de ello y una vez terminado el producto, se pretende lograr la satisfacción del cliente con los insumos de salida siendo estos el producto, el tiempo de entrega y el servicio prestado.



5.8.1 Cadena de valor del proceso productivo de UYAMAFARMS S.A.

Macroproceso UYAMAFARMS S.A.

Ilustración N° 4 Macro Proceso UYAMAFARMS S.A.



Fuente: UYAMAFARMS S.A.

Elaborado por: La Autora

La empresa en su organigrama estructural tiene definido sus macro procesos de los cuales son: La producción agrícola o cultivos, la industrialización y la comercialización.

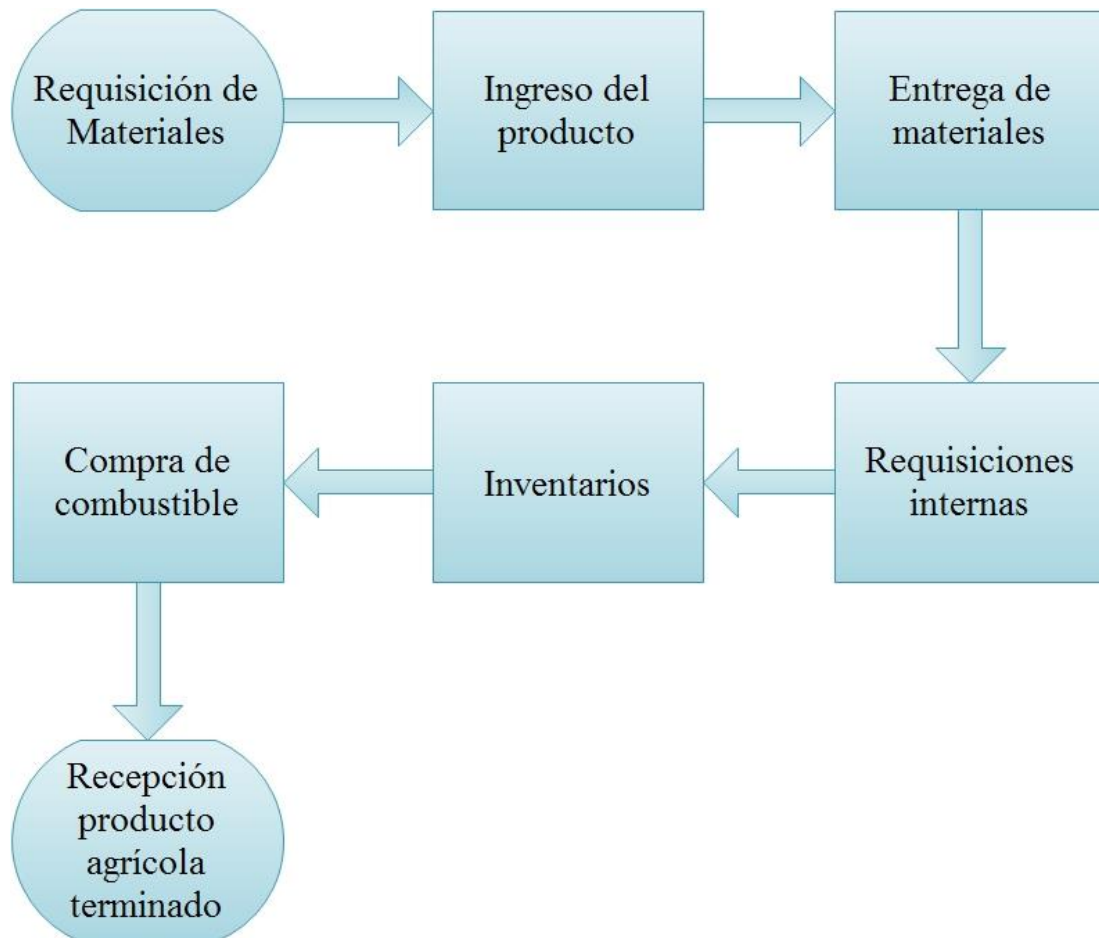
5.8.2 Proceso de Adquisición.

El proceso de adquisición es parte del proceso productivo ya que es fundamental tener los suficientes materiales necesarios para la elaboración del aceite de aguacate es por ello que a continuación se detalla de que consta este proceso:



5.8.2.1 Cadena de valor del subproceso productivo adquisición

Ilustración N° 5 Cadena de valor del subproceso productivo de adquisición



Elaborado por: La Autora



En bodega se dan los siguientes procesos detallados a continuación:

- **Requisición de Materiales**

Recibir requisiciones de insumos y materiales de cada área

Envía al jefe de compras en la ciudad de Quito

Los materiales son recibidos los días viernes

- **Ingreso del producto**

Revisión de productos entregados de acuerdo a especificaciones

Llenar un comprobante de ingreso

Ingreso en el sistema (programas de computadora Microrex)

Clasificación de acuerdo al tipo (fertilizantes, desinfectantes, productos de empaque)

- **Entrega de materiales**

Pide requisición

Llenado de comprobante de egreso

Llenado en el sistema

Fin de mes se envía los comprobantes de ingreso, egreso y registro en el sistema a Quito

- **Requisiciones internas**

La requisición consiste en tener productos surtidos que van a ingresar a bodega y estos clasificarlos como productos específicos, de aquí radica la importancia de tener un control de ingresos de cada producto, materia prima y recursos para la comercialización.



- **Inventarios**

Se lo conoce también como stock de mercancías, su importancia es vital para la bodega ya que debe cuadrar lo registrado con lo que realmente existe en bodega, los inventarios tienen que ser controlados constantemente.

- **Compra de combustible**

En Mira localidad de la empresa UYAMAFARMS S.A. no existe mayor cantidad de bombas despachadoras de gasolina, solo existe una, por tal razón el combustible es comprado por la empresa con anticipación en galones y guardado en bodega, para que exista cuando sea necesario el combustible y se pueda despachar la mercadería a tiempo cumpliendo con los clientes y sin demoras en la entrega por no tener recursos para el despacho.

- **Recepción de producto agrícola terminado**

Una vez despachado de bodega el producto al ser agrícola sale directo a la venta o despacho.

Ilustración N° 6 Inventario y almacenamiento en bodega del producto



Fuente: UYAMAFARMS S.A.

Elaborado por: La Autora



5.8.3 Proceso de Cultivo

Dentro de este proceso UYAMAFARMS cuenta con un vivero destinado a la producción de plantas de aguacate como producto estrella el aguacate en sus dos tipos de variedades Hass y Fuerte, para el cultivo de los mismos se necesita un cuidado adecuado para el buen desarrollo de la planta.

El aguacate es utilizado para elaborar el aceite extra virgen de aguacate el cual será vendido en el mercado nacional y extranjero en sus variedades.

La cosecha del aguacate se lo realiza dependiendo de la demanda diaria, para ser llevado a la planta de producción industrial donde es procesado para obtener el aceite de aguacate extra virgen en sus tres variedades.

Ilustración N° 7 Proceso de cosecha del Aguacate



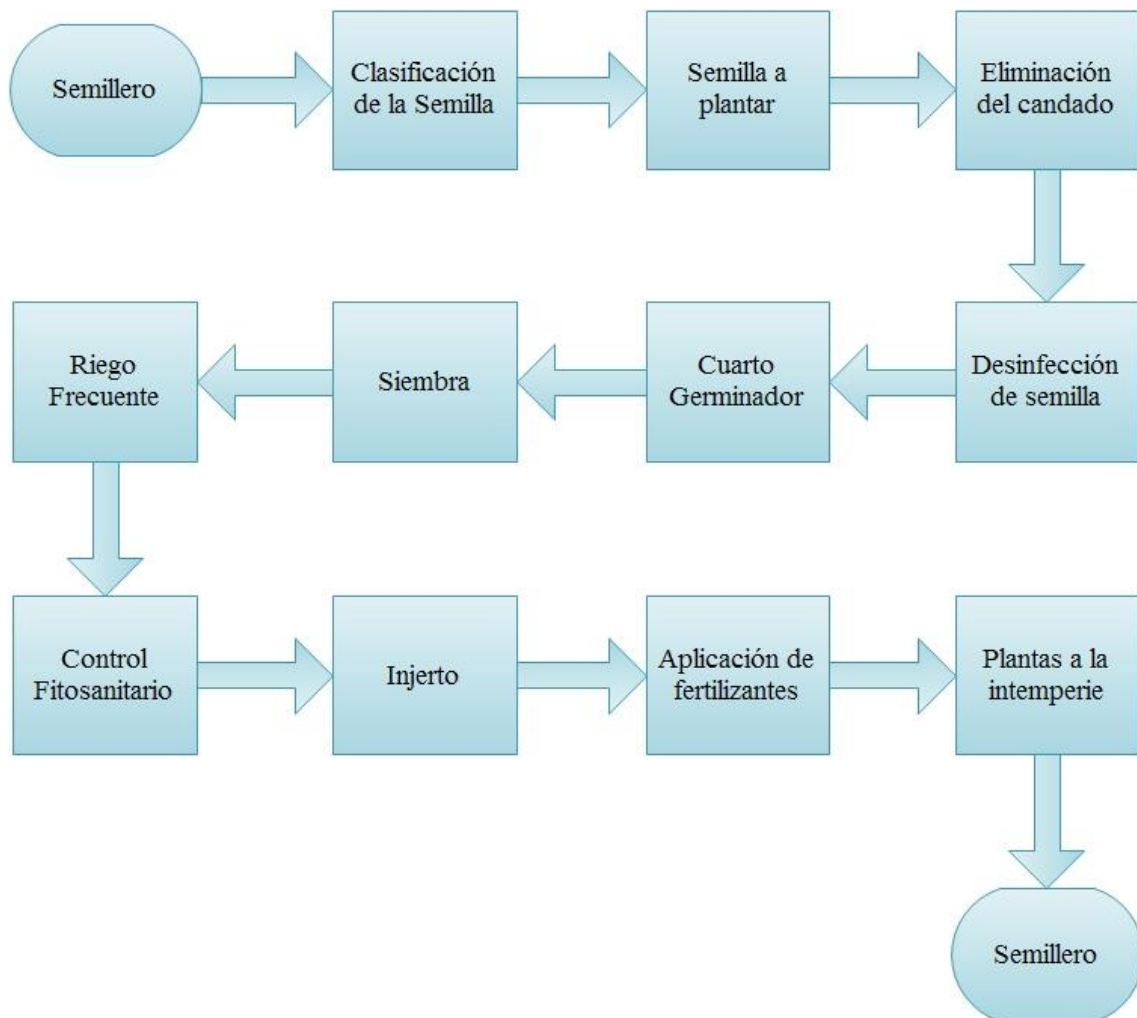
Fuente: UYAMAFARMS S.A.

Elaborado por: La Autora



5.8.3.1 Cadena de valor del subproceso del proceso de cultivo de aguacate

Ilustración N° 8 Cadena de valor del subproceso del proceso de cultivo de aguacate



Elaborado por: La Autora



Cadena de valor del cultivo de aguacate se lo realiza de la siguiente manera:

- **Semillero**

Área de terreno preparado y acondicionado para sembrar la semilla y que pueda germinar.

- **Clasificación de la semilla**

Para la clasificación adecuada de la semilla de aguacate ella debe estar completa y no dañadas siendo las más adecuadas para ser plantadas.

- **Semilla a plantar**

Después de haber sido seleccionadas la semilla es clasificada y puesta en gavetas las más grandes y que a la vista estén en buenas condiciones.

- **Eliminación del candado**

La semilla del aguacate seleccionada pasa por la eliminación del candado o también llamado corte de la pepa en su parte superior o también llamado corazón.

- **Desinfección de semilla**

Todas las semillas cortadas pasan a ser desinfectadas con fertilizantes para que de esa manera pueda crecer y no adquiera ninguna enfermedad al contacto con el suelo.

- **Cuarto germinador**

Aquí es un espacio en donde la planta tiene la suficiente humedad requerida y cuidados necesarios para nacer.



- **Siembra**

La siembra consta en sacar las plántulas para ser sembradas en fundas de polietileno que son necesarias y más fáciles para su traslado y de una manera que permita conservar el medio ambiente, permitiéndole crecer adecuadamente.

- **Riego frecuente**

El riego se da a manera de aspersión logrando con ello que las plantas estén húmedas y permitiendo que crezcan.

- **Control fitosanitario**

Es la desinfección que se brinda a cada una de las plantas para que no adquieran ninguna maleza o plaga que impida su desarrollo.

- **Injerto**

Se busca un fragmento de una planta provisto de yemas que se une a otra planta para que brote la cual será óptima para su crecimiento es realizado para mejorar la calidad del aguacate.

- **Aplicación de fertilizantes**

Todas las plantas pasan a ser fumigadas con fertilizantes, con ello se evita que se introduzcan posibles enfermedades.

- **Plantas a la intemperie**

Es un lugar en donde ya estarán expuestas a rayos del sol y al aire para que se vayan adaptando y crezcan adecuadamente, pues así se ira de a poco evitando que sean



susceptibles a plagas o insectos de tal forma que el cuidado se intensifica con la ayuda permanente de riegos, abonos etc.

- **Producción**

Las plantas luego de varios procesos las plantas de aguacate son destinadas a la venta o destinadas a la producción para la empresa UYAMAFARMS S.A. siendo utilizada la fruta en la elaboración de aceite de aguacate extra virgen.

Ilustración N° 9 Proceso de cultivo del aguacate

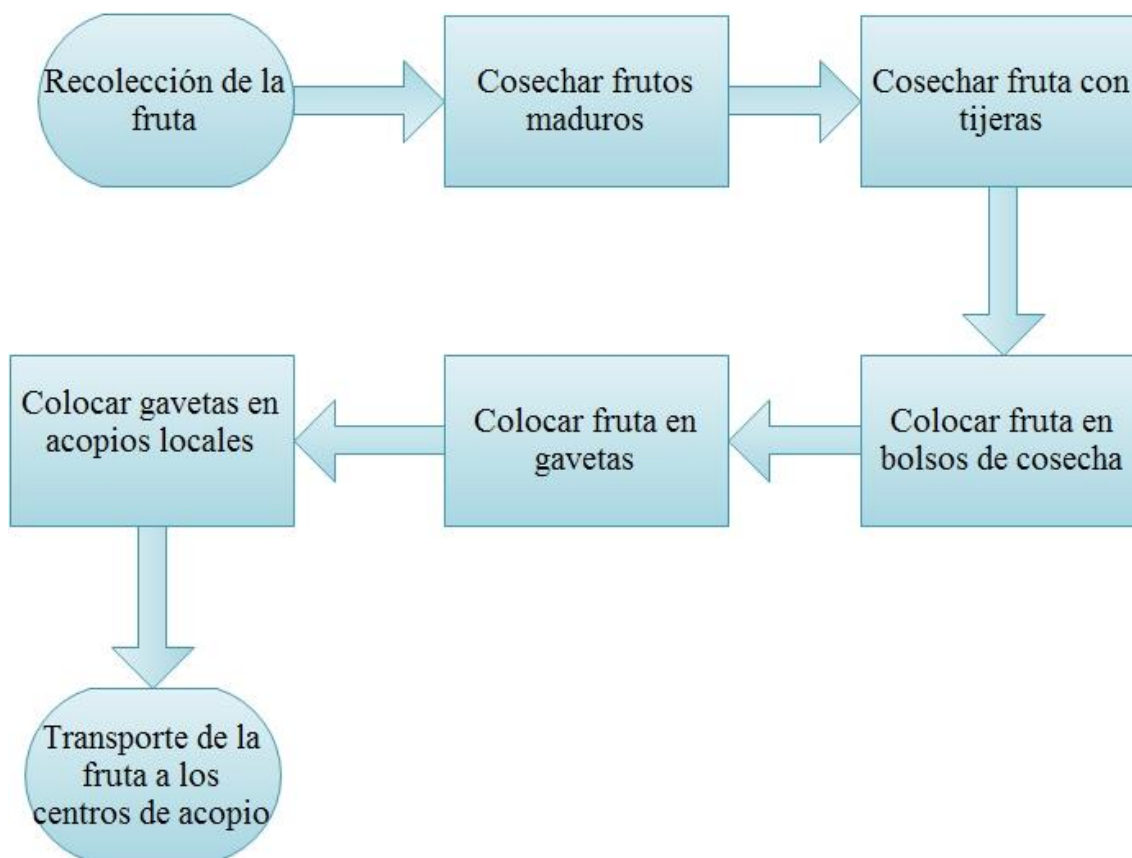


Fuente: UYAMAFARMS S.A.
Elaborado por: La Autora



5.8.4 Cadena de valor del subproceso de producción cosecha del aguacate

Ilustración N° 10 Cadena de valor del subproceso de producción de cosecha del aguacate



Elaborado por: La Autora



El proceso de cosecha del aguacate se lo realiza de la siguiente manera:

- **Recolección de la fruta.**

Se debe recolectar la fruta a todas aquellas que están en condiciones de ser cosechadas sin hacer ningún tipo de daño a la planta.

- **Cosechar frutos maduros**

Los frutos maduros son los adecuados para pasar a ser aceite de aguacate o caso contrario pasaran al cuarto de maduración para esperar a estar aptos para ingresar a la industrialización y elaboración del producto.

- **Cosechar fruta con tijeras**

Se debe cosechar con tijera apropiada la cual estará siempre afilada y no causar daño a las demás partes de la planta.

- **Colocar fruta en bolsos de cosecha**

La fruta recolectada será vaciada en los bolsos de cosecha impidiendo golpes, exposición al sol, cortaduras o algún tipo de maltrato pues esta fruta debe estar en perfectas condiciones para su uso.

- **Colocar fruta en gavetas**

La fruta será colocada luego de ser recolectada en las gavetas para impedir daños o cualquier contacto no deseado con el entorno, siendo así más fácil de transportar y ayudando a optimizar el tiempo requerido para la cosecha.



- **Colocar gavetas en acopios locales**

Toda la fruta recolectada ya sea de aguacate Hass o Fuerte es colocada en acopios locales cercanos al cultivo, encontrándose ubicadas en puntos específicos donde el sol no pueda perjudicar sus propiedades, ya lista la fruta es colocada en gavetas que se encuentran en el lugar.

- **Transporte de la fruta a centro de acopio**

Por último es recogida y transportada en tractor que tienen en su parte posterior una carreta o camión al centro de acopio de industrialización donde tendrá un almacenamiento previo y continuará con otro proceso.

Ilustración N° 11 Proceso de cosecha del aguacate



Fuente: UYAMAFARMS S.A.
Elaborado por: La Autora



5.8.5 Producción Industrial

En este proceso UYAMÁFARMS S.A. cuenta con una planta procesadora la cual posee maquinaria con tecnología de punta.

En este mapeo de procesos están claramente definidos 24 pasos que se dan en el área de producción ya que estas tareas son las que determinan la calidad del aceite extra virgen de aguacate, para que sea más fino el aceite depende mucho del tiempo de residencia y del control de la temperatura dando un aceite extra fino que tiene calidad de exportación.

Es muy importante la producción industrial ya que en esta se debe tomar todos los procesos de manera adecuada dando lugar a que el producto esté listo para la comercialización, el valor agregado de este producto es su grado de elaboración, de aguacate fruta comestible a aceite de aguacate producto elaborado que sirve de aderezo para ensaladas y es el producto estrella de la empresa UYAMAFARMS S.A.

Ilustración N° 12 Proceso de Industrialización del Aguacate

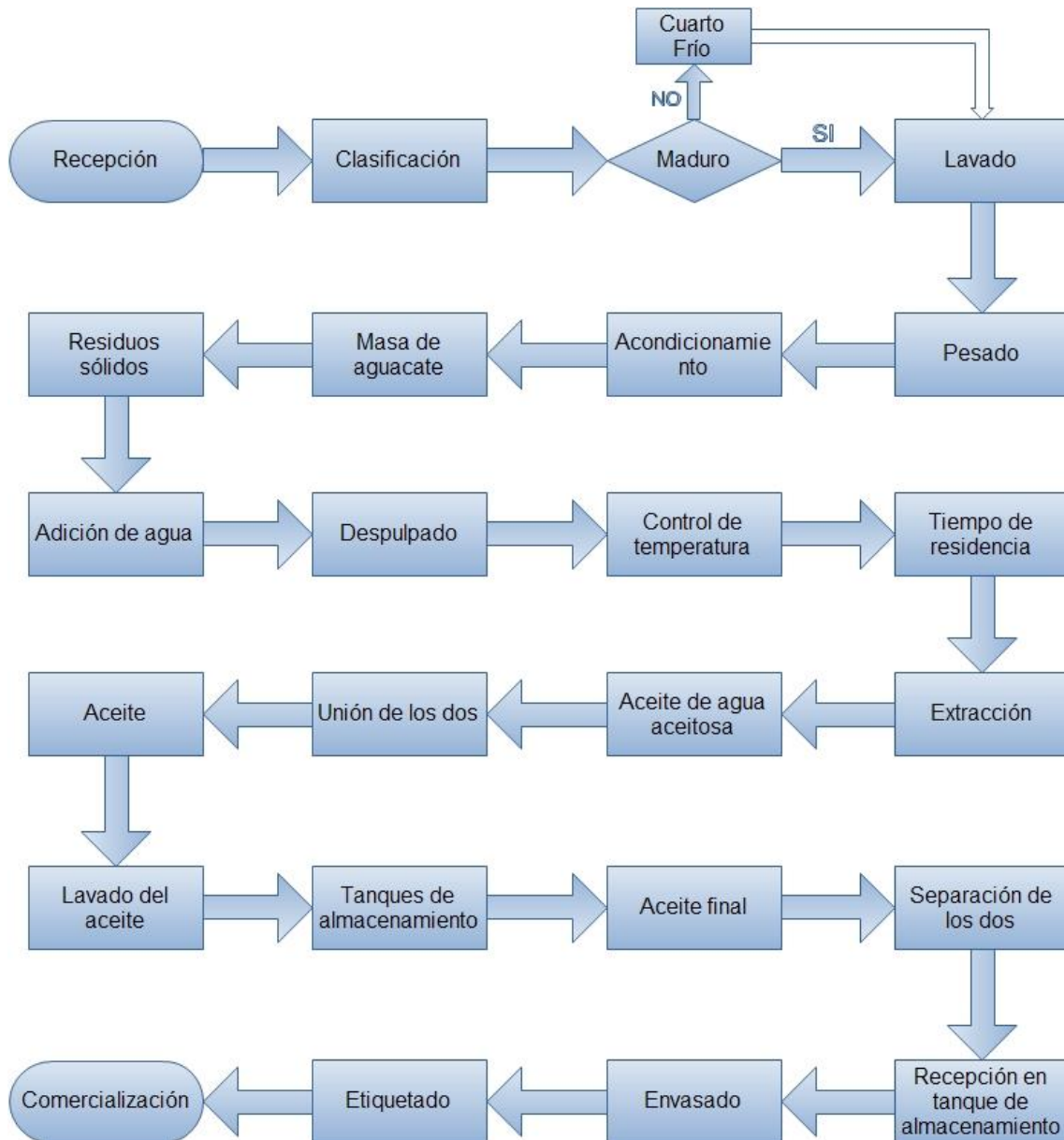


Fuente: UYAMAFARMS S.A.
Elaborado por: La Autora



5.8.5.1 Cadena de valor del subproceso productivo de la producción industrial.

Ilustración N° 13 Cadena de valor del subproceso productivo de la producción industrial



Elaborado por: La Autora.



A continuación se detalla cada uno de los pasos a seguir para obtener un aceite de aguacate extra virgen apto para el consumo humano:

- **Recepción**

En la planta de producción se realiza la recepción de la fruta que ha sido entregada en gavetas de plástico ya sea madura o no.

- **Clasificación**

Posteriormente la fruta es descargada de forma manual gaveta por gaveta ya que son colocadas en pallets dependiendo su tamaño el cual es transportado con montacargas hasta la mesa de clasificación, aquí se clasifica tomando en cuenta varios aspectos tales como: el tipo de aguacate ya sea Hass o Fuerte, puesto que se debe clasificar en las mesas de trabajo, separando por calidades de acuerdo al destino final, ya sea para clientes, fábrica y como desecho, el aguacate destinado a la fábrica es clasificado, debe estar libre de manchas, enfermedades y debe ser lo más uniforme posible.

- **Maduro o cuarto frio**

Se escoge el aguacate maduro y el no maduro pasa a cuarto frío hasta estar maduro.

- **Lavado**

La fruta madura es llevada a una maquina con condiciones óptimas para ser lavada.

- **Pesado**

Después es pesada para determinar la cantidad que será producida.



- **Acondicionamiento**

En el acondicionamiento se la prepara para estar en estado natural y pase al siguiente proceso.

- **Masa de aguacate**

Se transforma en una sola masa sólido para ser separada cascara con pulpa.

- **Residuos sólidos**

Se separa en una máquina llamada tolva de alimentación en donde luego es conducida la materia sólida a un tanque de residuos para ser reciclada o sea utilizada como abono.

- **Adición de agua**

Pasa a la planta de síngula mediante un tubo de alimentación que se encarga de adicionar agua para que la maquina pueda identificar residuos como son la pepa, la cascara y la pulpa.

- **Despulpado**

En la tolva de alimentación es despulpada la cual se almacena en otro tanque que direcciona a leves movimientos de las astas que mueven el residuo sólido de aguacate, transformándolo en masa.

- **Control de temperatura**

Esta permanece en acondicionamiento ganando así temperatura la cual ayudará a que no se oxide, es por ello que se lleva un control de temperatura.



- **Tiempo de residencia**

Consecutivamente pasa al tanque doble donde se determina el tiempo de residencia en (37°) grados.

- **Extracción**

Mediante el movimiento de las aspas y la fuerza centrífuga se hace la extracción.

- **Aceite de agua aceitosa**

Se procede a la extracción de un anillo de aceite o anillo de agua aceitosa, el proceso se conoce como lavado de aceite para luego pasar a un tanque de almacenamiento,.

- **Unión de los dos**

El aceite y agua aceitosa es unida para luego ser separada.

- **Aceite**

Extrayéndose de a poco el aceite extra virgen de aguacate, y se almacena en un nuevo tanque.

- **Lavado de aceite**

El lavado de aceite es llamado así ya que continúan girando con las aspas de la máquina y es mezclado con aditivos propios de la fruta.

- **Tanques de almacenamiento**

Es transportada a grandes tanques de almacenamiento.



- **Aceite final**

El aceite final es separado del agua por una máquina.

- **Separación de los dos**

Se ha procedido a ser separados agua y aceite bueno que será procesado para ser aceite extra virgen de aguacate.

- **Recepción en tanque de almacenamiento**

El aceite es conducido a varios tanques en donde cada uno tendrá su propio tipo de aceite.

- **Envasado**

El envasado se da de acuerdo a cada tipo: Natural, Andean Star, Chili Breeze, Avocado Honey, Omega Romance y Citrus.

- **Etiquetado**

De igual manera es etiquetado.

- **Comercializado**

La comercialización se da cuando el producto final esté listo.

Ilustración N° 14 Producto terminado (Aceite extra virgen de aguacate)



Fuente: UYAMAFARMS S.A.
Elaborado por: La Autora



5.8.6 Comercialización

Posteriormente de haber obtenido el producto final se procede al registro y traslado a bodega en donde serán despachados según los pedidos de la preventa.

UYAMAFARMS S.A. posee una diversidad amplia de producción pero el producto estrella es el aceite extra virgen de aguacate en sus seis variedades; Natural, Andean Star, Chili Breeze, Avocado Honey, Omega Romance y Citrus, los cuales se expende en el mercado nacional distribuyendo a intermediarios ya establecidos como son las cadenas de supermercados Supermaxi y Fybeca, mientras que en el extranjero se vende a un costo que va desde 5 a 8,5 Usd, dependiendo de su tamaño y presentación las cuales son; 250 ml o 500 ml.

Ilustración N° 15 Proceso de Comercialización del Aceite Extra virgen de Aguacate



Fuente: UYAMAFARMS S.A.
Elaborado por: La Autora



5.8.6.1 Cadena de valor del subproceso productivo - proceso de comercialización

Ilustración N° 16 Subproceso productivo del proceso de comercialización



Fuente: UYAMAFARMS S.A.
Elaborado por: La Autora

La parte administrativa es la parte vital de la empresa por esto debe generar respaldos de la gestión de la empresa.

A continuación se describe el proceso de comercialización en la empresa UYAMAFARMS S.A.

Preventa

- Buscar a los clientes nacionales e internacionales, con el fin de maximizar la venta de su producto, con un trato personalizado o a través de redes sociales.
- El área de preventa se encargará de brindar un soporte necesario para que los clientes conozcan las propiedades y beneficios de cada uno de los tipos de aceite de aguacate que se produce.
- Ofertar los productos con cada tipo de aceite de aguacate para que el cliente escoja el tipo y la variedad. (Proforma)
- Resolverá las inquietudes que se presenten por parte de los clientes.
- Mejorar día tras día el ofertar productos de calidad, presentación y tiempo de entrega.
- Genera la factura con el pedido correspondiente de acuerdo al cliente y su demanda.
- Genera orden de despacho para que el área de venta lo entregue.



Reportes del despacho de la producto.

- Se llena la nota de entrega, se coloca la fecha, nombre del cliente, dirección, teléfono, forma de pago, producto, unidad de medida, cantidad, precio unitario y total.
- El segundo paso es llenar la guía de remisión en la cual se debe ingresar lo siguiente: Fecha de salida, fecha de llegada, motivo de traslado, motivo de emisión, punto de partida, punto de llegada, nombre del chofer, número de cedula, cantidad, unidad de medida, tipo de empaque y producto.
- Se procede a llenar las facturas de la siguiente manera: Se ingresa los mismos datos que la nota de entrega más el número del RUC.
- Una vez que se han llenado los documentos anteriormente mencionados se procede a realizar el reporte de despacho del producto el cual posteriormente será comparado con el reporte de cosecha que es entregado por el técnico agrícola.

Venta Nacional e Internacional

En el proceso de ventas se detalla lo siguiente:

- Se debe llevar un registro de todas las ventas que se realizan en la empresa para esto lo primero que se debe hacer es la emisión de factura la cual deberá tener los datos citados anteriormente.
- Una vez que las facturas estén llenas se procede a ingresar los datos en un cuaderno contable en este cuaderno se ingresara la fecha ingreso, egreso y saldo además de los detalles de la factura.



- A continuación se procederá a recibir el dinero este dinero será utilizado tanto como para el pago de facturas pendientes así como también para los gastos diarios que se suscite dentro de la empresa.
- Se registra gastos diarios con cada compra que se realice se pedirá una factura y se procederá a emitir un comprobante de retención en el cual se debe ingresar los siguiente datos: fecha, nombre de proveedor, RUC, tipo y numero de comprobante de venta, ejercicio fiscal, base imponible para la retención, impuesto, código de impuesto, porcentaje de retención y valor retenido.
- En cuanto a lo que se refiere al pago de facturas pendientes se procederá a realizar un comprobante de pago el cual será adjuntado a la factura que se va a cancelar.
- De igual forma una vez que todas las facturas pendientes han sido canceladas se procederá a realizar un reporte de gastos o memorandos en el cual se detallara en que se realizaron las compras y la cantidad utilizada.
- Una vez que este reporte se encuentre listo se procederá a compararlo con el cuaderno contable y estos deberán concordar.

5.9 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.9.1 Responsabilidad y autoridad

La empresa UYAMAFARMS S.A. cuenta con un organigrama en donde la direcciona está enfocada a establecer las relaciones entre el personal y sus demás jerarquías conocen perfectamente sus tareas.



5.9.2 Comunicación interna

La dirección se asegurará de la eficiente comunicación entre los distintos departamentos y procesos de la organización para mantener la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

5.9.3 Revisión por la dirección

La dirección se asegura de la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión de la calidad mediante revisiones periódicas del mismo. La metodología de estas revisiones del sistema por la dirección se encuentra definidas en cada uno de los procesos de producción que deben ser desarrolladas.

6 Gestión de los recursos.

6.1 Provisión de recursos.

La empresa UYAMAFARMS S.A. deberá determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficiencia, eficacia y productividad aumentando día tras día la satisfacción del cliente con el cumplimiento de requisitos para la elaboración del aceite de aguacate.

6.2 Recurso Humano

Todo el personal que realice trabajos que afecten con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación y habilidades para hacer que cada uno de los procesos puedan ser realizados correctamente, o de lo contrario es necesario



tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria en los trabajadores y ofertar productos de calidad.

6.3 Infraestructura

UYAMAFARMS S.A. cuenta con un espacio de trabajo distribuido proporcionalmente para cada servidor, equipos para el cumplimiento de sus actividades, servicios de apoyo tales como transporte y comunicación a sistemas de información.

6.4 Ambiente de trabajo

El responsable de cada área verifica identifica y gestiona aquellos factores físicos y humanos que permitan potenciar un ambiente de trabajo para la industrialización del aceite de aguacate incluyendo otros tipos como la temperatura, la humedad, la iluminación la ventilación y otros factores importantes para la ejecución de las labores.

7 Industrialización del producto

7.1.1 Planificación de la Industrialización del Producto

UYAMAFARMS S.A. planifica y desarrolla los procesos necesarios para la industrialización del producto.

Se busca que los procesos para la industrialización del producto estén correctamente interrelacionados con los controles y recursos permitiendo que el producto se elabore a la satisfacción del cliente y la búsqueda de la mejora continua. Durante la planificación se determina cuando se requiera lo siguiente:

- Los requisitos para la industrialización del producto.



- La necesidad de establecer procesos y la documentación que se aplique.
- Equipamiento y recursos específicos para cumplir con la industrialización del aceite de aguacate.
- Las actividades para la verificación, seguimiento, inspección y control de calidad para la aceptación del aceite de aguacate.

Todo cambio en la planificación se hace en forma controlada para mantener la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

UYAMAFARMS S.A. identifica los requisitos del usuario tomando en cuenta los siguientes factores:

- Requisitos especificados explícitos por el cliente incluyendo la realización y atención de los reclamos de clientes.
- Requisitos no especificados pero necesarios para la elaboración del aceite de aguacate.
- Requisitos reglamentarios.



7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

UYAMAFARMS S.A. estudia cada negociación revisando lo facturado para tener la seguridad que el producto que se está comercializando es de beneficio para el usuario satisfaciendo sus necesidades.

Se debe asegurar que la factura tenga lo siguiente:

- Datos de la empresa exportadora (UYAMAFARMS S.A.)
- Fecha de la exportación.
- Numero de factura.
- Datos del destinatario o empresa importadora (cliente)
- País exportador.
- País importador.
- Moneda.
- Número de marcas.
- Número de paquetes.
- Tipo de embalaje.
- Descripción completa de la mercadería.
- Cantidad.
- Unidad de medida.
- Peso.
- Valor unitario.
- Subtotal.
- Total de número de paquetes.



UYAMAFARMS S.A.

MANUAL DE CALIDAD




134

- Peso total.
- Importe total de la factura.
- Términos de entrega de la mercancía (incoterms)
- Firma del exportador.
- Fecha de emisión.

Los requisitos deben estar bien definidos y establecidos en la factura comercial la misma, que sirve de base histórica y documental para ver nuestra relación con los clientes.

Factura Electrónica

UYAMAFARMS S.A. Joaquín Pinto E4-373 y Juan León Mera RUC: 0490054529001				
Factura de venta. N° 001-001-000000125 Número de Autorización: 04002201512041704900545290012654274462				
Fecha y hora de Autorización: 04/02/15 Clave de Acceso: 0400220151 Contribuyente Especial Obligado a llevar contabilidad: 1				
CONSUMIDOR FINAL Dirección: Teléfono: Guía de Remisión:				
N°	Detalle		V. Uni	V. T
1	Aceite Natural		7.50	7.50
			Sub-Total	7.50
			Desc.	0.00
			IVA.	0.00
			Total.	7.50

Elaborado por: La Autora



La factura electrónica ayudará a determinar las ventas que se generan diariamente, semanal, mensual, para con ella ser analizado el proceso de ventas que se realiza en la empresa.

7.2.3 Comunicación con el cliente

UYAMAFARMS S.A. implementa una atención personalizada para dar toda clase de información al cliente y existe un casillero donde consta un formulario de quejas donde puede dejar la denuncia.

- **Formato de atención al cliente**

La empresa “UYAMAFARMS S.A.” a fin de mejorar el servicio de atención al cliente ha realizado el siguiente cuestionario para medir la satisfacción de los mismos el cual servirá para tomar decisiones a corto, medio y largo plazo.

Este documento será utilizado solo para conocer el grado de satisfacción de los clientes de los productos ofrecidos y se compromete a no realizar ninguna copia total o parcial para uso externo.



Encuesta de satisfacción del cliente.

INSTRUCCIONES: Marque con una x la respuesta que crea conveniente.

1. **Totalmente insatisfecho** (TI)
2. **Insatisfecho** (I)
3. **Satisfecho** (S)
4. **Totalmente satisfecho** (TS)

PREGUNTAS	1	2	3	4
¿Cómo se siente con la atención recibida en las oficinas?				
¿Cómo califica la calidad del producto de Uyamafarms S.A?				
¿El tiempo utilizado para la entrega del producto?				
¿El producto cumple con sus necesidades y expectativas?				

Elaborado por: La Autora

7.3 Diseño y desarrollo

El diseño y el desarrollo del producto se lo realizan en las siguientes etapas:

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La planificación diseño y forma de atención determinado de la siguiente manera:

- Etapas del diseño.
- Revisión.



- Verificación y validación apropiada a cada etapa del diseño.
- Los recursos necesarios para el diseño y desarrollo de cada etapa.

7.3.2 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del producto y del desarrollo del mismo es donde se concreta la factura comercial y la salida del producto de esta manera ha sido exitoso el diseño y desarrollo del aceite de aguacate y ha cumplido el producto con las expectativas del cliente.

7.3.3 Revisión y desarrollo del producto

Para la revisión de las facturas comerciales emitidas se estableció en la Junta General conformada por el jefe de producción agrícola, jefe de producción industrial, jefe de comercialización, liderado por el gerente general.

Los resultados de las revisiones del diseño y desarrollo son documentados y archivados siguiendo los lineamientos del procedimiento de control de documentos.

7.3.4 Verificación del diseño y desarrollo

Deben mantenerse los registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción necesaria incluyendo el responsable de la verificación en este caso el comité técnico.

7.3.5 Validación del diseño y desarrollo

La validación del diseño la realiza la junta general, aprobada la etapa de validación del diseño posibilita la aprobación del mismo, los resultados de las validaciones son archivados de acuerdo a los lineamientos del proceso de control de documentos.



7.3.6 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Toda modificación del diseño debe estudiarse y debe mantenerse un registro de los resultados de la revisión, de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

7.3.7 Control de la producción y elaboración del producto


La empresa UYAMAFARMS S.A. lleva un control de la producción diariamente para poder determinar la planificación para cada uno de los procesos que deben ser llevados y entregar un producto de calidad y libre de deficiencias.

Se busca que el proceso de producción cumpla con estándares de calidad pues deben estar conjuntamente interrelacionados con los controles y recursos permitidos obteniendo un producto enfocado siempre a la mejora continua.

Dentro del control de la producción es necesario determinar y llevar un sistema que permita determinar la producción diaria que se lleva en la empresa como se puede apreciar a continuación:



Tabla 19 Formato de Producción de Aguacate Diario

						Mes	Febrero 15						Ficha N° xxxx				
DATOS GENERALES.						Variedad									Destino		
Día	Lote Centro de Acopio.	Control Fitosanitario	Responsable	Guía Centro de Acopio.	Lote Planta	Hass (Kg)	V	J	M	Fuerte (Kg)	V	J	M	Cuarto Frío.	Maduración	TOTAL KG	
6	F6	Sin Fumigar	Carlos Obando		3847-001	449,90		X						X			
					3847-001	427,30		X						X			
					3847-001	418		X						X			
					3847-001					278,32		X		X			
					3847-001					143,88		X		X			
					3847-001	162,76		X						X			
																1880,16	

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: La Autora

8 Medición, Análisis y Mejora

8.1 Generalidades

La empresa UYAMAFARMS S.A planificará e implementará procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad.



8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción al cliente

La metodología que se utilizará es mediante la hoja de reclamos de la cual se tomará información relativa para mejorar las expectativas de los clientes para entregar un producto de calidad.

Hoja De Reclamaciones

Fecha:	N° de Reclamación:
Formulada por:	
Identificación del pedido:	
Descripción de la reclamación:	
Causas Probables:	
Solución Adoptada:	
Responsable de Ejecución:	Plazo de Ejecución:
¿Es necesaria una Acción correctiva? NO () SI ()	
Aprobación Acciones: (Fecha y Firma)	
Verificación de Acciones y Resultado: (Fecha y Firma)	

Elaborado por: La Autora

El personal de comercialización receipta los reclamos de los clientes para solucionarlos en el mejor tiempo posible, si los reclamos involucran no conformidades serán tratados de acuerdo al procedimiento de producto no conforme.



Toda la comunicación con el cliente permite obtener información para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.2.2 Auditoria interna

Se realizan auditorias con el fin de evaluar a toda la empresa generando la necesidad de mejora en cuanto a comunicación interna para mejorar la fluidez de los procesos. O caso contrario poder tomar acciones correctivas o preventivas que ayuden a mejorar las no conformidades detectadas y sus causas.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La empresa UYMAFARMS S.A. llevará el documento en el cual le permita identificar cada uno de los procesos que se llevan a cabo para poder alcanzar los resultados planificados, la cual será alcanzada por la dirección para velar su puntual cumplimiento haciendo que a corto, mediano, y largo plazo se pueda ofertar productos de calidad.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

El seguimiento y medición de los productos ofertados serán realizados para verificar que se cumplen los requisitos y se pueda hacer productos que cumplan con las expectativas de los clientes.

8.3 Control del producto no conforme

La empresa deberá sentirse comprometida de entregar un producto libre de defectos, además identificará y controlará la entrega no intencionada de dicho producto.



8.4 Análisis de registros o datos

Documentos internos

Se divide en:

- Documentos generados por área: son los que permiten administrar los procesos dentro de cada área.
- Documentos para la revisión por inter área: son todos aquellos que por algún motivo deben ser chequeados por otras áreas a fin de resolver problemas relacionados por ejemplo: área de producción vs área de comercialización.
- Documentos externos: la recepción de estos documentos se harán por medio del control de documentos que se encargará cada responsable de cada área, la identificación del documento externo se lo hará con el nombre del documento.
- Documentos entregables: se los manejará de tal manera que queden registrados en el control de documentos junto con la información enviada, esta información debe estar respaldada electrónicamente y registrada en el control de documentos.
- Documentos del cliente: ingresarán por medio del control de documentos o directamente por cada área siendo necesarios comunicar el control de documentos a fin de registrar la información recibida y poder ubicarla posteriormente.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La empresa UYAMAFARMS S.A deberá mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de los datos, las acciones correctivas



y preventivas y la revisión por la dirección pertinentes para ofertar productos de calidad, pudiendo de esta manera acercarse a la obtención de la norma ISO 9001-2008.

8.5.2 Acción Correctiva

La empresa UYAMAFARMS S.A. debe establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- Revisar las no conformidades incluyendo las quejas de los clientes.
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar las necesidades de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas, tener un control de registros.
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción Preventiva:

La empresa UYAMAFARMS S.A. debe llevar a cabo las acciones preventivas pertinentes, para disminuir las no conformidades y mejorar la calidad en la empresa, por ejemplo realizar control y monitoreo continuo. Además se debe medir con indicadores de gestión el desenvolvimiento del personal de todas las áreas como del área de cultivo, producción, financiera y de comercialización, de esta manera se podrá evidenciar una mejora antes de que el producto salga a la venta.

CAPÍTULO IV

4 Impactos del proyecto

4.1 Introducción

En este capítulo, se analizará los impactos que intervienen en esta investigación, es decir, los aspectos positivos y negativos que genera el proyecto. Estos factores se evidenciarán en varios contextos relacionados con la investigación, debido a que en el entorno de la organización se pueden encontrar una variedad de estos, en este trabajo se hará mención a los impactos de mayor relevancia que tienen una relación directa con el Manual de Gestión de Calidad.

A continuación se procede a presentar cada uno de los análisis que se ha generado con la implementación de este Manual de Gestión de Calidad del proceso Productivo, basado en las Normas Internacionales ISO 9001- 2008 para la empresa UYAMAFARMS S.A., en la ciudad de Mira, provincia del Carchi.

4.2 Objetivo general

Identificar los principales impactos los cuales influirán en la elaboración del manual tales como: organizacional, social, económico y ambiental, que provocará la implementación de este manual.

4.3 Cuadro de valoración de impactos

En la tabla que continua se describen los aspectos con los cuales se analizará cada uno de las variables desde un panorama alto positivo hasta uno alto y negativo, esto permitirá calificar el alcance del proyecto si se lo aplica en la empresa.

Tabla 20 Valoración Cuantitativa

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
3	Impacto alto positivo
2	Impacto medio positivo
1	Impacto bajo positivo
-1	Impactos bajo negativo
-2	Impacto medio negativo
-3	Impacto alto negativo

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: La Autora

4.4 Identificación de los impactos

Los impactos a analizar en este proyecto son:

- Impacto Empresarial
- Impacto Ambiental
- Impacto Social
- Impacto Económicos

4.5 Análisis de impactos

4.5.1 Impacto Empresarial

El Manual de Gestión de Calidad elaborado para la empresa UYAMAFARMS S.A., es un documento donde se detalla los aspectos que contempla el sistema de gestión de calidad en la Norma ISO 9001-2008.

Mediante la aplicación del Manual de Gestión de Calidad se espera que la empresa adopte parámetros de calidad, eficacia, productividad y competitividad en cada uno de sus procesos.

Este impacto se evaluará con las siguientes variables:

Tabla 21 Matriz de impacto empresarial

VARIABLE	NIVEL DE IMPACTO						TOTAL
	-3	-2	-1	1	2	3	
Calidad						X	3
Eficacia						X	3
Productividad					X		2
Competitividad						X	3
TOTAL	-	-	-	-	2	9	11

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La Autora

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\text{sumatoria de impacto}}{\text{número de impactos}}$$

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{11}{4}$$

Nivel de Impacto = 2.75 Impacto alto positivo

A través de la aplicación correcta del Manual de Gestión de Calidad en la empresa UYAMAFARMS S.A, podrá obtener buenos resultados en lo que se refiere a la calidad de sus procesos, lo que permitirá lograr la competitividad empresarial, siendo reconocida en el mercado nacional como internacional en el que se desenvuelve la organización, haciendo que sus productos sean adquiridos por cumplir con altos estándares de calidad pudiendo llegar a ser mejor que los productos de la competencia ofertados.

4.5.2 Impacto Ambiental

Como medida de responsabilidad ambiental es necesario destacar la importancia que hoy en día se da al cuidado del medio ambiente, es así que al elaborar este trabajo se pretende que la empresa adopte medidas como el reciclaje de papeles, manejo y clasificación de residuos.

Las variables con las que se analizará este impacto son las siguientes:

Tabla 22 Matriz de impacto ambiental

VARIABLE	NIVEL DE IMPACTO						TOTAL
	-3	-2	-1	1	2	3	
Reciclaje de papeles					X		2
Manejo de residuos						X	3
Clasificación de residuos						X	3
Buenas prácticas ambientales					X		2
TOTAL	-	-	-	-	4	6	10

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La Autora

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\text{sumatoria de impacto}}{\text{número de impactos}}$$

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{10}{4}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = 2.5 \text{ Impacto alto positivo}$$

El impacto ambiental en este trabajo es alto positivo, es necesario concientizar a las personas sobre la importancia que tiene la reducción de desechos que pueden ser

perjudiciales para la sociedad, es indispensable indicar también que la reducción y buen manejo de desechos demuestra el sentido de buenas prácticas ambientales.

Reciclaje de papeles:

Con ello se optimizara costos, espacio, y recursos; ya que se destinara a la impresión en mínimas cantidades, pudiendo así concientizar al talento humano y disminuir el impacto ambiental.

Manejo de Residuos:

Manejo de residuos sólidos y líquidos ya que dentro de los procesos es el buen uso de los desperdicios que se dan en la producción de la materia prima y en su transformación ya que ella servirá como abono para las mismas plantas.

Clasificación de residuos:

Dentro de este proceso se deberá estar enfocado a que se puede crear o utilizar los residuos para ser transformados en materia productiva que ayude a la empresa a ser sustentable y sostenible con el medio ambiente.

Buenas prácticas ambientales:

La empresa UYAMAFARMS al implementar el manual de gestión de calidad está contribuyendo en la aplicación de las tres R las que son: reciclar, reutilizar y reducir. Dando como resultado la optimización de los recursos de consumo como agua, energía, instalaciones, equipos, maquinaria, herramientas, etc.

4.5.3 Impacto social

Mediante la ejecución del presente manual para la empresa, en el cual se propone una correcta gestión de los procesos de producción enfocado a la satisfacción del cliente, se pretende que los clientes conozcan los beneficios de consumir productos con altos niveles nutricionales y de calidad, llegando a cumplir objetivos y metas institucionales.

Tabla 23 Matriz de impacto social

VARIABLE	NIVEL DE IMPACTO						TOTAL
	-3	-2	-1	1	2	3	
Logro de objetivos y metas					X		3
Satisfacción de clientes					X		2
Gestión de procesos						X	3
Calidad				X			1
TOTAL	-	-	-	1	2	6	9

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La Autora

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\text{sumatoria de impacto}}{\text{número de impactos}}$$

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{9}{4}$$

Nivel de Impacto = 2.25 Impacto medio positivo

Este proyecto debe proporcionar las directrices básicas y necesarias para fortalecer los procesos empresariales, el logro de objetivos y metas, la práctica de la calidad y la satisfacción del cliente.

Estos aspectos anteriormente señalados asegurarán la obtención de un producto que cumpla con los requerimientos del cliente y de la empresa, mismos que aportaran a consolidar la imagen empresarial así como su competitividad en el mercado.

4.5.4 Impacto Económico

Permitirá la optimización de los recursos humanos, materiales, económicos, tecnológicos, ya que los procesos descritos en la propuesta están elaborados bajo parámetros de calidad. Cabe mencionar que estos recursos involucran una inversión económica pero que a la vez es sinónimo de mejorar cada uno de estos aspectos mucho más si se trata de que cada proceso este contemplado en un sistema de gestión de calidad.

Tabla 24 Matriz de impacto económico

VARIABLE	NIVEL DE IMPACTO						TOTAL
	-3	-2	-1	1	2	3	
Recursos humanos					X		3
Recursos materiales					X		2
Recursos económicos						X	3
Recursos tecnológicos					X		2
TOTAL	-	-	-	-	4	6	10

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: La Autora

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{\text{sumatoria de impacto}}{\text{número de impactos}}$$

$$\text{Nivel de impacto} = \frac{10}{4}$$

Nivel de Impacto = 2.50 Impacto alto positivo

El proyecto generará mayor rentabilidad económica dentro de la empresa UYAMAFARMS S.A., ya que se podrá reducir costos y no incurrir en gastos innecesarios.

El personal deberá ser competente en cada una de las actividades que realice ya que su formación debe estar encaminada a potenciar sus habilidades y experiencias apropiadas para cumplir con los requisitos del producto.

Recursos Materiales:

La organización debe estar consiente de determinar y proporcionar los recursos materiales necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad, mejorando continuamente su eficacia llegando así a aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Recursos Económicos:

Estar dispuesto a invertir dinero en cada una de las etapas que son: diseño, desarrollo, revisión, verificación del sistema de gestión de calidad para llegar a ser competitivos en el mercado y poder ser reconocidos nacional e internacional, pudiendo cumplir con los objetivos planeados y tener expectativas de crecimiento económico.

Recursos Tecnológicos:

Se deberá estar atento a los cambios que se dan todo el tiempo para mejorar la producción y comercialización mediante la utilización correcta de la tecnología que se posee para obtener siempre un ganar-ganar.

4.5.5 Matriz General

Tabla 25 Matriz general de evaluación de impacto.

VARIABLE	NIVEL DE IMPACTO						TOTAL
	-3	-2	-1	1	2	3	
Impacto Empresarial						X	3
Impacto Ambiental						X	3
Impacto Social					X		2
Impacto Económico						X	3
TOTAL	-	-	-	-	2	9	11

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: La Autora

$$\text{Nivel de impacto general} = \frac{\text{sumatoria de impacto}}{\text{número de impactos}}$$

$$\text{Nivel de impacto general} = \frac{11}{4}$$

Nivel de Impacto general = 2.75 Impacto alto positivo

Después de haber realizado el análisis de los aspectos empresarial, ambiental, social y económicos, desarrollando diferentes variables que se relacionan con la situación que se presenta en dicha investigación.

Generando la necesidad de implementar en la empresa UYAMAFARMS S.A el Manual de Gestión de Calidad, adoptando parámetros de calidad, eficiencia, eficacia y productividad en cada uno de sus procesos, optimizando costos y recursos, contribuyendo al cuidado del medio ambiente, ofertando productos libres de deficiencias mismos llegarán a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

Conclusiones

- La empresa UYAMAFARMS S.A. no ha implementado ningún documento en el que se plasme la Misión, Visión, Valores Corporativos, Política de Calidad, Objetivos y Estrategias de Calidad.
- La empresa no maneja ningún tipo de mapeo de cada uno de sus procesos, haciendo que la optimización de tiempo y recursos sea deficiente, generando desconocimiento de los empleados y directivos de cómo se desarrolla cada uno de los procesos.
- La empresa UYAMAFARMS S.A. no cuenta con un documento en el que se detalle las áreas, procesos, responsables de cada uno de los departamentos y carece un enfoque hacia la calidad, mismos que debería contener los ocho componentes de un Sistema de Gestión de Calidad.
- Se ha determinado que la empresa no posee el Manual de Calidad; el cual afecta la planificación de todas y cada una de las tareas y actividades del talento humano e impidiendo el cumplimiento de los indicadores de gestión.
- Los directivos de la empresa no evalúan constantemente los riesgos que pueden suscitarse en la elaboración del producto estrella, mismo que llega a afectar la imagen del producto, expectativas y necesidades del cliente disminuyendo la lealtad hacia el consumo de nuestros productos.

Recomendaciones

- Es necesario la implementación del primer enunciado de las conclusiones puesto que mejoraría varios aspectos:
 - Mejoramiento de la imagen corporativa.
 - Se definirá ¿Quiénes somos? ¿Qué buscamos? ¿Por qué lo hacemos? ¿Para quién trabajamos?
 - Cumplir objetivos y metas que se plantee en el presente y futuro llegando a conseguir el éxito empresarial.

- Se necesita implementar el mapeo de procesos con el fin de describir el desarrollo de cada una de las actividades a realizar para la elaboración óptima del aceite extra virgen de aguacate, pudiendo llegar a optimizar los recursos empleados y ofertar un producto que cumpla con estándares de calidad, libre de deficiencias y satisfaciendo las necesidades de sus consumidores.

- La implementación del manual del Sistema de Gestión de Calidad contendrá los ocho requisitos de la norma ISO 9001-2008; enfocándose a determinar la secuencia e interacción de cada uno de los procesos que son Adquisición, Bodega, Cultivo, Producción Industrial, e Industrialización

- Con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se dará cumplimiento a los indicadores de gestión:
 - Eficiencia; se lograra las metas con la menor cantidad de recursos.
 - Eficacia; los productos estarán listos en el tiempo adecuado.

- Productividad; se manejará correctamente los recursos consiguiendo que los resultados y métodos utilizados se vuelvan eficientes para brindar productos de calidad.
- Economía; se administrará eficientemente los insumos utilizados para la elaboración del producto satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes.
- Calidad; cumplimiento de requisitos para ofertar un producto libre de deficiencia con superioridad y excelencia.

Por lo que es necesario que se implemente este Manual de Gestión de Calidad para la empresa.

- La empresa UYAMAFARMS S.A necesita la implementación del Manual de Gestión de Calidad en el cual se describa las acciones correctivas y preventivas a realizarse dentro del proceso productivo, brindando a los directivos una herramienta para poder evaluar los riesgos a corto y largo plazo evitando perdidas a futuro, y conllevando a ofertar productos de calidad con alto índice de satisfacción del cliente para llegar a ser una empresa sustentable y sostenible en el tiempo.

BIBLIOGRAFÍA / LINKOGRAFIA

- Alarcón Fajardo, D. F. (2012). *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVO FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA FERRETERÍA ANDRADE DE LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA*. Ibarra: UTN.
- BBC. (Martes de Abril de 2015). *bbc.com*. Obtenido de *bbc.com*:
http://www.bbc.com/mundo/noticias/2012/04/120423_aguacate_beneficios_salud_men.shtml
- Besterfield, D. H. (2009). *Control de calidad*. México: Pearson Educación.
- Cantú Delgado, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Mexico, D.F.: Mc Graw Hill.
- Castillejos Jimenez, H. (2012). *Fundmentos de organización industrial*. Mexico: Trillas.
- Certificación-ICONTEC., I. C. (2010). *Normas fundamentales sobre la gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicadción*. Bogotá,D.C.,Colombia: Kimpres.
- Diario, L. N. (25 de Septiembre de 2013). *Diariolanacion.com.ec*. Obtenido de *Diariolanacion.com.ec*:
<http://diariolanacion.com.ec/index.php/item/210-empresa-mire%20%20E2%80%9Cuyama-farms%E2%80%9D-fueron-beneficiados>
- EcoAgricultor. (Miercoles de Agosto de 2014). *ecoagricultor.com*. Obtenido de *ecoagricultor.com*:
<http://www.ecoagricultor.com/propiedades-y-usos-terapeuticos-del-aceite-de-aguacate-o-palta/>
- Fomento, B. N. (Jueves de Junio de 2015). *bnf.fin.ec*. Obtenido de *bnf.fin.ec*: *bnf.fin.ec*

- FORMACIÓN, B. V. (2010). *EL AUDITOR DE CALIDAD 3° EDICIÓN*. Madrid: FC Editorial.
- Garvanzo Solís , M. (2013). *Manual de aguacate: buenas prácticas de cultivo*. Costa Rica: ISBN.
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad*. Mexico,D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández y Rodríguez, S., & Pulido Martínez , A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Lopez Lemos , P. (2011). *Cómo hacer el manual de calidad según la nueva ISO 9001-2008*. Madrid : Fc Editorial.
- Lopez Rey , S. (2011). *Sistemas de Calidad*. Bogotá: Ediciones de la U.
- López, D. R. (2012). Sistemas de Control de Gestión. En D. R. López, *Sistemas de Control de Gestión* (pág. 238). Bogotá.
- MIPRO. (18 de Junio de 2015). *industrias.gob.ec*. Obtenido de *industrias.gob.ec*: <http://www.industrias.gob.ec/>
- ProChile. (2013). Estudio de mercado de Aceite de Palta para el mercado de Ecuador. *Estudio de Mercado Aceite de Palta Ecuador*, 19.
- Proecuador. (2013). Informe de primer nivel. *Servicio de asesoría del exportador*, 6.
- ProEcuador. (Viernes de Abril de 2015). *proecuador.gob.ec*. Obtenido de *proecuador.gob.ec*: <http://www.proecuador.gob.ec/2015/04/17/aceite-de-aguacate-ecuatoriano-es-premiado-en-par%C3%ADs/>
- Publicas, L. o. (2011). *Ley orgánica de empresas públicas*. Quito: Registro Oficial Suplemento 48 de 16 Octubre del 2009.
- Pulido Gutiérrez , H., & de la Vara Salazar , R. (2013). *Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma* . México: Mc Graw Hill .

Sánchez Abril, C., Palomino Enríquez, A., & Rivero Sánchez, J. M. (2012). *Guía para la integración de Sistemas de Gestión*. Madrid: FC Editorial.

Sanchez Paredes, X. N., & Cevallos Calapi, G. J. (2012). *PROPUESTA DE EXPORTACIÓN DE ACEITE DE AGUACATE AL MERCADO JAPONÉS POR PARTE DE LA EMPRESA UYAMÁ FARMS S.A DEL CANTÓN MIRA PROVINCIA DEL CARCHI*. Quito.

Secretaría Nacional, d. P. (2013-2017). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito, Ecuador: ISBN-978-9942-07-448-5.

Serrano Isaza, A. T. (2012). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad*. Bogotá: Ediciones de la U.

Telégrafo, E. (Jueves de Abril de 2013). *Telegrafo.com.ec*. Obtenido de Telegrafo.com.ec: <http://www.telegrafo.com.ec/economia/item/el-aceite-de-aguacate-ecuatoriano-premiado-en-concurso-anual-frances.html>

Valderrey Sanz, P. (2013). *Herramientas para la Calidad Total*. Mexico: Ediciones de la U.

Villanueva, M., & Verti, S. (2013). *El Aguacate Oro Verde Mexico*. Mexico: ISBM.

ANEXOS

INSTRUMENTO N° 1 / ANEXO A



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
INGENIERÍA COMERCIAL**

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL

La información que usted nos provea es confidencial y será utilizada únicamente para fines académicos.

OBJETIVO:

Tener un conocimiento general sobre la gestión realizada en la empresa UYAMAFARMS S.A.

Nombre de la Institución: UYAMFARMS S.A.

Nombre: Eco. Mauricio Dávalos

Cargo: Gerente General

CUESTIONARIO

1. ¿Cómo califica usted su compromiso hacia la empresa?

.....

2. ¿Cómo usted asegura el cumplimiento de los procesos de la empresa?

.....

3. ¿Se toma en cuenta las observaciones del cliente para mejorar la calidad del producto?

.....
.....

4. ¿Se ha establecido políticas y objetivos de calidad?

.....
.....

5. ¿Qué procedimientos usted utiliza para cumplir la planificación?

.....
.....

6. ¿Usted cree que la dotación de recursos económicos, materiales, humanos son necesarios para mejorar los procesos?

.....
.....

7. ¿El personal contratado cumple con conocimientos necesarios para cada puesto?

.....
.....

8. ¿La infraestructura esta adecuada y cumple con las necesidades de la empresa?

.....
.....

9. ¿Se han generado estrategias para mejorar el ambiente de trabajo?

.....
.....

10. ¿Cómo organiza, evalúa y selecciona a los mejores proveedores del mercado?

.....
.....

11. ¿Con que periodicidad se realiza una auditoria interna y que resultado se obtiene de ella?

.....
.....

12. ¿Cree usted que la empresa necesita un manual de calidad que le permita tomar acciones correctivas y preventivas para la mejora continua?

.....
.....

13. ¿Se evalúa y se mejora el producto?

.....
.....

14. ¿La empresa se esfuerza por vender productos de calidad a sus clientes?

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

INSTRUMENTO N° 2 / ANEXO B



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

INGENIERÍA COMERCIAL

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE PRODUCCIÓN

La información que usted nos provea es confidencial y será utilizada únicamente para fines académicos.

OBJETIVO:

Conocer en forma general la administración y gestión de los recursos en el departamento de producción.

Nombre de la Institución: UYAMAFARMS S.A.

Nombre: Ing. Marcelo Patiño

Cargo: Jefe de producción

CUESTIONARIO

1. ¿Se ha implementado algún proceso para mejorar la calidad del producto?

.....

2. ¿En que se basa usted para mejorar los procesos en función de la calidad?

.....

3. ¿Se realiza alguna revisión periódica a la documentación?

.....
.....

4. ¿Es importante para la empresa los requerimientos del cliente?

.....
.....

5. ¿Cómo asegura de que el producto que no cumpla los requisitos de calidad no sea vendido?

.....
.....

6. ¿Cuáles son los procesos para la cosecha apropiada del aguacate?

.....
.....

7. ¿Cuáles son los procesos a seguir para un cultivo de calidad?

.....
.....

8. ¿Qué tipos de productos genera la empresa?

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

INSTRUMENTO N° 3 /ANEXO C**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****INGENIERÍA COMERCIAL****ENCUESTA DIRIGIDA A TRABAJADORES**

La información que usted nos provea es confidencial y será utilizada únicamente para fines académicos.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X en la respuesta que crea conveniente.

OBJETIVO: Determinar la situación actual en que se encuentran la empresa, sus trabajadores, infraestructura, materiales y recursos para su desempeño del área de producción.

CUESTIONARIO.

1. ¿Se siente a gusto en su puesto de trabajo?

Totalmente

Mucho

Poco

Nada

2. ¿Conoce los procedimientos a seguir para un cultivo de aguacate de calidad?

Empíricamente

Diario vivir

Poco

Nada

3. ¿Sabe cuáles son sus funciones y responsabilidades como trabajador?

- Mucho
Poco
Nada

4. ¿Dispone de un documento guía que le permita realizar su trabajo de manera planificada?

- Si
No
Desconoce

5. ¿Dispone de herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera efectiva?

- Si
No

6. ¿Cuándo una herramienta se daña, en qué tiempo es arreglada o sustituida?

- 1 días
1 – 5 días
Más de 5 días

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

INSTRUMENTO N° 4 / ANEXO D**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE****FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS****INGENIERÍA COMERCIAL****ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES.**

La información que usted nos provea es confidencial y será utilizada únicamente para fines académicos.

OBJETIVO:

Determinar el grado de satisfacción hacia los clientes acerca de los productos ofrecidos por la empresa UYAMAFARMS S.A.

DATOS INFORMATIVOS GENERALES:

Institución o Nombre del encuestado.....

INSTRUCCIONES:

Marque con una x la respuesta que crea conveniente.

CUESTIONARIO.**1. ¿Cómo califica la calidad del producto de UYAMAFARMS S.A?**

Excelente ()

Muy bueno ()

Bueno ()

Malo ()

2. ¿Cree usted que el tiempo utilizado para la entrega del producto es?

Muy adecuado ()

Adecuado ()

Poco adecuado ()

3. Ha tenido solución inmediata ante un reclamo realizado.

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

4. La atención que ha recibido de UYAMAFARMS ha sido :

Muy apropiada ()

Apropiada ()

Poco apropiada ()

5. Cree que la empresa debería tomar observaciones impartidas por los clientes para mejorar:

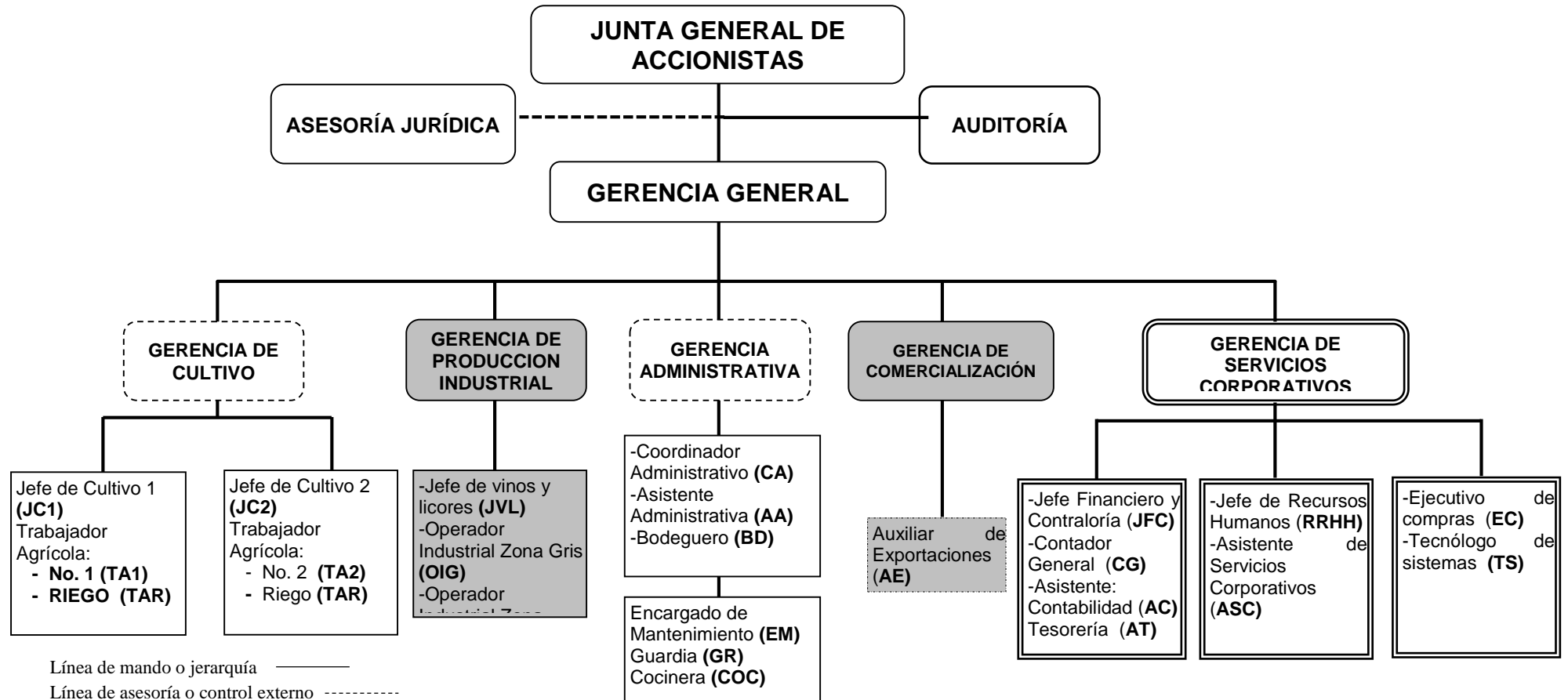
Definitivamente ()

Probablemente ()

Desacuerdo ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO E / ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL UYAMAFARMS S.A



Línea de mando o jerarquía —————
 Línea de asesoría o control externo - - - - -
 Puestos compartidos con Agroflora s.a. = = = = =
 Grupo de trabajo
 Puesto compartido con Queenroses s.a. - - - - -

NOTA: El recuadro sombreado corresponde a los puestos o grupos ocupacionales que afectan a la Calidad.

ANEXO F / NOMINA DE TRABAJADORES**UYAMAFARMS S.A.****ADMINISTRACIÓN, TÉCNICOS Y PRODUCCIÓN**

1. ARMAS ARMAS JAIRO JUANITO
2. BASTIDAS CADENA IVÁN MARCELO
3. BASTIDAS CADENA LUIS ANTONIO
4. BELALCÁZAR IMBAQUINGO PABLO ALFONSO
5. BELALCÁZAR RODRÍGUEZ CAMILO JAVIER
6. BELALCÁZAR RODRÍGUEZ JOSÉ DAVID
7. BOLAÑOS RUALES CELSO FABIÁN
8. CHACÓN ROSAS FERNANDO JOSÉ
9. CHALA NAVARRO LEONSO HENRY
10. CHALACAN IMBAQUINGO INANSA ARGENTINA
11. CHAMORRO CHANDI PEDRO RAFAEL
12. CHITAN CHAMORRO HÉCTOR POLIVIO
13. COLORADO COLORADO CARLOS ESTEBAN
14. DÁVALOS TERÁN MARÍA CLARA
15. DE LA TORRE PANTOJA WILSON FABRICIO
16. ERAZO ARÉVALO NELSON GERMAN
17. FLORES TÚQUERRES SEGUNDO ALBERTO
18. GONZALÓN JORGE OCTAVIANO
19. GUERRA CARLOSAMA WALTER BITELIO
20. GUITARRA FLORES JOSÉ ALBERTO
21. HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ JOSÉ GUILLERMO
22. HERRERA BARBOSA CLELIO VICENTE
23. HERRERA PALMA RITA XIMENA
24. JIMÉNEZ JIMÉNEZ EDISON ALEJANDRO
25. JURADO GUERRERO JORGE MARCELO
26. LAINE PERUGACHI MIGUEL
27. LANDAZURI DE JESÚS ARTURO ADAN
28. LEÓN REINOSO FLOR SILVANA
29. MADERA MENA VINICIO ANTONIO
30. MADERA REINOSO SEGUNDO PABLO
31. MAFLA TANICUCHI CARLOS MANUEL
32. MENA GUAMÁ JOSÉ EFREN
33. MINA MINDA ALONSO GERMANICO
34. MORILLO ARCOS MARCELO WELLINGTON
35. MORILLO ROSERO JORGE HUMBERTO
36. NAVARRETE SOLIS ROSA ANGÉLICA
37. PANTOJA ERAZO LUIS PACO
38. PANTOJA LEÓN JOVANNA ELIZABETH
39. PATIÑO ROSERO EDWIN MARCELO
40. PINEDA ARMAS JUAN CARLOS
41. PINEDA ESPINOZA ROSA MARIA
42. PINEDA TAPIA BLANCA ESPERANZA
43. PONCE AZA IRMA CECILIA
44. PORTILLA IMBAQUINGO MARIANA DE JESÚS
45. PORTILLA PANTOJA CRISTÓBAL FIDENCIO
46. QUIÑA MORALES CRISTIAN VÍCTOR
47. REINA BENALCAZAR JAIME BOLÍVAR
48. RUBIO JARAMILLO MÓNICA VIVIANA
49. TANICUCHI TARAPUEZ MERCEDES AMPARO
50. USIÑA CUATIN HÉCTOR ELÍAS
51. USUAY MUÑOZ MANUEL DAMIÁN
52. VILLAREAL RECALDE MENTOR ROSALINO
53. VILLOTA ESTRADA SEGUNDO MANUEL