



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ESCUELA DE INGENIERIA EN FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR  
CARRERA: INGENIERÍA EN COMERCIO EXTERIOR

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TIPO:** Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de

**INGENIERO EN COMERCIO EXTERIOR**

**TEMA:**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA CUMPLIR CON ESTÁNDARES DE EXPORTACIÓN A LA UNIÓN EUROPEA EN EL AÑO 2017. CASO CORPORACIÓN DE PRODUCTORES Y COMERCIALIZADORES ORGÁNICOS BIO TAITA CHIMBORAZO.

**AUTOR:**

**SEGUNDO FRANKLIN ATUPAÑA CAIZA**

**RIOBAMBA- ECUADOR**

**2017**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por el señor Segundo Franklin Atupaña Caiza, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Luis Alberto Esparza Córdova

**DIRECTOR TRIBUNAL**

Eco. Carmita Isabel Ajitimbay Muñoz

**MIEMBRO TRIBUNAL**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Segundo Franklin Atupaña Caiza, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 15 de Noviembre 2017

Segundo Franklin Atupaña Caiza  
C.C: 0603670720

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres por haberme dado todo el apoyo necesario de seguir adelante durante toda mi carrera quien han sido mi mayor motivo para luchar día a día de cumplir con uno de mis más grandes sueños que tanto lo anhelaba en la vida

A mis hermanos por dar ese apoyo de seguir adelante y no dejar vencer por las adversidades en la vida y por dar ese impulso, fortalezas de culminas mis estudios universitario.

## **AGRADECIMIENTO**

Infinitamente agradezco a mi Dios por darme salud, fortalezas en mi hogar y esa luz de esperanza en la vida y por guiarme durante toda mi carrera profesional y por cumplir uno de mis sueños que anhelaba en la vida

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a la Carrera de Comercio Exterior por permitir dar mis primeros inicios universitarios y a mis profesores que supo inculcar, conocimientos que es una base fundamental y formarme profesionalmente para la vida y desarrollo profesional.

## ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal.....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de Tablas.....	ix
Índice gráficos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.2.1 Antecedentes Históricos.....	9
2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	12
2.3.1 Sistema.....	12
2.3.2 Gestión.....	13
2.3.3 Sistemas de Gestión.....	15
2.3.4 Calidad.....	16
2.3.5 Sistema de Gestión de Calidad.....	19
2.3.6 Normalización.....	24
2.3.7 Normas ISO 9000.....	25
2.3.8 Normas ISO 9001:2015.....	25

2.3.9	Importancia de la Calidad en Mercados Internacionales .....	29
2.3.10	Comercio Exterior .....	30
2.3.11	Exportación .....	32
2.3.12	Importaciones .....	34
2.4	IDEA A DEFENDER .....	35
2.5	VARIABLES DE ESTUDIO .....	36
2.5.1	Variable Independiente .....	36
2.5.2	Variable Dependiente .....	36
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....		37
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	37
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	37
3.2.1	Bibliográfica – Documental .....	37
3.2.2	Investigación Descriptiva .....	38
3.2.3	Investigación de Campo .....	38
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	39
3.3.1	Población .....	39
3.3.2	Muestra .....	39
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	39
3.4.1	Métodos .....	39
3.4.2	Técnicas .....	40
3.4.3	Instrumentos .....	40
3.5	RESULTADOS .....	40
3.6	VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER .....	51
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....		52
4.1	TÍTULO .....	52
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA .....	52
4.2.1	Antecedentes de la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH) .....	53
4.2.2	Alcance .....	59
4.2.3	Referencias normativas .....	59
4.2.4	Términos y definiciones .....	59
4.2.5	Contexto de la organización .....	61
4.2.6	Liderazgo .....	78
4.2.7	Política de la calidad .....	89

4.2.8	Planificación del sistema de gestión de la calidad .....	90
4.2.9	Apoyo .....	96
4.2.10	Operación.....	100
4.2.11	Evaluación del desempeño.....	101
4.2.12	MEJORA .....	103
4.2.13	Matriz de aplicación de la norma ISO 9001:2015 al proceso de exportación	106
	CONCLUSIONES .....	112
	RECOMENDACIONES .....	113
	BIBLIOGRAFÍA.....	114
	ANEXOS .....	117

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Conoce usted sobre los certificados que avala la calidad del producto .....	41
Tabla 2: Frecuencia de capacitación al personal.....	42
Tabla 3: Solución de problemas .....	43
Tabla 4: Productos en base a la demanda extranjera.....	44
Tabla 5: Existencia de flujograma.....	45
Tabla 6: Existencia de un manual de procedimientos .....	46
Tabla 7: Liderazgo y compromiso .....	47
Tabla 8: Implementar un sistema gestión de calidad .....	48
Tabla 9: Planificación y Control de procesos .....	49
Tabla 10: Oportunidades de mejora .....	50
Tabla 11: Entendimiento de la organización y su contexto .....	62
Tabla 12: Comprensión de las necesidades .....	68
Tabla 13: Necesidades y expectativas .....	69
Tabla 14: Límites .....	72
Tabla 15 Descripción del proceso de exportación .....	75
Tabla 16: Funciones del personal.....	80
Tabla 17: Política de Calidad.....	89
Tabla 18: Solicitud de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad .....	91
Tabla 19: Línea base de indicadores .....	94
Tabla 20: Objetivos de calidad .....	95
Tabla 21: Recursos .....	97
Tabla 22: Matriz de comunicación.....	99
Tabla 23: Planificación y control .....	100
Tabla 24: Evaluación del desempeño .....	101
Tabla 25: Mejora continua.....	104
Tabla 26: Matriz Normas ISO 9001:2015 .....	106

## ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1: Modelo de una gestión de calidad y mejora continúa.....	20
Gráfico 2: Conceptos fundamentales del sistema de gestión de calidad .....	22
Gráfico 3: Características de indicadores de sistema de gestión de calidad. ....	23
Gráfico 4: Elementos de un producto competitivo .....	29
Gráfico 5: Elementos de la calidad del producto .....	30
Gráfico 6: Principales orígenes de las exportaciones de Ecuador .....	34
Gráfico 7: Principales orígenes de las importación de Ecuador .....	35
Gráfico 8: ¿Conoce usted sobre los certificados que avala la calidad del producto? .....	41
Gráfico 9: Frecuencia de capacitación al personal.....	42
Gráfico 10: Solución de problemas .....	43
Gráfico 11: Productos en base a la demanda extranjera.....	44
Gráfico 12: Existencia de flujograma.....	45
Gráfico 13: Existencia de un manual de procedimientos .....	46
Gráfico 14: Liderazgo y compromiso .....	47
Gráfico 15: Planificación de la gestión de calidad.....	48
Gráfico 16: Planificación y Control de procesos .....	49
Gráfico 17: Oportunidades de mejora .....	50
Gráfico 18: Ubicación geográfica .....	54
Gráfico 19: Organigrama estructural COPROBICH.....	56
Gráfico 20: Flujo grama de exportación.....	74
Gráfico 21: Organigrama Estructural COPROBICH .....	79

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo sobre el diseño de un sistema de gestión de calidad para cumplir con estándares de exportación a la Unión Europea en el año 2017 en la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo, con el fin de establecer relaciones vinculadas a la oferta de un producto de calidad. Las técnicas utilizadas para la recolección de información fueron la encuesta, misma que fue aplicada al personal que labora en la organización y la observación directa que se realizó en la empresa COPROBICH. Posterior a la aplicación de los instrumentos investigativos se determinó que la entidad no cuenta con un flujo grama de procesos, carece de un manual de procedimientos y funciones, como consecuencia de aquello los procesos de exportación son realizados de manera incorrecta y la repetición de procesos es evidente, ocasionando demoras en la exportación requerida hacia los países europeos. Al ser conocedores de la gran exigencia que existe en el mercado europeo se propone diseñar un sistema de Gestión de Calidad enfocado en el proceso de exportación, para lo cual se ha considerado basarse en lo establecido en la Norma ISO 9001:2015, considerando cada una de las necesidades y requerimientos tanto de la oferta como la demanda para establecer las mejoras respectiva en beneficio de la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <SISTEMA DE GESTIÓN> <PROCESO DE EXPORTACIÓN> <COPROBICH> <ESTÁNDARES DE CALIDAD> <COLTA (CANTÓN) >

Ing. Luis Alberto Esparza Córdova  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## ABSTRACT

The present investigation is about a quality management system to meet the exportation standards to European Union in 2017 at Bio Taita Chimborazo Organic producers and Sellers Corporation (COPROBICH) in order to establish the relationships linked to the offer of the quality product. Survey and direct observation were techniques used to gather information. The former was applied to the staff of the organization and the latter was used in the enterprise COPROBICH. Later, it was determined that this enterprise does not have a process with a procedure flow chart and function manual, that is why the exportation processes are not carried out correctly and the process repetition is evident. It causes delays in the exportation required to the European countries. According to the exigency in the European market we propose a quality management system focused on the exportation process. It is based on ISO 9001:2015 Norm, considering the necessities and requirements of the offer and supply to establish the improvements in benefit of the Corporation mentioned above.

**Key words:** <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <MANAGEMENT SYSTEM > <EXPORTATION PROCESS> <COPROBICH> <QUALITY STANDARDS> < COLTA (CANTON)>.

## INTRODUCCIÓN

La calidad en la antigüedad fue considerada como el nivel de confianza hacia un producto o bien adquirido, con el transcurso del tiempo este concepto ha desaparecido y es así que en la actualidad la calidad es sinónimos de control y seguridad. Varios estándares y protocolos han ido apareciendo en referencia a este tema, y es así que las Normas ISO hacen su aparición.

En la actualidad las empresas buscan estrategias que les permitan ser más competitivas en el mercado, así mismo el crecimiento empresarial es uno de los objetivos que las organizaciones se plantean diariamente.

Los sistemas de gestión de calidad buscan conducir a la empresa de manera objetiva hacia el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por la misma, mejorando y cambiando en caso de ser necesario los procesos establecidos en los diferentes departamentos que conforman la organización, de manera que exista satisfacción tanto del personal como del cliente.

A través de la investigación propuesta se busca que existan lineamientos y estrategias, mismos que serán de gran utilidad para el personal que labora en la empresa, ya que contarán con una guía que les permitirá realizar cada una de las actividades definidas de mejor manera utilizando cada uno de los recursos de manera óptima, a través de la eficiencia y eficacia operativa.

Las Normas ISO 9001:2015 que se refieren de manera específica a la calidad, es el instrumento adecuado que permitirá el diseño correspondiente del sistema de gestión de calidad, a través del cual se definirán actividades, procesos y lineamientos que permitan mejorar el sistema de exportación que maneja la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo, permitiendo así con el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos por la demanda europea

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La calidad es un prerrequisito del exitoso acceso a los mercados internacionales y el aumento de los ingresos procedentes de las exportaciones, pero el cumplimiento de los requisitos técnicos del mercado internacional plantea dificultades a muchos exportadores.

La Unión Europea constituye un mercado de consumo de 500 millones de personas que poseen un alto poder de compra, lo que lo convierte en un destino sumamente interesante, pese a que, quizás, no sea el mercado más cercano ni el más fácil hacia el cual exportar. El mercado europeo es uno de los más difíciles de satisfacer, es así que las negociaciones pueden tener un período que oscila entre los 3 y 4 años, además uno de los principales problemas es la logística, ya que el 90% de exportaciones son realizadas vía marítima y el 10% vía aérea, así lo expresa el representante de Fedexpor, en una entrevista realizada por (Revista Líderes, 2016)

Las funciones de calidad han seguido un desarrollo independiente y análogo en el mundo industrial. En tal sentido las áreas de calidad se han visto separadas desde ámbitos diferentes, así la calidad depende de las operaciones, que se desarrollen y se han de tomar en consideración aún más al desarrollarlas para cumplir con estándares de exportación.

En tal contexto se puede mencionar que el sistema industrial ha tenido un origen distinto, observando que la calidad se ha desarrollado impulsada fuertemente por la necesidad de mejorar la competitividad empresarial. Por tanto al hablar del concepto de gestión de calidad, se puede evidenciar que dicha concepción y que los principios de una buena gestión son el cumplir con los parámetros que rigen este ámbito no únicamente para procesos de exportación sino más bien en general para que la empresa sea reconocida como una organización que brinda servicios o productos calidad.

En el Ecuador, de acuerdo a las cifras que maneja el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP), se estima que en el país los agricultores siembran alrededor de 2000 hectáreas de quinua anual; es decir existe una producción promedio de aproximadamente 0,70 toneladas métricas por hectáreas.

Es necesario recalcar que para la producción de este producto es necesario encontrarse entre 2500 y 3600 m.s.n.m es por ello que la producción se concentra en la Región Sierra.

El cultivo de la quinua se distribuye de la siguiente manera, el 33% considerándose este como el mayor porcentaje se encuentra en la Provincia de Carchi; el 27% en la provincia de Imbabura, el 15% pertenece a la provincia de Chimborazo, el 9% en Cotopaxi y el 8% en Pichincha y el 8% restante se distribuye en menores porcentajes en las diferentes provincias. (PRO Ecuador, 2016)

En el Ecuador existen alrededor de 10 organizaciones que se dedican a la producción y comercialización de la quinua, dentro de las asociaciones que se rigen a la Economía Popular y Solidaria se encuentran:

- Productores Orgánicos Chimborazo Sumak-Life Cía. Ltda.
- Corporación de productores y comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo
- Fundación MCCH Maquita Cushunchic
- Camari (Fondo Ecuatoriano Populorum Pro-Gressio
- Corporación Grupo Salinas (PRO Ecuador, 2016)

La empresa COPROBICH, es una asociación de productores indígenas, que se fundamentan en procesos de cooperación, con la participación de 56 comunidades de los cantones Riobamba, Colta y Guamote. La empresa posee procesos de operación más tecnificados y en ocasiones enfrenta problemas en cuanto a la falta de calidad en los productos finales y han sido devueltos aproximadamente el 40% del total de la producción exportada a la Unión Europea en el año 2016, por no cumplir los estándares de calidad exigidos y por no contar con los certificados que verifican la calidad del producto.

Aproximadamente el 75% de la producción, es enviada a Estados Unidos debido a que las exigencias del mercado no son muy altas y al no contar con suficientes certificados que avalen la calidad del producto, es sin duda más problemático tratar de ingresar al mercado de la Unión Europea, ya que como se ha mencionado los consumidores de estos países suelen ser mucho más exigentes al momento de adquirir un producto.

La poca capacitación a los productores ha influido negativamente en la manera de manejar cada uno de los procesos necesarios durante la cosecha, procesamiento y comercialización de los productos. Además no cumplen con los procesos productivos y los tiempos de entrega solicitados por los clientes

Debido a la debilidades antes mencionas se pretende implementar un modelo de gestión de calidad, para que la empresa mejore sus procesos administrativos-financieros y cumplan con los estándares de calidad que se requiere para exportar los productos a la Unión Europea.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cómo ayudará el diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa COPROBICH a cumplir con estándares de exportación a la Unión Europea en el año 2017?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

El presente proyecto se llevará a cabo en la provincia de Chimborazo, cantón Colta, Parroquia Cajabamba dirección Primero de Agosto a quinientos metros del taller municipal de Colta, en la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad en el ámbito empresarial, las organizaciones para describirlas como competitivas deben además de preocuparse por que la empresa sea rentable y posea clientes, tomar en cuenta la calidad de sus productos o servicios, ya que el únicamente preocuparse por su rentabilidad se ha vuelto insuficiente en el momento de desarrollar

una imagen corporativa adecuada y eficaz para satisfacer las expectativas de su demanda, aún más si las organizaciones desean ser competitivas en procesos de exportación deben conocer y cumplir con todos los requisitos de calidad que estos sugieren.

La importancia de la investigación radica en que se busca brindar una herramienta de apoyo y gestión empresarial a COPROBICH, que estandarice y sistematice los procesos de producción y comercialización, haciendo de la calidad el objetivo principal para todos los involucrados. Este sistema dará buena funcionalidad a los procesos, disminuyendo el manejo inadecuado y potenciará la calidad en cada tarea involucrada, generando mayores beneficios para la corporación, esto permitirá producir productos de calidad cumpliendo con los estándares de calidad establecidos por los mercados internacionales.

Mediante esta investigación se aplican los conocimientos adquiridos en la universidad a la vez vamos consolidando y adquiriendo muchos más, además se contribuirá con la empresa y la sociedad debido a que sin ningún lucro económico se realizará el diseño de un sistema de gestión de calidad para cumplir con estándares de exportación a la Unión Europea la misma que permitirá corregir y estandarizar los procesos de comercialización y producción para alcanzar la calidad total.

Para la ejecución del diseño del sistema de gestión de calidad, se utilizará los más utilizados y reconocidos estándares de manejo de la calidad que son los diseñados por la Organización Internacional de Estandarización (ISO), para documentar y estandarizar los procesos de producción y comercializar, también se aplicará cuestionarios, a los involucrados de los procesos y otras técnicas; que permitan construir un modelo gestión de calidad que garantice el cumplimiento de los requisitos necesarios para exportar los productos de la Corporación a la Unión Europea.

Es importante mencionar que la empresa COPROBICH, se ha visto involucrada en problemas debido a la falta de atención en cuanto a calidad en sus productos, esto ha sido resultado del tipo de línea de producción empírico con el que se maneja, por esta razón en el momento de iniciar con el proceso de exportación, se han visto en problemas debido a que sus productos han sido devueltos por sus características ya que no han sido

las adecuadas para continuar con el proceso de exportación; se han presentado además quejas por parte de los usuarios quienes aseguran haber obtenido productos de mala calidad, que no cumplían con sus expectativas y peor aún con los estándares de calidad preestablecidos.

En tal contexto, la gestión de calidad es un proceso cohesionador, el desarrollo del mismo es una opción que apunta como una de las mejores soluciones de gestión para las empresas que tienen la necesidad de controlar y tomar acción sobre todos aquellos requisitos de crecimiento y desarrollo mencionados con anterioridad.

Es por esta razón que la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio-Taita Chimborazo, se verán beneficiados al implementar esta herramienta en sus procesos, utilizando técnicas y pasos sistematizados que evitarán que se provoquen riesgos o falencias en las áreas de producción, que en conjunto forman el todo de la empresa mismas que si actúan bajo instancias normadas dentro de una guía metodológica lograrán el desarrollo exitoso de la misma. Las exportaciones dirigidas a países que conforman la Unión Europea han ido creciendo en los últimos años, ya que se han firmado nuevos acuerdos comerciales, llegando a convenios entre los países, beneficiando a los exportadores ecuatorianos.

### **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar un sistema de gestión de calidad para cumplir con estándares de exportación a la Unión Europea en el año 2017. Caso Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Fundamentar el funcionamiento y operatividad de un Sistema de Gestión de Calidad
- Diagnosticar la situación actual de la empresa COPROBICH en relación a la Calidad.
- Elaborar un sistema de gestión de calidad con estrategias, políticas y procedimientos para cumplir con los requerimientos para exportar los productos a la Unión Europea.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Realizada la investigación bibliográfica se han encontrado los siguientes temas similares a la presente investigación.

**Tema:** Diseño del sistema de gestión de calidad, a través de la Norma ISO 9001:2008 para la empresa “SUSYTEX” de la ciudad de Riobamba periodo 2011- 2012.

**Universidad:** Escuela superior politécnica de Chimborazo

**Autores:** Guanga Cuadrado, Paola Del Roció

#### **Resumen**

La presente Tesis es el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, atraes de la NORMA ISO9001:2008para la Empresa SUSYTEX de la ciudad de Riobamba periodo 2011-2012, que tiene como propósito lograr una Gestión de Calidad. El sistema de Gestión de Calidad, considera en desarrollarlo en base a la Norma ISO 9001:2008 la cual nos permite contar con los lineamientos para que la gestión de la empresa sea de calidad, mejorando continuamente, logrando la satisfacción del cliente, y lograr el éxito de la misma. La Gestión de Calidad permitirá lograr la calidad de los productores que se ofrece al cliente, es decir planear la capacitación al recurso humano, el mantenimiento de la maquinaria, la materia prima, controlar en base a los parámetros planeados en la ISO: 9001:2008 cada proceso en la empresa y lograr la mejora continua que influyen en la satisfacción del cliente y en los objetivos de la misma. Se recomienda la presente investigación para que la Empresa puede seguir desarrollando, convirtiéndose en una entidad productiva, competitiva y de éxito, con el frecuente liderazgo, el espíritu del compromiso, la capacitación ,una adecuado infraestructura, el mantenimiento continuo de maquinaria, e incentivos a colaboradores.

**Tema:** Diseño de un sistema de Gestión de Calidad y procesos de mejora continua en base a la ISO 9001: 2008 para la Empresa SACHA textil de la ciudad de Riobamba

**Universidad:** Escuela superior politécnica de Chimborazo

**Autor:** Guadalupe Cadena, Dorys Mercedes

**Resumen:**

La presente tesis es un diseño del sistema de gestión calidad y procesos de mejoramiento continuo en base a la ISO 900: 2008 para la empresa SACHA Textil de la ciudad de Riobamba, que proporciona procesos administrativos que garanticen la efectividad y eficiencia. Se realizó un análisis situación actual mediante técnicas de observación directa y entrevistas, lo cual permitió desarrollar nuestras propuestas. Posteriormente con un diagnostico basada en los 8 principios de la calidad y a través de la encuesta oportunamente realizada a los operarios y personal administrativa de la empresa .El diseño del sistema de Gestión de Calidad describe de forma clara y coherente los criterios compromisos y lineamientos para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad. El Sistema de Gestión de Calidad tiene como base el mejoramiento continuo esto dio la oportunidad de proponer herramientas fundamentales para sustentar los procesos, que permite normalizar las actividades con el fin de brindar productos y servicios que satisfagan a los clientes de SACHA Textil, a través del cumplimiento que establece la norma, cultura de la calidad filosofía de trabajo todo esto fundamentado por la motivación, capacitación, trabajo en equipo el uso de la comunicación ente todos los procesos y/o áreas para de esta manera lograr mantenerse de forma competitiva en el mercado cumpliendo los requisitos y necesidades del cliente de manera oportuna, eficaz y efectiva(ciclo PHVA). Se recomienda por tanto que la empresa, documente todos sus procesos ya que estos son la base para llevar a cabo el sistema, el cual puede ser implementado si la empresa lo desee a posterioridad.

### **2.2.1 Antecedentes Históricos**

Europa es un mercado muy exigente en temas de calidad e inocuidad. En esto, las certificaciones que tienen las empresas juegan un papel decisivo. Los sellos de calidad ya no son un plus, sino un requerimiento básico para competir en el mercado europeo. (Rivadeneira, 2011)

El mercado de la Unión Europea (UE) tiene un alto nivel de exigencia. Una serie de requisitos son necesarios para ingresar los productos ecuatorianos. Además, los clientes demandan más de las marcas y las empresas. Uno de los principales requerimientos para que un producto de cualquier parte del mundo llegue a la UE es la calidad. Además, todos los productos que ingresan cumplen con los requisitos del bloque para proteger la salud humana, el medioambiente y los derechos de los consumidores. (Rivadeneira, 2011)

Para exportar productos vegetales a la UE, se debe asegurar de que los productos cumplen con la legislación de la UE en materia fitosanitaria. La UE ha establecido requisitos fitosanitarios para evitar la introducción y propagación de organismos nocivos para las plantas y productos vegetales. Los requisitos implican principalmente que no se permite la importación de determinados productos básicos a la UE debido a que hay una serie de organismos (plagas); A menos que se cumplan ciertas condiciones bien establecidas con el país de origen.

Las exportaciones de productos vegetales a la UE deben:

- ✓ Ir acompañado de un certificado fitosanitario expedido por las autoridades competentes del país exportador
- ✓ Se someterán a inspecciones aduaneras y fitosanitarias en el punto de entrada en la UE (frontera)

El exportador debe contar con los documentos y requisitos necesarios que establece la Unión Europea así tenemos:

- ✓ Factura Comercial
- ✓ Documentos de Transporte
- ✓ Lista de Carga

- ✓ Registro y Evaluación
- ✓ Declaración del valor en aduana
- ✓ Seguro de Transporte
- ✓ Documento Único Administrativo (DUA)
- ✓ Certificado sanitario o fitosanitario (European Commission, 2017)

Uno de los objetivos del Régimen al firmar el acuerdo con la Unión Europea fue impulsar las exportaciones de las Pymes, que representan el 30% del total de las colocaciones en el mercado europeo. (Rivadeneira, 2011)

La Unión Europea apoya el fortalecimiento del Objetivo 8 del Plan Nacional para el Buen Vivir (PNBV) de Ecuador que propone, consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible. Esta concepción permitirá concretar aspectos como la inclusión económica y social, la transformación del modo de producción, el fortalecimiento de las finanzas públicas, la regulación del sistema económico y la justicia e igualdad en las condiciones laborales. (Aguilar & Egüez, 2017)

Las políticas sectoriales definidas, la situación macroeconómica estable y la correcta gestión pública del país impulsaron a que la Unión Europea desembolse EUR 15.503.750,00, como apoyo presupuestario, en la modalidad de cooperación internacional, que consiste en la transferencia directa de fondos no reembolsables a la cuenta única del Presupuesto General del Estado (PGE). (Aguilar & Egüez, 2017)

Para 2017, la Unión Europea pondrá a consideración del Gobierno ecuatoriano seguir brindando su apoyo a través de este importante mecanismo de apoyo presupuestario, para impulsar las políticas definidas en la consecución de las metas sociales planteadas en su constitución y en la planificación nacional, punto prioritario de las acciones de cooperación internacional, marcadas en la agenda que esta instancia internacional tiene con el país. (Aguilar & Egüez, 2017)

La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH), fue reconocida legalmente mediante acuerdo ministerial N° 184 del 21 de julio del 2003 del ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca (MAGAP) pegado a lo que contiene el Título XXX del Código Civil, en su artículo 564.

La Ley de Economía Popular y Solidaria y del sector financiero Popular y Solidario, de acuerdo al criterio de asesor Jurídico del MAGAP, tiene la potestad de regular las actividades de COPROBICH, a través de la SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. Esta ley en su artículo 15 menciona que las organizaciones del sector comunitario son todas las organizaciones vinculadas por relaciones de territorio, identidades étnicas, culturales, de género, de cuidado de la naturaleza, urbanas o rurales; o, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades, que mediante el trabajo conjunto, tienen por objeto la producción, comercialización, distribución y el consumo de bienes o servicios lícitos y socialmente necesarios, en forma solidaria y auto gestionada, bajo los principios de la presente Ley.

Esta ley entró en vigencia el 13 de abril del 2011, por lo que su aplicación avanza en forma progresiva habiendo sido las cooperativas de toda clase en el país (de vivienda, de ahorro y crédito, de transporte, etc.), las primeras organizaciones que han tenido que ajustarse a sus nuevos requerimientos.

La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo, en el futuro tendrá que ajustarse a lo que ordena la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, cuando el organismo correspondiente así lo disponga, pero hasta que eso suceda, la Corporación que antes atendía solo los aspectos productivos de la quinua y su comercialización debe modificar su Estatuto y Reglamento Interno, incluyendo en éstos el proceso de transformación. Además, estas modificaciones deben incluir a la planta procesadora de quinua como una unidad productiva que se incorpora a la COPROBICH para fortalecer a la Corporación en la exportación de los productos orgánicos que ella produce. Para ello es necesario que el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca MAGAP, como institución de Gobierno que todavía tiene competencia al respecto, apruebe estas modificaciones y con los documentos habilitantes lo incluya en sus registros, una vez que sea legalizado.

## 2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.3.1 Sistema

“El sistema es un conjunto de elementos que se relacionan estrechamente, que se encaminan directa o indirectamente al cumplimiento de algún objetivo determinado, así lo manifiesta”. (Arnold & Osorio, 1998)

Un sistema es un grupo de componentes que pueden funcionar recíprocamente para lograr un propósito común. Son capaces de reaccionar juntos al ser estimulados por influencias externas. El sistema no está afectado por sus propios egresos y tiene límites específicos en base de todos los mecanismos de retroalimentación significativos. (Spedding, 1979)

#### 2.3.1.1 Tipos de Sistemas

Los sistemas pueden clasificarse en base a dos criterios así tenemos los siguientes:

**Sistemas cerrados:** Se caracterizan por su hermetismo, que hace que no ocasionen ningún intercambio con el ambiente que se encuentra a su alrededor, por lo que no se ven afectados por el mismo, es decir poseen un comportamiento totalmente programado y determinado.

**Sistemas abiertos:** Estos establecen intercambios con el medio ambiente que los rodea. Para lograr esto se valen de salidas y entradas por medio de las que intercambian, de manera constante, los recursos con el medio ambiente. (Arnold & Osorio, 1998)

#### 2.3.1.2 Principios Generales de la Teoría de Sistemas

**Independencia:** Interrelación entre elementos, objetos o atributos. Si se produce con el entorno, el sistema se define como abierto.

**Totalidad:** Importancia del sistema como un todo, aunque compuesto por partes interrelacionadas.

**Plan común:** Orientación del sistema a la posición de equilibrio por la que los elementos buscan el plan común u objetivo del sistema.

**Relación entradas – salidas:** Dicho plan depende de un conjunto de entradas, que transforma en unas salidas que, a su vez, son entradas para otro sistema. Si el sistema es cerrado estas se determinan de una sola vez, si es abierto, pueden entrar cantidades adicionales.

**Transformación:** Función característica o proceso que opera sobre las entradas para lograr las salidas.

**Entropía:** Estado de un sistema en el que existe un máximo de desorden o de indeterminación, lo que puede causar su destrucción. Estado que produce la falta de información y de control.

**Regulación:** Proceso basado en un sistema de control para generar información que permita corregir las desviaciones sobre los objetivos o replanificar el proceso transformador.

**Diferenciación:** Los sistemas más complejos exigen que los elementos simples se especialicen en determinadas funciones características.

**Jerarquía:** Los sistemas se pueden descomponer en subsistemas o partes principales y así sucesivamente (recurrencia). Ello implica una relación de dependencia. (Bueno, 2004)

### 2.3.2 Gestión

Para (Melnik & Pereira, 2006) la gestión es el conjunto de actividades, acciones, y decisiones que se deben ser considerados con la finalidad de mejorar los procesos permitiendo la generación de mayores ingresos a más del cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la organización.

Podemos definir el concepto de gestión, como la ejecución, capacidad de hacer coincidir la visión, cumplir con la misión y objetivos, bajo el uso eficiente de los recursos y las capacidades para lograr beneficios” (Gorbaneff, 2007).

### 2.3.2.1 Tipos de Gestión

De acuerdo a lo mencionado por (Benavides, 2011), los tipos de gestión son:

- **Gestión Tecnológica:** Es el proceso en el que se adoptan y ejecutan decisiones sobre varios aspectos relacionados con la tecnología de manera específica.
- **Gestión Social:** Proceso mediante la realización de actividades y toma de decisiones incluidas desde el estudio y comprensión de un problema propone estrategias de mejora y solución ante los problemas sociales.
- **Gestión de proyecto:** Se encarga de organizar y administrar los recursos de manera que se cumpla con el trabajo requerido en un proyecto en el tiempo establecido.
- **Gestión de conocimiento:** Básicamente hace referencia a la transferencia de conocimientos y experiencias entre los miembros de la organización.
- **Gestión Ambiente:** Conjunto de diligencias que se dedican al manejo del sistema ambiente basándose en el desarrollo sostenible.
- **Gestión estratégica:** Hace referencia a la determinación de estrategias organizacionales para combatir los problemas existentes, siempre buscando el cumplimiento de objetivos y metas propuestas por la Empresa.
- **Gestión Administrativa:** Es necesario contar con este tipo de gestión, ya que básicamente esta se basa en el correcto funcionamiento de la empresa, y por ende determina el éxito o fracaso de la misma.
- **Gestión Financiera:** Se enfoca principalmente en la obtención y el manejo efectivo del recurso financiero de la empresa.
- **Gestión Gerencial: Conjunto** de actividades que se orientan a la producción de bienes y/o servicios de calidad en las organizaciones.

### 2.3.2.2 Funciones de la Gestión

Dentro de las funciones de gestión se encuentra:

- **Planificar:** es decir planear el rumbo hacia donde se dirige la empresa, mediante la determinación de objetivos y metas, así también la asignación de los recursos correspondientes para las actividades necesarias.
- **Organizar:** Básicamente se refiere a definir las funciones y actividades que deben realizar los trabajadores de las empresas dependiendo obviamente del área en el que se desempeñan, así mismo se determinará la jerarquía que existirá entre las diferentes áreas o departamentos de acuerdo con las necesidades establecidas.
- **Dirigir:** La dirección se basa en encaminar al personal a realizar las actividades de manera correcta, utilizando los recursos disponibles de acuerdo a las necesidades
- **Controlar:** Radica en realizar un seguimiento de las actividades realizadas, con la finalidad de realizar el respectivo control de las actividades que se ejecutan, las mismas deben ser hechas en el tiempo establecido y con el uso de recursos determinados. (Benavides, 2011)

### 2.3.3 Sistemas de Gestión

Un sistema de gestión se puede definir como un conjunto de procesos y procedimientos que se utilizan para asegurar que una empresa realice todas las actividades necesarias para alcanzar los objetivos y metas propuestas, también podríamos decir que es un conjunto de herramientas que se utiliza para alcanzar la misión y visión establecida por una empresa.

Para (Ogalla Segura, 2005) un sistema de gestión es:

La herramienta que permite controlar los efectos económicos y no económicos de la actividad de la empresa. El control en este caso se define como aquella situación en que se dispone de conocimientos ciertos y reales de lo que está pasando en la empresa, tanto internamente como en su entorno y permite planificar, en cierta manera, lo que pasará en el futuro. Mide el aprovechamiento eficaz y permanente de los recursos que posee la empresa para el logro de sus objetivos.

Desde un punto de vista global, permitirá:

- Realizar un planificación estratégica
- Reducir los riesgos del negocio
- Dirigir objetivos
- Controlar el grado de cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos
- Adaptar la estructura de la organización según resultados y propuestas estrategias
- Revisar y adaptar los objetivos a largo plazo para hacerlos coherentes con las nuevas circunstancias (Págs. 1-2)

#### **2.3.4 Calidad**

Se puede definir a la calidad como el resultado de la combinación de varias características, las cuales establecen el grado de satisfacción que un producto o un servicio otorga al consumidor. También es la habilidad o característica de un producto o servicio para satisfacer las expectativas y demandas del cliente. Es además el cumplimiento de los compromisos de un productor sobre las características de su producto y/o servicio, tomando en consideración la imagen del producto y como este se ve ante los ojos del consumidor. (Pohl, 2012)

“El término calidad representa siempre al cliente, pero en la cadena productiva existen varios clientes, esto quiere decir que cada consumidor, en los diferentes eslabones de una cadena, puede tener diferentes expectativas las cuales se deberían cumplir”. (Pohl, 2012)

Por su parte, A. Feigenbaum (1922 - 2014) define la calidad como:

Una determinación del cliente, basada en la comparación entre su experiencia real con el producto y sus requerimientos – sean éstos explícitos o implícitos, consientes o apenas detectados, técnicamente operativos o completamente subjetivos –, que representa siempre un blanco móvil en los mercados competitivos.

Finalmente, la norma internacional ISO 9000 define como el grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos. El termino calidad puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente; y el termino inherente, en contraposición a signado significa que existe en el objeto.

De esta manera se puede definir a la calidad como el conjunto de características singulares que posee un producto o servicio, mismas que cumplen con las expectativas del consumidor y que engloba los gustos y necesidades de los clientes, quienes a pesar de poseer diferencias, son captadas por el producto o servicio ofertado.

Así las características de calidad en cuanto a productos de alimentación deberán ser las siguientes:

- Buenas características físicas básicas, como: acidez, pH, índice de refracción, entre otros.
- Limpio y libre de contaminación física, química y microbiológica, como por ejemplo: pesticidas, sulfonamidas, entre otros.
- Empaque certificado para alimentos.
- Producto con certificación
- Envase atractivo
- Etiquetado según las normas y presentación llamativa
- Seguro para transportes
- Imagen positiva del producto (social y ambiental) en relación al consumidor final
- Sabor y aroma
- Imagen del producto natural (Pohl, 2012)

#### **2.3.4.1 Etapas de la Evolución del Concepto De Calidad**

##### **Inspección**

Verificación de todos los productos de salida, es decir, después de la fabricación y antes de que sean distribuidos hacia los clientes. Aquellos productos que no cumplen las especificaciones o son defectuosos, debe ser rechazados (Cuatrecasas, 2010).

##### **Control del producto**

Este tipo de control emplea conceptos estadísticos o técnicas basadas en el muestreo de los productos salientes. Aunque supone una reducción de las tareas de inspección, no deja de ser un simple control de los productos de forma estadística (Cuatrecasas, 2010).

## **Control de proceso**

En esta etapa la calidad de los productos ya no se controla únicamente al final del proceso, sino que éste se verá sometido a un control a lo largo de dicha cadena de producción para evitar los defectos o el incumplimiento de las especificaciones de los productos.

## **Gestión de la calidad total**

La calidad se convierte en un concepto que engloba a toda la empresa y que involucra a todos los estamentos y áreas de la empresa, bajo este entorno surge la gestión de la calidad total como una nueva revolución o filosofía de gestión en busca de la ventaja competitiva y la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los clientes (Cuatrecasas, 2010).

En los desarrollos más recientes correspondientes a esta etapa aparecen técnicas como Despliegue de las Funciones de Calidad QFD, Diseño Estadístico de Experimentos DEE y el Análisis Modal de Fallos y Efectos AMFE, que permiten introducir la calidad antes de llevar a cabo el proceso.

### **2.3.4.2 Normas de Calidad**

Los estándares de manejo de la calidad se refieren al nivel de calidad de las prácticas de manejo de la empresa. Tales estándares de manejo de la calidad son obligatorios para tener acceso al mercado de la UE, en varios sectores constituyen un requisito de la industria y son, cada vez más, una condición para la elegibilidad de una empresa en los procesos de adquisición del público. En general, ofrecen una oportunidad para que una empresa revalorice su imagen en el mercado.

Los más utilizados y reconocidos estándares de manejo de la calidad son los “sistemas de manejo genéricos” diseñados por la Organización Internacional de Estandarización (ISO), conocido como el estándar ISO 9001:2000 (actualmente se transfieren al ISO 9001:2008). El ISO 9001:2008 establece los requisitos para un sistema de manejo de la calidad en una organización. Este marco de referencia puede aplicarse a cualquier tipo de empresa. Una empresa certificada debe tener un gerente de calidad interno que sea

responsable de la política de calidad, procedimientos, implementación, monitoreo y consecuente documentación. ( Banco Internacional de Desarrollo [BID], 2010)

Los exportadores de países en desarrollo certificados con el estándar ISO poseen ventaja para atraer clientes potenciales en la UE. En un mercado tan competitivo como el de la UE, los consumidores gozan del lujo de poder escoger entre varios proveedores, de ahí que una certificación ISO podría convertirse en un elemento decisivo en el proceso de selección. No obstante, para certificarse con el estándar ISO, una empresa requiere del compromiso firme y completo de toda la organización, ya que precisará de recursos humanos y financieros, y es una certificación que requiere de ciertos procedimientos y de papeleo. ( Banco Internacional de Desarrollo [BID], 2010)

En general, los estándares ISO pueden ser una fuente importante para que los exportadores de países en desarrollo desarrollen ciertas habilidades, lo que contribuye a elevar sus capacidades para exportar y competir en los mercados globales. Debido a sus escasos recursos, puede ser difícil para los exportadores de países en desarrollo participar en las normas ISO. Para ayudar a que estos exportadores de países en desarrollo obtengan los mayores beneficios de la estandarización internacional, ISO cuenta con un programa específico para países en desarrollo, por ejemplo, para proveer servicios de entrenamiento y asistencia técnica. ( Banco Internacional de Desarrollo [BID], 2010)

### **2.3.5 Sistema de Gestión de Calidad**

Un sistema de gestión es un esquema general que abarca procesos y procedimientos, el cual se emplea para garantizar que la empresa u organización realiza y cumple con todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos. (UMICH, 2015)

El sistema de gestión es una herramienta que permite dar relación a todas las actividades que se realizan, en todos los niveles, para alcanzar el propósito de la organización. Una empresa crece en madurez a medida que va consolidando un sistema de gestión que le permite organizar todos los esfuerzos en la misma dirección y esta dirección apunta al cumplimiento de la visión.

En este sentido la British Standards Institution (1996) considera que un sistema de gestión se puede definir como una “composición, a cualquier nivel de complejidad, de personas, recursos, políticas y procedimientos que interactúan de un modo organizado para asegurar que se lleva a cabo una tarea determinada o para alcanzar y mantener un resultado específico”. Por tanto, cabe aclarar que un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas, como, gestión de la calidad, gestión financiera o gestión ambiental (Camisón *et al.*, 2007).

La norma ISO 9001 parte de este criterio de entender el sistema de gestión de la calidad como un componente del sistema de gestión de una organización, como lo demuestra en su definición (2015) que el “sistema de gestión de la calidad es parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad”.

Los sistemas de gestión de la calidad son la base y el objeto de los modelos normativos como la norma internacional ISO 9001 de gestión de la calidad. Los modelos normativos son herramientas que permiten planificar, sistematizar, documentar y asegurar los procesos de negocios de una organización (Camisón *et al.*, 2007).

Por ende, el sistema de gestión de la calidad es el medio que las organizaciones utilizan para poner en práctica el enfoque de gestión de la calidad que la dirección de la compañía ha adoptado. El diseño y adopción de un sistema de gestión de la calidad se basa en las directrices establecidas por los modelos normativos comúnmente aceptados para la gestión de la calidad.



Gráfico 1:

Modelo de una gestión de calidad y mejora continua

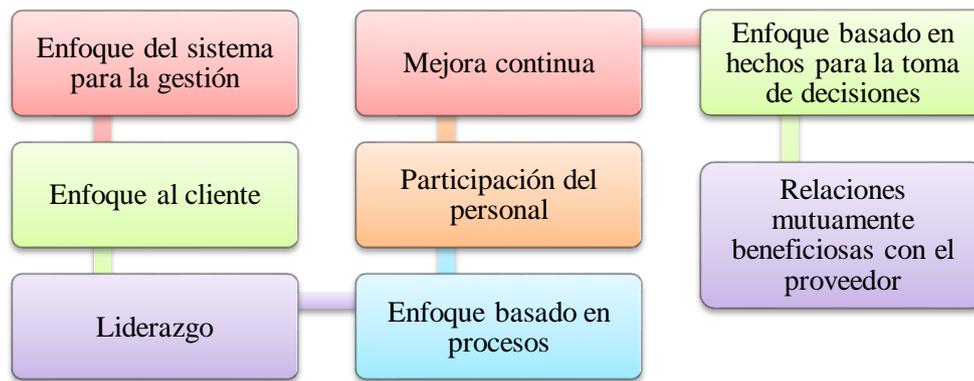
Fuente: (Muñoz, 2012)

### **2.3.5.1 Beneficios del Sistema de Gestión de Calidad**

El desarrollo de un sistema de gestión de calidad ayuda al crecimiento y evolución en pro de la empresa o compañía en donde se pretende establecer dicho sistema, de este modo a continuación se describen algunos de los beneficios que permite el desarrollo del sistema de gestión de calidad:

- Realizar una planeación estratégica.
- Estructurar procesos de realización y de apoyo.
- Estructurar procedimientos e instructivos de trabajo.
- Reducir los riesgos.
- Desarrollar las disciplinas de una organización inteligente, adquirir el pensamiento sistémico, aprendizaje organizacional e inteligencia organizacional.
- Generar la cultura organizacional como un elemento en el que se apoya la integración de los principios del desarrollo sostenible en la práctica diaria de las organizaciones.
- Controlar el grado de cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos.
- Adaptar la estructura de la organización según resultados y propuestas estratégicas.
- Revisar y adaptar los objetivos a largo plazo para hacerlos coherentes con las nuevas circunstancias.
- Compartir con los empleados los valores y objetivos coherentes con el desarrollo sostenible de la organización.
- Generar propuestas de mejora.
- Crear equipos para añadir valor al proceso a través de la creatividad e innovación.
- Alcanzar los objetivos propuestos en la planificación estratégica. (UMICH, 2015)

En tal contexto un sistema de gestión de la calidad basado en la normatividad ISO es diseñado e implementado bajo los siguientes conceptos fundamentales:



**Gráfico 2:** Conceptos fundamentales del sistema de gestión de calidad

**Fuente:** (UMICH, 2015)

**Elaborado por:** Franklin Atupaña, 2017.

De esta manera un sistema de gestión de la calidad identifica procesos integrando las actitudes y comportamientos de la organización promoviendo el desarrollo sostenible de la empresa en donde este es implementado.

### 2.3.5.2 Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad

A continuación se describirán los indicadores para la generación de un sistema de calidad:

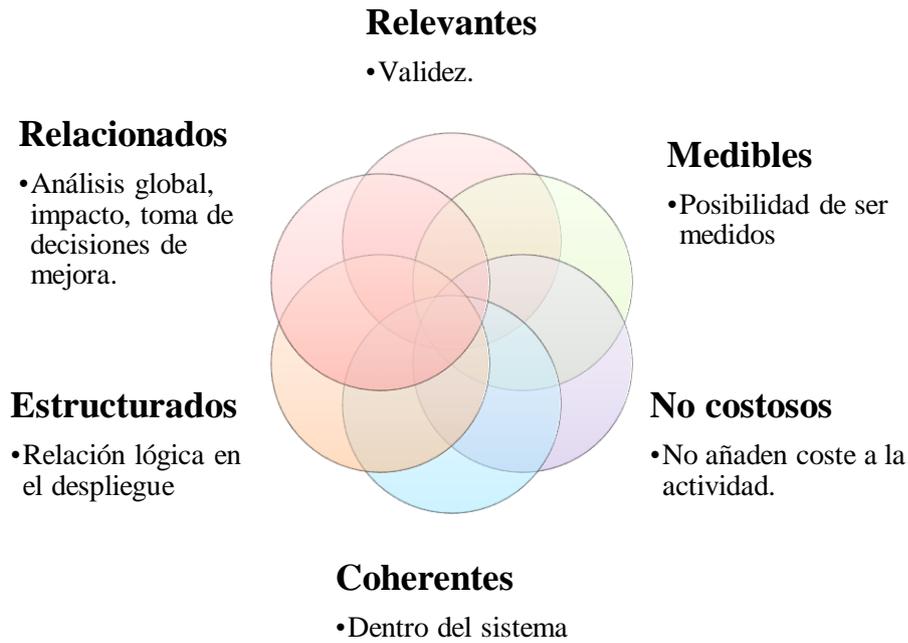
**Indicador local de gestión:** ayuda a la medición de actividades básicas dentro de la empresa.

**Indicador de gestión:** mide la actividad global del proceso alineado con la política de la calidad y los objetivos de la calidad dentro del Plan de la Calidad

**Satisfacción del cliente:** mediante este indicador se podrá aportar con la medición de la percepción del cliente del servicio.

**Clima laboral:** a través de esta herramienta se realizará la medición de la percepción de la organización por parte de las personas que la integran incluyendo percepción como la motivación y satisfacción, rendimiento como logros, motivación e implicación como la satisfacción y reputación social. (UMICH, 2015)

Los indicadores deben conducir a acciones y no únicamente a la acumulación de datos así mismo, deben contar con los siguientes atributos:



**Gráfico 3:** Características de indicadores de sistema de gestión de calidad.  
**Fuente:** (UMICH, 2015)  
**Elaborado por:** Franklin Atupaña, 2017.

### 2.3.5.3 Cómo Implementar un Sistema de Calidad

De acuerdo con la ideología del autor (Aldeano, 2006), para implementar un sistema de calidad es necesario:

**Establecer compromisos con la alta dirección:** Sin desmerecer el compromiso requerido por todas las personas quienes conforman la organización; para lo cual es necesario plantear la misión y visión encaminadas a la calidad.

**Definir objetivos estratégicos:** A través de los cuales se determine la satisfacción y conformidad de los clientes, la calidad de los productos o servicios ofertados, el correcto y adecuado enfoque a los procesos, el trabajo en equipo y la participación en la toma de decisiones del personal.

**Definir los planes de acción.** Los mismos que hacen referencia a la respectiva investigación sobre las necesidades y requerimientos de los consumidores, la formación y capacitación del personal para mejorar los procesos realizados, establecer grupos de mejora, en caso de ser necesario la reestructuración de la organización en el área donde sea requerida

Ejecución de la planificación realizada

**Medición del desempeño:** Para lo cual se puede implementar medidas que permitan realizar la correspondiente evaluación, en las diferentes áreas como finanzas, procesos, formación y crecimiento, clientes, entre otros.

Establecer el cuadro de mando correspondiente

**Trabajo en equipo:** Es necesario que exista la colaboración de todos los miembros de la organización para obtener mejores resultados y si es posible en un tiempo menor al establecido.

## **2.3.6 Normalización**

### **2.3.6.1 Normas que se Deben Cumplir Para Exportar Productos Agrícolas**

Las exportaciones deben ser siempre conformes a los requisitos oficiales que imponga el gobierno del país importador y a los requisitos comerciales del importador. Es difícil detallar de manera exhaustiva las normas específicas por la gran variedad de productos que abarcan los sectores de la alimentación y los productos agrícolas. Todos ellos están sujetos a controles sanitarios y fitosanitarios, reglamentos técnicos y normas que varían de un país a otro y de un sector a otro. (Centro de Comercio Internacional, 2011)

La Convención Internacional de Protección Fitosanitaria (CIPF) es un acuerdo internacional sobre medidas fitosanitarias encaminadas a proteger las plantas cultivadas y silvestres mediante la prevención de la entrada y propagación de plagas, además permite a los países analizar los riesgos que existen para sus recursos vegetales y aplicar medidas de base científica para salvaguardar sus cultivos y su vegetación silvestre. (Centro de Comercio Internacional, 2011)

El Comité Técnico sobre Productos Alimentarios, ISO/TC 34, de la Organización Internacional de Normalización se ocupa de la normalización de productos alimentarios destinados al consumo humano y animal. Comprende toda la cadena alimentaria, desde la producción primaria hasta el consumo, así como los materiales de propagación animal y vegetal. Se encarga sobre todo, aunque no exclusivamente, de la terminología,

el muestreo, los métodos de ensayo y análisis, especificaciones de productos, la seguridad de alimentos y piensos y de la gestión de la calidad, además de los requisitos de envasado, almacenamiento y transporte. (Centro de Comercio Internacional, 2011)

### **2.3.7 Normas ISO 9000**

Las Normas ISO (Organización Internacional de Normalización) impulsan en las organizaciones la adopción de un sistema de gestión de la calidad, como una decisión estratégica de la organización. Las normas ISO 9001 e ISO 9004 se han desarrollado como un par coherente de normas y son complementarias entre sí.

La Norma ISO 9001:2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. (Lambert, 2015)

La norma ISO 9004:2009 promueve la consecución de la mejora continua, medida a través de la satisfacción del cliente y de las demás partes interesadas (stakeholders).

Ambas normas tienen una estructura similar para facilitar su aplicación como un par coherente:

1. Sistema de gestión (propuesta).
2. Responsabilidad de la dirección (compromiso).
3. Gestión de los recursos (provisión de recursos).
4. Realización del servicio (cumplimiento de requisitos y objetivos).
5. Medición, análisis y mejora (aseguramiento de la conformidad del servicio, el sistema y la mejora continua). (Lambert, 2015)

### **2.3.8 Normas ISO 9001:2015**

“La norma ISO 9001:2015 está basada en gran medida en el rendimiento, con un enfoque en lo que tiene que lograrse en lugar de como lograrlo”, según Nigel Croft, Presidente del subcomité de ISO que revisó la norma.

La nueva versión combina el exitoso “enfoque basado en procesos” con un nuevo concepto básico de “pensamiento basado en el riesgo” para dar prioridad a los procesos, empleando el Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) en todos los niveles de la organización para gestionar los procesos y el sistema en su conjunto, y para impulsar la mejora (Lambert, 2015).

La versión 2015 adopta la nueva estructura de alto nivel de las normas de sistemas de gestión ISO – basada en el Anexo SL del Suplemento consolidado ISO de las Directivas ISO/IEC. El Anexo SL ofrece una estructura idéntica en texto, términos y definiciones comunes para todas las normas de sistemas de gestión ISO, dando a cada una un similar “aspecto, tacto y sensación” y haciendo más fácil la aplicación de múltiples normas dentro de una organización. (Lambert, 2015)

#### **2.3.8.1 Objeto y Campo de Aplicación**

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados. (ISO 9001, 2015)

#### **2.3.8.2 Principios**

Existen siete principios fundamentales en los que se basa el estándar ISO 9001 2015 y muchos de ellos tienen un beneficio directo para los trabajadores, estos son:

- Orientación al cliente
- Liderazgo

- Participación
- El enfoque basado en procesos
- Mejora
- Decisiones basadas en evidencias
- Gestión de relaciones

En una empresa algunos trabajadores quieren estar seguros en su puesto de trabajo, pero la gran mayoría también quieren quedar satisfechos con el trabajo que realizan. La participación de los trabajadores en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 puede mejorar su satisfacción en el trabajo. (ISO 9001, 2015)

### 2.3.8.3 Objetivos

La Norma ISO 9001:2015 tiene como sus principales objetivos:

- Reflejar prácticas de negocios modernos
- Mantener el enfoque en procesos
- Mayor conformidad del producto servicio
- Poder integrar otros sistemas de gestión
- Aumentar la satisfacción de las partes interesadas
- Enfoque en los riesgos (ISO 9001, 2015)

### 2.3.8.4 Beneficios

Los beneficios que ofrece la norma ISO 9001:2015 son:

- **Incrementa la eficacia de los cambios en el negocio:** El contexto de la organización y el liderazgo son los dos cambios importantes. Se debe exigir a los líderes de la organización la identificación y la mitigación del riesgo para identificar las oportunidades obteniendo una acción positiva y mejorando el rendimiento del SGC.
- **La reputación:** Mejora la presencia ante los clientes. Aplicar de forma temprana la nueva norma ISO 9001 también ofrece confianza a los clientes y a los proveedores,

además de tener más posibilidades de obtener licitaciones y relaciones con negocios que antes no existían.

- **Beneficios generales de costos:** El aspecto que la gran mayoría de directivos entienden es el económico. Los requisitos de los documentos menos prescriptivos y exigentes en la nueva norma ISO 9001 2015 ahorrará tiempo y en consecuencia dinero. El rendimiento empresarial mejora y la identificación de las oportunidades incrementarán el crecimiento.
- **Estandarización de procesos.** Permite estandarizar los procesos, que a su vez puede proporcionar la oportunidad de examinar la forma de trabajo y la mejora. El uso del enfoque basado en procesos también puede ayudar a integrar los procesos y eliminar los residuos, así como permitir que el equipo de ventas comparta metodologías comunes.
- **Utilizar la retroalimentación del cliente para mejorar el sistema:** Ayudar a construir una relación más estrecha con los clientes. Solicitando de forma regular la retroalimentación de los clientes puede resultar de gran utilidad. El uso de la retroalimentación impulsa la mejora y aumenta la satisfacción del cliente y en segundo lugar ayuda a fomentar el hábito de la comunicación constante y genera una estrecha relación con los clientes.
- **Desarrollar procesos de acción correctiva potentes:** En caso de que se haya cometido un error, la norma ISO 9001 2015 ayuda a equiparse con los procesos correctos para investigar las causas de origen, eliminarlos y garantizar que no se repitan. En el caso de que se trate de una venta perdida, un envío incorrecto o un cliente insatisfecho, el uso de la acción correctiva puede ser fundamental para el rendimiento de ventas y el negocio en general.
- **Desarrollar fuertes procesos de revisión y medición:** Tanto la medición precisa como la revisión son elementos clave de la norma ISO 9001 2015. El uso de indicadores es clave para identificar el rendimiento establecidos por las partes interesadas puede permitir a la empresa una medición con precisión y proporcionar una base fáctica para las iniciativas de mejora.
- **La gestión del riesgo:** Un proceso eficaz de gestión de riesgos proporciona una excelente base para el equipo de trabajo de una empresa tomen decisiones basadas en los riesgos que afectan al mercado en ese momento.

- **Fomentar una cultura de mejora continua:** Esta norma permite mejorar cada día las relaciones con los clientes, mejorar los procesos administrativos y financieros, con la finalidad de incrementar el rendimiento de las ventas.
- **Certificación de la organización:** Permitir la entrada a la organización a nuevos mercados y las oportunidades de licitación que pueden haber sido negados en el pasado. (ISO 9001, 2015)

### 2.3.9 Importancia de la Calidad en Mercados Internacionales

Es necesario considerar, que para que una empresa pueda comercializar sus productos ya sea nacional o internacionalmente es necesario contar varios elementos de calidad en sus productos, así lo señala el autor (Aldeano, 2006)

#### 2.3.9.1 Competitividad en los Productos

Es decir, este elemento se refiere a la capacidad de poder competir frente a la competencia, producto que debe satisfacer las necesidades del consumidor y cumplir y sobrepasar con las expectativas del mismo.

Es por ello que existe la probabilidad de aceptación en el mercado internacional, cuando ha existido la aceptación en grandes porcentajes del producto a nivel nacional. Dentro de los elementos que hacen a un producto competitivo, se detallan en el gráfico correspondiente:



Gráfico 4: Elementos de un producto competitivo  
Fuente: (Aldeano, 2006)

## Diseño

Debe ser creativo, que capte la atención de los clientes, para lo que se debe analizar cada una de las necesidades, gustos, preferencias, y deseos del consumidor, así mismo se debe realizar un estudio preliminar de la cultura, creencias y tradiciones del país al que se planea ingresar, ya que cada país tiene un distintivo que lo hace único y por ende las concepciones ideológicas pueden ser diferentes a las del país de origen de la empresa que busca exportar su producto a nuevos mercados.

## Calidad del producto

El producto a comercializar debe cumplir con todos los estándares de calidad que el país al que se planea exportar considera necesario, tales como certificaciones de calidad por ejemplo. Sin embargo existen otros elementos que también son necesarios para que un producto sea considerado de calidad.



Gráfico 5: Elementos de la calidad del producto  
Fuente: (Aldeano, 2006)

### 2.3.10 Comercio Exterior

La Unión Europea es el bloque comercial más grande del mundo. En el 2008, el volumen total del comercio de la UE ascendía a casi € 2,86 billones. Además, el comercio intra-UE (es decir, el comercio interno entre los países miembros de la UE) ascendía a € 5,06 billones. Así, la UE figura como número uno del mundo en volúmenes de exportación, pero segundo en volúmenes de importación, después de los Estados Unidos. ( Banco Internacional de Desarrollo [BID], 2010)

### **2.3.10.1 Garantías en Comercio Exterior**

En el ambiente competitivo de hoy, los importadores y exportadores son muy insistentes en que se fijen obligaciones por las dos partes, y esto se hace mediante bonos y garantías. (Instituto Nacional de Comercio Exterior y Aduanas, 2010)

Un bono o garantía pueden ser tratados como sinónimos para los fines de esta guía. Dan al importador la seguridad financiera de garantizar en el caso de que el exportador de incumplimiento de las obligaciones de un contrato. Esto es emitido por el garante o aval en nombre del exportador, que es por lo general un banco. (Instituto Nacional de Comercio Exterior y Aduanas, 2010)

Si el exportador, no puede entregar las mercancías o servicios que se describen en el contrato con el importador, este último puede acudir a las garantías y recibir una compensación financiera del banco. En caso de indemnización, el banco recurre al exportador por el importe total, incluidos los gastos e intereses. (Instituto Nacional de Comercio Exterior y Aduanas, 2010)

### **2.3.10.2 Tipos de Bonos y Garantías**

**Garantía de licitación:** Estas se dan en apoyo de los clientes para el suministro de bienes y servicios, y son requeridas por los beneficiarios como indicios de que, los licitadores son serios en su intención, y no retiran su licitación antes de la adjudicación, ellos firmarán contratos si se les adjudica a ellos y les proporcionará toda la unión posterior. Las garantías de licitación suelen cubrir del 2% al 5% del valor de la licitación (de modo que si se hace uso de la garantía, el importador paga del 2% al 5% del valor del contrato). Las fianzas de licitación con frecuencia tienen una validez de tres meses después de la fecha de cierre de la licitación. (Instituto Nacional de Comercio Exterior y Aduanas, 2010)

**Garantía de buena Ejecución:** Al exportar, si el exportador o contratista no cumple con los términos del contrato, el importador deberá pagar una suma en concepto de indemnización, por lo general alrededor del 10% del precio del contrato. Estas garantías son puramente garantías financieras y no llevan ninguna garantía que el banco vaya a

completar el contrato si su cliente no lo hace. (Instituto Nacional de Comercio Exterior y Aduanas, 2010)

**Garantía de devolución o garantía de pago anticipado:** Estos dan protección al comprador que ha realizado un pago anticipado o en progreso al exportador antes de que el contrato haya sido completado. Ellos garantizan que cualquier cantidad será devuelta al comprador si el exportador no puede terminar un contrato. (Instituto Nacional de Comercio Exterior y Aduanas, 2010)

**Garantías de sobregiro:** Esta garantía cubre al banco local en contra de que el exportador incumpla sus obligaciones. Sin esta seguridad, el banco local no estaría dispuesto a prestar dinero. (Instituto Nacional de Comercio Exterior y Aduanas, 2010)

**Carta de crédito de garantía o contingencia:** La carta de crédito de garantía puede proporcionar este respaldo de seguridad. El banco del importador emite esta carta, en virtud del cual el exportador puede reclamar el monto no pagado simplemente, por ejemplo, por una presentación de un certificado que acredite el valor de los envíos realizados respecto del cual no ha recibido el pago del importador. Desde que la carta de crédito se convierte en activa sólo si el importador no cumple con sus obligaciones, la documentación necesaria para su elaboración es mínima. (Instituto Nacional de Comercio Exterior y Aduanas, 2010)

### **2.3.11 Exportación**

La exportación es el medio más común del que se sirven las compañías para iniciar sus actividades internacionales. Lo que quiere decir que las empresas que se introducen a la exportación lo hacen sobre todo para incrementar sus ingresos de ventas, para conseguir economías de escala en la producción y para que tenga la posibilidad de diversificar sus sedes de ventas. (Morales, 2010)

En otras palabras exportar es simplemente la acción de vender, es decir en el mercado magnífico, insaciable del mundo entero. Vender bienes y servicios elaborados en el país y que se consume en otro diferente. (Morales, 2010)

#### **2.3.11.1 Requisitos de Exportación a Países Europeos**

El exportador está obligado a cumplir los reglamentos oficiales del país de destino. Para los mercados de la Unión Europea la inocuidad es el ingrediente más valioso de los alimentos.

Así los reglamentos y el control de los productos alimenticios, ya sean producidos en Europa, sean exportados o sean importados su enfoque es sobre todo a la INOCUIDAD antes que otros aspectos de la calidad. En base a esto existe el principio que los productos importados deben cumplir los mismos requisitos que los producidos en la Unión Europea.

Los productos alimenticios para humanos y los alimentos para animales, que son importados deben respetar un principio clave: han de satisfacer exigencias sanitarias equivalentes al menos a las establecidas por la Comisión Europea para su producción propia. (Kohle, 2000)

#### **2.3.11.2 Exportaciones del Ecuador**

El Ecuador posee 69° mayor de economía de exportación en el mundo y la economía más compleja con 96° de acuerdo con el Índice de Complejidad Económica (ECI). En el año 2015, Ecuador exportó \$ 19,5 Miles de millones e importó \$ 21,1 Miles de millones, dando como resultado un saldo comercial negativo de \$ 1,64 Miles de millones. En 2015 el PIB de Ecuador fue de \$ 100 Miles de millones y su PIB per cápita fue de \$ 11,5 Miles. (Simoes, 2011)

Las principales exportaciones de Ecuador son Petróleo Crudo (\$6,55 Miles de millones), Plátanos (\$3,27 Miles de millones), Crustáceos (\$2,27 Miles de millones), Pescado Procesado (\$942 Millones) y Flores Cortadas (\$760 Millones), de acuerdo a la clasificación del Sistema Harmonizado (HS). (Simoes, 2011)

Los principales destinos de las exportaciones de Ecuador son los Estados Unidos (\$7,23 Miles de millones), Chile (\$1,09 Miles de millones), el Perú (\$988 Millones), Colombia (\$792 Millones) y Rusia (\$782 Millones). (Simoes, 2011)



Gráfico 6: Principales orígenes de las exportaciones de Ecuador

Fuente: (Simoes, 2011)

### 2.3.12 Importaciones

Importar es la compra de bienes y servicios que provienen de empresas extranjeras. Puede ser cualquier producto o servicio recibido dentro de la frontera de un Estado con propósitos comerciales. La decisión de importar surge por dos razones principales: la escasez de producción del producto en el mercado interno y el bajo costo económico de importar ante costos altos de producción o comercialización en el país. No sólo las empresas grandes puede desarrollar la importación de productos. Tanto personas físicas, empresas micros y pymes, pueden importar productos en distintos modelos de importación. (Instituto Nacional de Comercio Exterior y Aduanas, 2010)

Importar permite adquirir productos que en el país no se producen, que pueden ser más baratos o de mejor calidad.

#### 2.3.12.1 Importaciones del Ecuador

En el 2015 el Ecuador importó \$21,1 Miles de millones, lo que es el 72° importador más grande en el mundo. Durante los últimos cinco años las importaciones de Ecuador han incrementado a una tasa anualizada del 0,1%, de \$20,9 Miles de millones en 2010 a \$21,1 Miles de millones en 2015. Las importaciones más recientes son lideradas por

Refinado de Petróleo, que representa el 9,9% de las importaciones totales de Ecuador, seguido por Alquitrán de aceite, que representa el 7,03%. (Simoos, 2011)

Las principales importaciones del Ecuador son; Refinado de Petróleo (\$2,08 Miles de millones), Alquitrán de aceite (\$1,48 Miles de millones), Medicamentos envasados (\$755 Millones), Coches (\$530 Millones) y Camiones de reparto (\$382 Millones). (Simoos, 2011)

Los principales orígenes de sus importaciones son los Estados Unidos (\$4,95 Miles de millones), China (\$4,03 Miles de millones), Colombia (\$1,48 Miles de millones), Corea del Sur (\$815 Millones) y Brasil (\$725 Millones). (Simoos, 2011)



Gráfico 7: Principales orígenes de las importaciones de Ecuador

Fuente: (Simoos, 2011)

## 2.4 IDEA A DEFENDER

El diseño de un sistema de gestión de calidad permitirá cumplir con estándares de exportación a la Unión Europea en el año 2017. Caso Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo.

## **2.5 VARIABLES DE ESTUDIO**

### **2.5.1 Variable Independiente**

Sistema de gestión de calidad

### **2.5.2 Variable Dependiente**

Estándares de exportación

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación es no experimental porque no existe manipulación alguna de las variables en estudio.

Tiene un enfoque cuantitativo, porque se realiza la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento de las exportaciones del país a Europa y es cualitativa porque se realizó el marco teórico sustentando diferentes conceptos con relación al objeto de estudio que sirva de base para realizar el diseño de gestión de calidad para cumplir con estándares de exportación a la Unión Europea.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Bibliográfica – Documental**

Se utilizará este tipo de investigación para obtener información referente a estrategias, objetivos, indicadores, normas de calidad y todo lo relacionado con la sistema de gestión de calidad, lo cual permitirá desarrollar el marco teórico para sustentar científicamente la investigación; además servirá para tener una idea clara de la importancia y las ventajas que tiene el estructurar un sistema de gestión de calidad, y su incidencia en la exportación a la Unión Europea.

La información que servirá de base para la elaboración del sistema de gestión de calidad se encuentra en libros, revistas especializadas, monografías, archivos e internet y en la propia empresa.

Utilizando la investigación bibliográfica, se hará uso de la lectura y consulta en libros, tesis, artículos científicos, folletos, revistas, boletines, archivos, revistas especializadas y cualquier otro tipo de información escrita que se considerará importante y necesaria para realizar la investigación. A partir de esto se podrá obtener una serie de conceptos y aportaciones que servirán para el estudio y fundamentación del conocimiento y por ende

para desarrollar el marco teórico en el cual se fundamenta el presente sistema de gestión de calidad.

### **3.2.2 Investigación Descriptiva**

Para el autor (Arias, 2012), la Investigación descriptiva consiste en la “caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”. (pág. 24)

En tal contexto, para el presente trabajo, tras aplicar una serie de encuestas, la investigación descriptiva permitirá recoger una serie de datos para posteriormente resumir y analizarlos minuciosamente, con el fin de extraer generalizaciones significativas que contribuirán a la finalización de la presente investigación.

### **3.2.3 Investigación de Campo**

Según los autores, (Palella & Martins, 2012), definen a la Investigación de Campo:

Como la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (pág. 88)

En tal medida, esta investigación será de campo, debido a que, para levantar la información que servirá de base, para el desarrollo del sistema de gestión de calidad para la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo, será necesario estar presente de forma directa con la realidad en la cual se desenvuelve la organización, tanto con su talento humano y con los procesos que se realizan dentro de la empresa.

### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1 Población**

La población total es de 89 personas, tomando en cuenta tanto a colaboradores como trabajadores, para el desarrollo del presente estudio se aplicará el total de la población, 89 personas a quienes se les aplicarán las encuestas con el objetivo de conocer los procesos de gestión de calidad que posee la empresa.

#### **3.3.2 Muestra**

Debido a que la población es reducida no se aplicará ningún método de muestreo, se realizará las encuestas al total de la población.

### **3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.4.1 Métodos**

**El Método Hipotético – Deductivo:** Durante la investigación se empleará este método ya que a partir de los sucesos observados en cuanto a la carencia de un modelo de gestión de calidad se procederá a la elaboración del mismo con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos productivos, concluyendo con productos de calidad que puedan ser exportados.

**Método Descriptivo:** Se utilizará este método ya que se procederá a la descripción del problema y por ende a emitir soluciones y estrategias que se pretenden generar para la erradicación del mismo, será descrito de manera detallada y lo más entendible posible, facilitando así la comprensión del lector.

**Método Analítico-Sintético:** Con la utilización de este método se analizará la información recopilada así también se buscara realizar la síntesis correspondiente, a fin de contar con información de utilidad y realce para el proceso investigativo.

### 3.4.2 Técnicas

En el presente proyecto se utilizarán las siguientes técnicas:

**Observación Directa:** esta es una técnica que ayuda a la recolección de datos importantes, consiste en el registro sistemático, válido y confiable de características determinadas, conductas o criterios diferentes, en donde se utilizan, fichas de observación recomendadas para hacer anotaciones de todo lo ya antes mencionado. (Sampieri, 2007)

**Encuestas:** Es necesaria la aplicación de la encuesta a todos los administrativos de la corporación como procedimiento de investigación, ya que permite obtener datos de modo rápido y eficaz por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso.

### 3.4.3 Instrumentos

Para la observación se utilizará la ficha o guía de observación, en el caso de la encuesta, se aplicará un cuestionario con preguntas cerradas y en menor proporción preguntas abiertas para facilitar la tabulación de resultados.

## 3.5 RESULTADOS

**OBJETIVO:** Conocer la situación actual de la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo, en referencia al sistema de gestión que maneja en los procesos de exportación

1. ¿Conoce Ud. si la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo cuenta con certificados que avalan la calidad del producto?

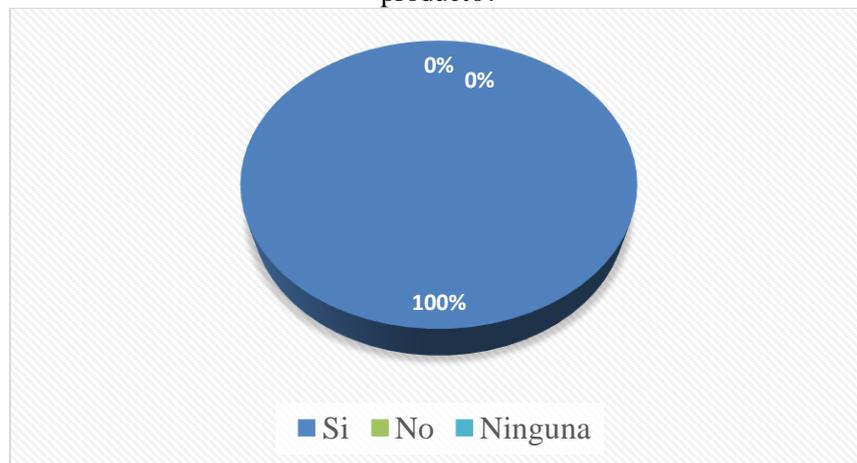
**Tabla 1: Conoce usted sobre los certificados que avala la calidad del producto**

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	89	100%
No	0	0%
Ninguna	0	0%
<b>Total</b>	89	100%

**Fuente:** COPROBICH

**Elaborado por:** Franklin Atupaña, 2017.

**Gráfico 8: ¿Conoce usted sobre los certificados que avala la calidad del producto?**



**Fuente:** COPROBICH

**Elaborado por:** Franklin Atupaña, 2017.

### **Análisis e interpretación**

El 100% de los encuestados de COPROBICH, manifiestan que conocen sobre la existencia de los certificados que posee la corporación en cuanto a la calidad de los productos; los mismos que han sido otorgados por diferentes entidades certificadoras lo cual conlleva a determinar que los directivos de la Corporación posee una buena gestión en la empresa.

2. ¿Con que frecuencia se imparte capacitaciones al personal de la corporación relacionado a la calidad de productos exportado?

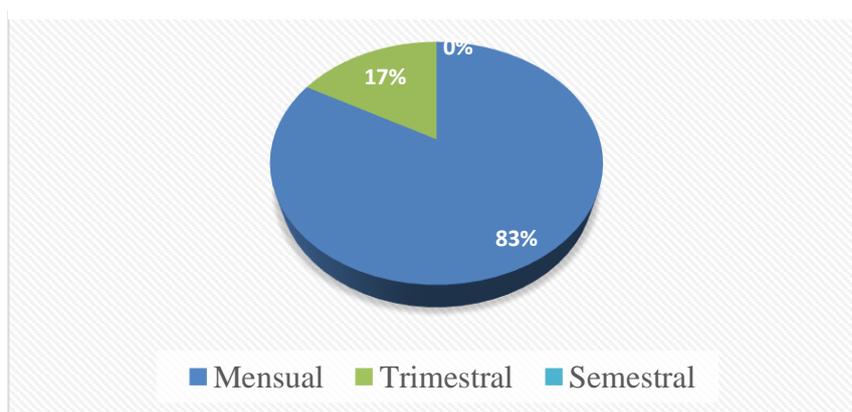
Tabla 2: Frecuencia de capacitación al personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	74	83%
Trimestral	15	17%
Semestral	0	0%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** COPROBICH

**Elaborado por:** Franklin Atupaña, 2017.

Gráfico 9: Frecuencia de capacitación al personal



**Fuente:** COPROBICH

**Elaborado por:** Franklin Atupaña, 2017.

### Análisis e interpretación

El 83% de encuestados entre productores, operadores y socios manifiestan que reciben capacitaciones mensualmente en el área de producción, el 17% del personal administrativo reciben capacitaciones trimestralmente. Esta capacitación la realiza un equipo técnico de la planta considerando que las mismas juegan un papel importante en la organización.

3. ¿El personal de la Corporación demuestra interés para solucionar problemas que se presenten durante y después de que los productos que son exportados?

Tabla 3: Solución de problemas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Producción	31	35%
Logística	9	10%
Administrativo	49	55%
Ninguno		0%
Total	89	100%

Fuente: COPROBICH

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017.

Gráfico 10: Solución de problemas



Fuente: COPROBICH

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017.

### Análisis e interpretación

Según las encuestas realizadas se puede deducir que los problemas se enfocan más en el área administrativa con un 55% en donde el personal demuestra interés en la solución de los mismos, el 35% se encuentran en el área de producción y el 10% en el área logística. Estos son resueltos gracias a la predisposición del personal y a la buena comunicación. La solución de problemas que se presenta en la organización debe ser oportuna y adecuada, de manera que los mismos no representen problema alguno al momento de realizar las exportaciones.

4. ¿La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo, ofrece productos en base a las necesidades de la demanda extranjera?

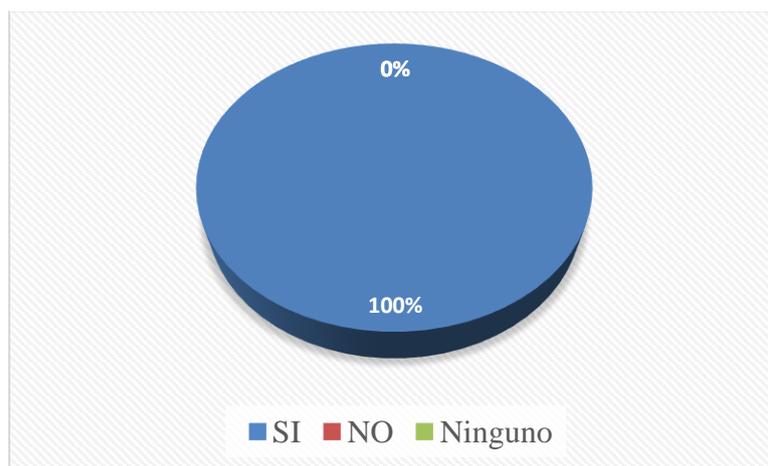
Tabla 4: Productos en base a la demanda extranjera

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	89	100%
NO	0	0%
Ninguno	0	0%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

Fuente: COPROBICH

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017.

Gráfico 11: Productos en base a la demanda extranjera



Fuente: COPROBICH

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017.

### Análisis e interpretación

El 100% de las personas encuestadas manifiesta que la corporación ofrece sus productos en base a los requerimientos de los clientes en el mercado lo cual la corporación realizó un estudio de mercado para poder captar clientes satisfaciendo las necesidades del mismo.

5. ¿La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo, cuenta con un flujograma establecido para el proceso de exportación?

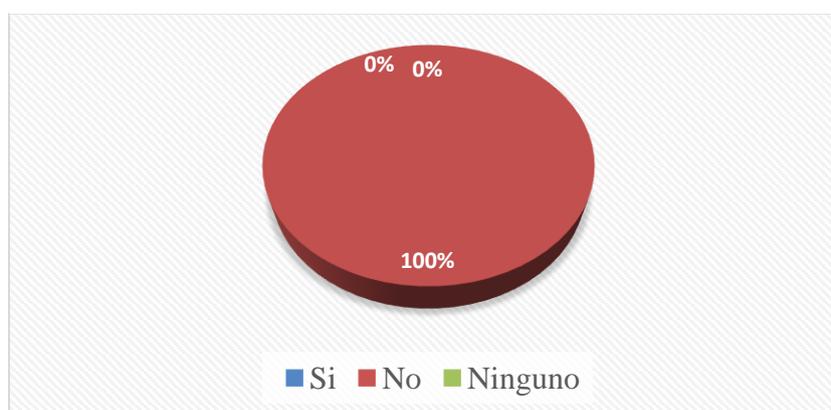
Tabla 5: Existencia de flujograma

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	89	100%
Ninguno	0	0%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

Fuente: COPROBICH

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017.

Gráfico 12: Existencia de flujograma



Fuente: COPROBICH

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017.

### Análisis e interpretación

De acuerdo con los datos recopilados el 100% de encuestados, manifiestan que la empresa no cuenta con un flujo grama de procesos de exportación.

Debido a la inexistencia del flujo de procesos de exportación, los mismos son más demorados y que no cumplen con los parámetros de calidad establecidos, ya que el personal no cuenta con una guía que le permita desarrollar de manera adecuada los procedimientos de exportación hacia el mercado Europeo.

6. ¿La Corporación cuenta con un manual de procedimientos que le permita mejorar el proceso de exportación que realiza hacia la unión europea?

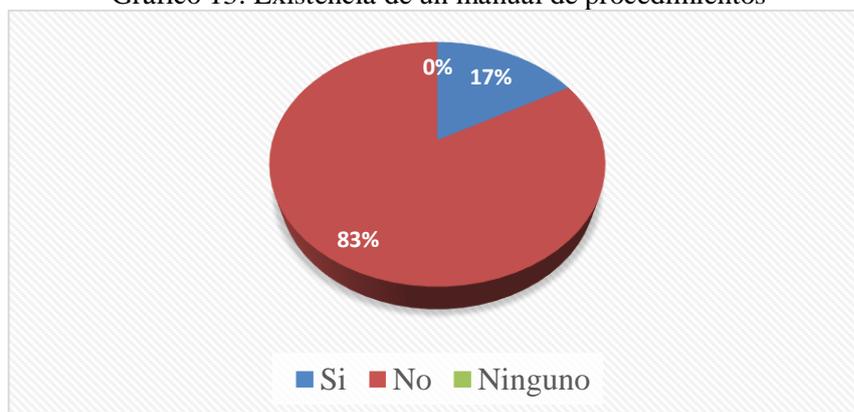
Tabla 6: Existencia de un manual de procedimientos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	17%
No	74	83%
Ninguno	0	0%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

Fuente: COPROBICH

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017.

Gráfico 13: Existencia de un manual de procedimientos



Fuente: COPROBICH

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017.

### Análisis e interpretación

El 83% encuestado manifiesta que COPROBICH no cuenta con un manual de procedimientos mientras que el 17% manifiesta que la organización posee una guía de procesos, los mismos que no son tan adecuados

Al existir el manual de procesos permitirá que el personal de la corporación realice cada una de las actividades encomendadas de la manera correcta y siguiendo con cada uno de los procedimientos establecidos.

7. Considera usted que, ¿Existe liderazgo y compromiso de la alta dirección hacia la aplicación del enfoque a gestión de la calidad en la Corporación, a través de establecimiento de políticas y objetivos de calidad?

Tabla 7: Liderazgo y compromiso

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	89	100%
Desacuerdo	0	0%
Ninguno de las anteriores	0	0%
Total	89	100%

Fuente: COPROBICH

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017

Gráfico 14: Liderazgo y compromiso



Fuente: COPROBICH

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017

### Análisis e interpretación

El 100% de las personas encuestadas de la corporación indica que la alta dirección de la corporación demuestra interés para el desarrollo óptimo de las actividades a través de la aplicación de políticas de compromiso con las normas de calidad.

La corporación se encuentra liderada y guiada hacia un objetivo común, en este caso brindar productos de calidad que satisfagan las necesidades de los clientes europeos.

8. De acuerdo a su criterio, considera usted que deberían implementar un sistema de gestión de la calidad para cumplir con los estándares de exportación.

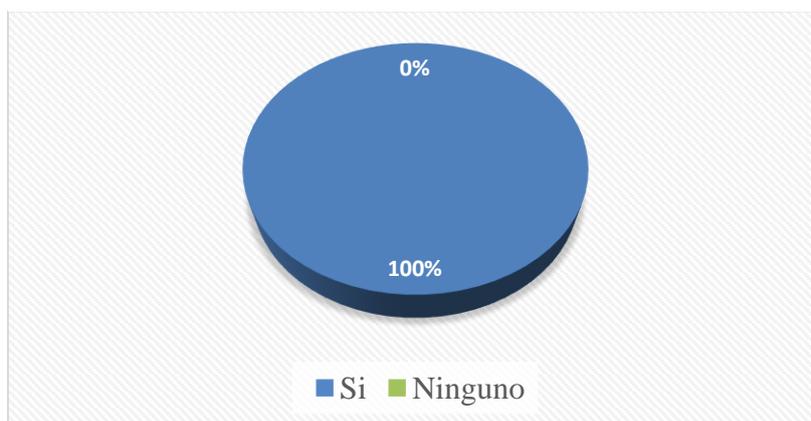
Tabla 8: Implementar un sistema gestión de calidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	89	100%
No	0	0%
Ninguno	0	0%
<b>Total</b>	89	100%

Fuente: COPROBICH

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017

Gráfico 15: Planificación de la gestión de calidad



Fuente: COPROBICH

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017

### Análisis e interpretación

Al aplicar la encuesta se determinó que el 100%, de los encuestados manifestó que es de suma importancia implementar un sistema de gestión de calidad que permitirá lograr los lineamientos del producto que ofertan en el mercado europeo.

9. ¿La Corporación planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios?

Tabla 9: Planificación y Control de procesos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	89	100%
NO	0	0%
Ninguno de las anteriores	0	0%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

Fuente: COPROBICH

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017

Gráfico 16: Planificación y Control de procesos



Fuente: COPROBICH

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017

### Análisis e interpretación

El 100%, de las personas encuestadas de la corporación afirma que si existe una planificación adecuada de la alta dirección en cada proceso que se realiza para luego tener un control optimo en cada proceso ejecutado para el mejoramiento continuo de la corporación.

10. ¿La Corporación determina y selecciona las oportunidades de mejora para satisfacer las necesidades del cliente en relación a?

Tabla 10: Oportunidades de mejora

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Calidad	81	91%
Precio	8	9%
Promoción	0	0%
Ninguna	0	0%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

Fuente: COPROBICH

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017

Gráfico 17: Oportunidades de mejora



Fuente: COPROBICH

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017.

### Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos que el 91% de encuestados manifiesta que se preocupan por la calidad del producto y el 9% toman en consideración el precio del producto ofertado, Determinando así que la corporación se preocupan que el producto llegue en buenas condiciones a los consumidores satisfaciendo las necesidades del mismo.

### **3.6 VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER**

Con el diseño de un sistema de gestión de calidad para cumplir con estándares de exportación a la Unión Europea en el año 2017. Caso Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo, es posible el manejo adecuado de procesos en las diferentes áreas de la empresa. A través del sistema planteado será posible la optimización de tiempos y recursos, de manera que las exportaciones sean realizadas de manera efectiva, cumpliendo con los parámetros establecidos tanto en el país de origen como en el de destino; buscando siempre satisfacer las necesidades de los consumidores y cumpliendo con los gustos, preferencias y exigencias de los mismos.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TÍTULO**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA CUMPLIR CON ESTÁNDARES DE EXPORTACIÓN A LA UNIÓN EUROPEA EN EL AÑO 2017. CASO CORPORACIÓN DE PRODUCTORES Y COMERCIALIZADORES ORGÁNICOS BIO TAITA CHIMBORAZO.

### **4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

La presente propuesta pretende mejorar la eficiencia y eficacia de la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicas Bio Taita Chimborazo en los procesos de exportación hacia la Unión Europea, a través del diseño de un sistema de gestión de calidad, satisfaciendo así las necesidades de la demanda europea.

La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo, se encuentra en la capacidad de adoptar este tipo de sistema porque los mismos cuentan con personal capacitado y dispuesto al cambio en beneficio de la organización; a través de la aplicación del mismo se pretende generar valor agregado a los procesos demostrando así, que la empresa se encuentra en la capacidad de satisfacer las necesidades, requerimientos y expectativas de la demanda europea que básicamente constituye la base del estudio.

Para el diseño del sistema de gestión de calidad que permita cumplir con los estándares de exportación, se ha considerado oportuna la aplicación de la Norma Internacional ISO 9001:2015, para lo cual se ha basado en los diez elementos, que a continuación se detallan:

1. Alcance
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo

6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

#### **4.2.1 Antecedentes de la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)**

La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH) es una corporación de productores legalmente reconocida de derecho privado, autónoma, sin fines de lucro y de servicio y beneficio social para sus socios que son indígenas Puruhá de 56 comunidades de los cantones Riobamba, Colta y Guamote. Cuenta a la fecha con más de 541 familias asociadas.

COPROBICH desde su creación busca reducir la exclusión de los indígenas Puruhá de la provincia de Chimborazo a través de la valoración de la quinua, trigo, arroz de cebada y otros productos agropecuarios orgánicos. Actualmente COPROBICH está ganando reconocimiento, autonomía, independencia y poder de negociación frente a otro tipo de actores. Desde el 2009 después de la aprobación de la asamblea, COPROBICH compra directamente quinua a sus socios aplicando el comercio justo y la exporta al mercado de los países como Francia, Bélgica, Alemania, Canadá y Holanda

##### **4.2.1.1 Misión**

“Producir, transformar y comercializar productos de alta calidad, cumpliendo estándares mundiales para satisfacer y superar las demandas de sus clientes, promoviendo la protección del medio ambiente, contribuyendo al desarrollo socio-económico de sus socios y de la Provincia de Chimborazo.”

##### **4.2.1.2 Visión**

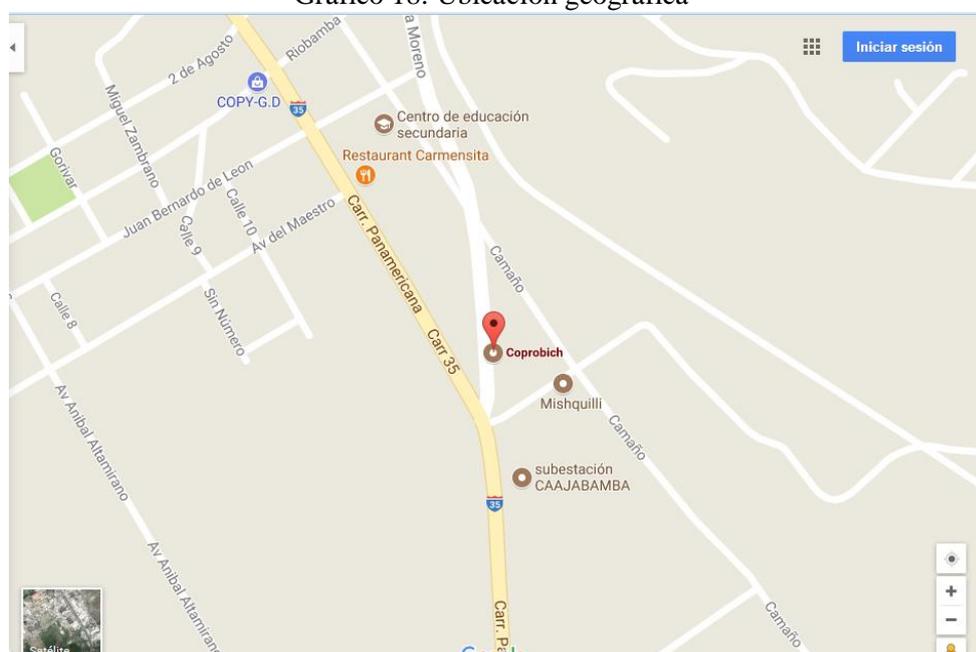
“Ser una organización líder en el país, competitiva, de alta productividad; gracias a su gestión transparente, capacidad y compromiso de su talento humano. Produciendo cereales como quinua, cebada y trigo, productos terminados de alta calidad tanto para el

mercado nacional como el de exportación, sus productos cuentan con Certificación de Buenas Prácticas de Manufactura BPM, certificación orgánica BCS y de comercio justo FLO; un trabajo con responsabilidad social – medioambiental”.

#### 4.2.1.3 Ubicación geográfica

La empresa COPROBICH se encuentra situada en la Provincia de Chimborazo, en el Cantón Colta, parroquia Cajabamba, en la Dirección Av. Unidad nacional y Av. García Moreno

Gráfico 18: Ubicación geográfica



Fuente: Google Maps

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017

#### 4.2.1.4 Filosofía

La filosofía de COPROBICH se resume en fortalecer a los pequeños agricultores de la provincia de Chimborazo a través del mejoramiento de sus cultivos en general, especialmente en el de la quinua orgánica; dando seguridad alimentaria a la familia para luego incrementar la comercialización a través de las exportaciones con precios, peso y trato justo a sus productores

Esta filosofía se fundamenta en los principios y valores que diariamente practica COPROBICH entre sus miembros y sociedad en general, los mismos que a continuación se detallan:

- Democracia y participación
- Solidaridad, Equidad, Respeto
- Transparencia
- Responsabilidad

#### **4.2.1.5 Políticas Institucionales**

COPROBICH, a través de sus niveles directivos ha establecido que para el logro de sus fines, es obligatorio cumplir y hacer cumplir las siguientes políticas institucionales:

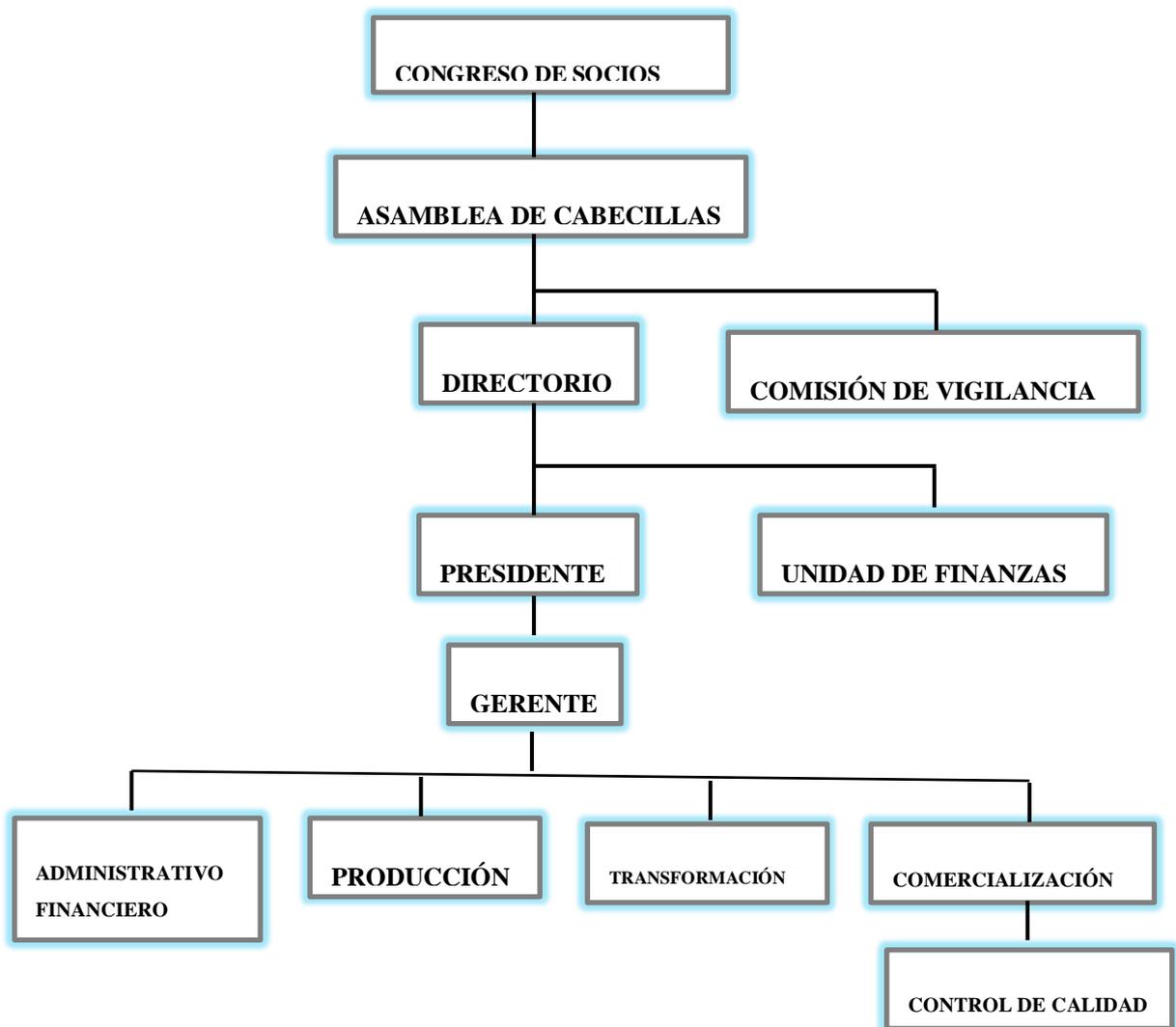
- La democracia y participación de todos sus socios/as, muchas veces a través de la presta mano o realización de mingas, en las que cada socio participa de diferentes maneras en los eventos o comisiones a las que son asignados.
- Velar por el Buen Vivir o Sumak Kawsay de las comunidades rurales mediante su fortalecimiento organizacional, diversificando sus cultivos, consumiendo productos sanos, dando de esta forma seguridad alimentaria a la familia como prioridad, añadiendo valor agregado a sus productos y transformándolos para hacer un comercio con peso y precio justo a nivel nacional e internacional
- Cuidado, protección y conservación de la Pacha mama su suelo, la defensa del medio ambiente, el cuidado y protección de la biodiversidad, de la alimentación diversificada y la salud de productores y consumidores.
- Impulso y reconocimiento de la identidad cultural, valorarla y robustecerla a través de la difusión de sus costumbres y tradiciones, su medicina tradicional y el fortalecimiento de su economía.
- Trabajar intensamente para que a mediano plazo, la Corporación sea propietaria de la cadena completa del procesamiento de la quinua y otros productos propios de las comunidades, esto es desde su siembra, cosecha, procesamiento y añadido de valor agregado, venta y exportación a mercados nacionales e internacionales.

#### 4.2.1.6 Objetivos

- Crear cultura entre comunidades
- Ser una marca líder en el mercado nacional e internacional
- Establecer nuevos nichos de mercado para las exportaciones

#### 4.2.1.7 Organigrama estructural

Gráfico 19: Organigrama estructural COPROBICH



Fuente: COPROBICH

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017



**DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA CUMPLIR CON ESTÁNDARES DE EXPORTACIÓN A LA UNIÓN EUROPEA EN EL AÑO 2017**



<b>Versión N° 01</b>		<b>Julio 2017</b>		<b>Código: SGC. V. 01</b>	
<b>Histórico de modificaciones</b>					
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Cláusula</b>	<b>Causa de modificación</b>		
1	20 de Julio del 2017	Todas	Primera edición		
<b>Destinatario</b>		<b>Firma:</b> _____		<b>COPIA</b>	
_____		<b>Fecha:</b> _____		<input type="checkbox"/> <b>Controlada N°</b> ____	
				<input type="checkbox"/> <b>No Controlada N°</b> ____	
<b>Elaborado por:</b>		<b>Revisado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>	
_____		_____		_____	
<b>Sr. Franklin Atupaña</b>		<b>Sr. Manuel Abemañay</b> <b>GERENTE GENERAL</b>		<b>Sr. Manuel Abemañay</b> <b>GERENTE GENERAL</b>	
<b>20 de Julio del 2017</b>		<b>25 de Julio del 2017</b>		<b>25 de Julio del 2017</b>	

#### 4.2.2 Alcance

El objeto del diseño del Sistema de Gestión de calidad, es mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de exportación que realiza COPROBICH al mercado de la Unión Europea de manera específica; de manera que los trabajadores cuenten con procesos establecidos que les facilite el cumplimiento de cada uno de los requerimientos, necesidades y expectativas de la demanda internacional.

Al hacer referencia al campo de aplicación, de manera específica el Diseño de gestión de la calidad se enfoca en el departamento de exportaciones y en cada uno de los procesos que se alinean a este departamento. Se busca la optimización de tiempos y recursos, así como el brindar productos y servicios de calidad a la demanda extranjera del mercado europea, que es conocida como una de las más exigentes que existen en la actualidad.

#### 4.2.3 Referencias normativas

El modelo de calidad propuesto se basará en las Normas Internacionales ISO 9001:2015; por lo que se tomarán como documentos referenciales que permitan el correcto desarrollo de la propuesta, las normas mencionadas y como complemento la ISO 9000: Sistema de Gestión de la Calidad: Fundamento y Vocabulario

#### 4.2.4 Términos y definiciones

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos

**Competencia:** Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades

**Control de calidad:** Parte de la gestión de calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad

**Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

**Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, en lo relativo a la calidad

**Manual de calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización

**Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos

**Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades, y relaciones

**Política de calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización con respecto a la calidad.

**Procesos.** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Sistema de gestión de calidad:** Para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad

## 4.2.5 Contexto de la organización

### 4.2.5.1 Entendimiento de la organización y su contexto

#### Acerca del requisito:

- Identificar a través de un análisis FODA los aspectos de importancia del proceso de exportación
- Identificar y comprender los factores del entorno que ayudan al sistema de Gestión de Calidad

Para el cumplimiento de los requisitos mencionados, la organización puede utilizar varias herramientas, que le permitan realizar los análisis respectivos, así también obtener la información de relevancia e interés de manera que se cumplan cada uno de los requisitos mencionados

A continuación se muestran las herramientas utilizadas para el cumplimiento de los requisitos generados:

- Análisis PEST
- Análisis de factores internos
- Matriz FODA
- Matriz de evaluación de Factores Externos EFE
- Matriz de evaluación de Factores Internos EFI

Tabla 11: Entendimiento de la organización y su contexto

	<b>La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</b>	<b>VERSIÓN: 01 Julio 2017</b>
<b>1. OBJETIVO</b>		
<p>Analizar a través de la utilización de diferentes herramientas los aspectos internos y externos que se involucran con el proceso de exportación hacia la Unión Europea que realiza COPROBICH</p>		
<b>2. PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Entradas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Salidas</b>
<p>Factores internos</p> <p>Factores externos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis Político, Económico, Social, Tecnológico</li> <li>• Análisis de factores internos</li> <li>• Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)</li> <li>• Matriz de evaluación de Factores Externos EFE</li> <li>• Matriz de evaluación de factores internos EFI</li> </ul>	<p>Comprensión y análisis de la organización COPROBICH</p>
<b>3. ANÁLISIS PEST</b>		
<p><b><u>Factores externos</u></b></p> <p><b><u>Condición</u></b></p>		
<p><b>Políticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acuerdos comerciales entre Ecuador y la Unión Europea</li> <li>▪ Aranceles, impuestos</li> <li>▪ Certificados de calidad avalador por la Unión Europea</li> </ul>		<p>O</p> <p>R</p> <p>O</p>
<p><b>Económicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidad adquisitiva de la demanda en la Unión Europea</li> <li>▪ Moneda</li> <li>▪ Crisis económica</li> </ul>		<p>O</p> <p>R</p> <p>R</p>

<b>Socio-culturales:</b>	
▪ Pensamientos e ideologías	R
▪ Preferencias del consumidor	O
▪ Imagen de marca percibida por el consumidor	O
▪ Existencia de eventos, ferias que permitan promocionar el producto	O
<b>Tecnológicas:</b>	
▪ Tecnología obsoleta	R
▪ Apoyo de instituciones para mejorar la tecnología existente (MAGAP)	O
▪ Capacitaciones para el uso de la tecnología	O
<b>Nota:</b> O = Oportunidad, R = Riesgo o Amenaza	

<b>4. ANÁLISIS DE FACTORES INTERNOS</b>	
<b><u>Factores Internos</u></b>	<b><u>Condición</u></b>
▪ Estabilidad Laboral	F
▪ Capacidad de producción disponible	F
▪ Personal con bajo nivel del idioma inglés	D
▪ Análisis de competidores	D
▪ Análisis de gustos y preferencias del consumidor	D
▪ Certificados de calidad	F
▪ Manual de funciones	D
▪ Manual de procedimientos	D
▪ Manual de gestión de calidad	D
<b>Nota:</b> F = Fortaleza, D = Debilidad o riesgo	

<b>5. MATRIZ FODA</b>		
<b>Análisis interno</b>	<p><b>Fortalezas (+)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estabilidad Laboral</li> <li>2. Capacidad de producción disponible</li> <li>3. Certificados de calidad</li> </ol>	<p><b>Debilidades (-)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal con bajo nivel del idioma inglés</li> <li>2. Toma de decisiones</li> <li>3. Análisis de competidores</li> <li>4. Análisis de gustos y preferencias del consumidor</li> <li>5. Manual de funciones</li> <li>6. Manual de procedimientos</li> <li>7. Manual de gestión de calidad</li> <li>8. Pensamientos e ideologías</li> </ol>
<b>Análisis externo</b>	<p><b>Oportunidades (+)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acuerdos comerciales entre Ecuador y la Unión Europea</li> <li>2. Preferencias del consumidor</li> <li>3. Imagen de marca percibida por el consumidor</li> <li>4. Existencia de eventos, ferias que permitan promocionar el producto</li> <li>5. Apoyo de instituciones para la adquisición y mejorar la tecnología existente</li> <li>6. Capacitaciones para el uso de la tecnología</li> </ol>	<p><b>Amenazas (-)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aranceles, impuestos</li> <li>2. Certificados de calidad avalados por la Unión Europea</li> <li>3. Capacidad adquisitiva de la demanda en la Unión Europea</li> <li>4. Moneda</li> <li>5. Crisis económica</li> <li>6. Tecnología obsoleta</li> </ol>

<b>6. MATRIZ EFE</b>			
<b>Factores internos determinantes de éxito</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Puntuación</b>
<b>Oportunidades</b>			
1. Acuerdos comerciales entre Ecuador y la Unión Europea	0,24	4	0,96
2. Preferencias del consumidor	0,07	3	0,21
3. Imagen de marca percibida por el consumidor	0,07	3	0,21
4. Existencia de eventos, ferias que permitan promocionar el producto	0,07	3	0,21
5. Apoyo de instituciones para mejorar la tecnología existente	0,09	3	0,27
6. Capacitaciones para el uso de la tecnología	0,07	3	0,21
<b>Subtotal</b>	<b>0,61</b>		<b>2,07</b>
<b>Amenazas</b>			
1. Aranceles, impuestos	0,03	2	0,06
2. Certificados de calidad avalador por la Unión Europea	0,08	2	0,16
3. Capacidad adquisitiva de la demanda en la Unión Europea	0,05	3	0,15
4. Moneda	0,05	3	0,15
5. Crisis económica	0,05	3	0,15
6. Pensamientos e ideologías	0,05	3	0,15
7. Tecnología obsoleta	0,08	4	0,32
<b>Subtotal</b>	<b>0,39</b>		<b>1,14</b>
<b>Puntuación ponderada TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>3,21</b>

<b>7. MATRIZ EFI</b>			
<b>Factores internos determinantes de éxito</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Calificación</b>	<b>Puntuación</b>
<b>Fortalezas</b>			
1. Personal capacitado	0,10	2	0,20
2. Estabilidad Laboral	0,10	2	0,20
3. Capacidad de producción disponible	0,15	4	0,60
4. Certificados de calidad	0,20	4	0,80
<b>Subtotal</b>	<b>0,55</b>		<b>1,80</b>
<b>Debilidades</b>			
1. Personal con bajo nivel del idioma ingles	0,10	3	0,30
2. Toma de decisiones	0,10	4	0,40
3. Análisis de competidores	0,05	3	0,15
4. Análisis de gustos y preferencias del consumidor	0,05	3	0,15
5. Manual de funciones	0,05	3	0,15
6. Manual de procedimientos	0,05	3	0,15
7. Manual de Gestión de Calidad	0,05	3	0,15
<b>Subtotal</b>	<b>0,45</b>		<b>3,25</b>
<b>Puntuación ponderada TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>3,25</b>

**8. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DEL CONTEXTO DE LA COMPAÑÍA**

Con el transcurso del tiempo, pueden presentarse dos panoramas, en el primero puede ser que el análisis realizado cambie en su totalidad y en el segundo de los casos puede ser que sea necesario realizar algún tipo de modificación. Básicamente se recomienda al personal que corresponda, realizar un seguimiento y revisión constante del documento de manera que la actualización sea constante y oportuna.

**9. RESPONSABLE**

Básicamente el responsable de difundir, utilizar y mejores el contenido especificado, son los directivos de la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
----- Sr. Franklin Atupaña	-----	-----

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017

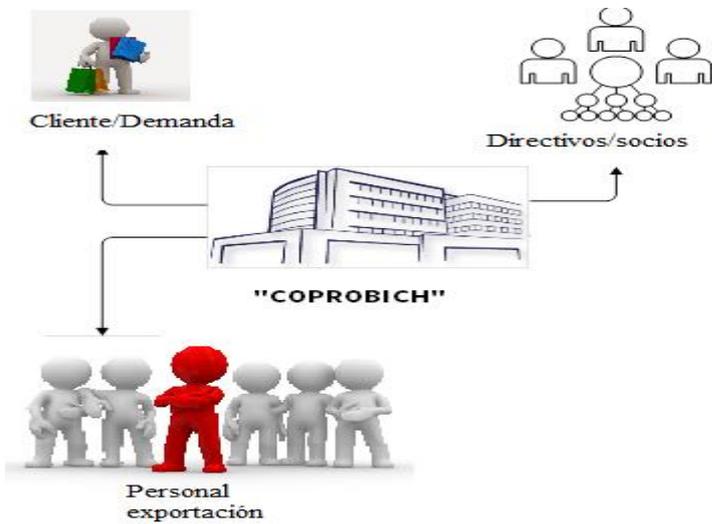
**4.2.5.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

**Acerca del requisito:**

- Determinar las partes interesadas que intervienen en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad
- Realizar el respectivo seguimiento, revisión y actualización de contenidos en caso de ser necesario.

Es necesario determinar quiénes son las partes involucradas en el sistema de gestión de calidad, de manera que se establezcan las soluciones respectivas ante los problemas encontrados, permitiendo así la satisfacción del cliente. A continuación se presenta detalladamente lo descrito en el siguiente cuadro:

Tabla 12: Comprensión de las necesidades

	<p><b>La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> <b>01</b> <b>Julio 2017</b></p>
<p><b>1. OBJETIVO</b></p>		
<p>Determinar a los involucrados en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</p>		
<p><b>2. CÓMO REALIZAR</b></p>		
<p><b>Entradas</b></p>	<p><b>Actividad</b></p>	<p><b>Salidas</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento de la organización.</li> <li>▪ Procesos de exportación que realiza COPROBICH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Describir a las partes interesadas en el proceso</li> <li>▪ Análisis de las partes interesadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconocimiento de los diferentes requisitos de las partes interesadas</li> </ul>
<p><b>3. DETERMINAR LAS PARTES INTERESADAS PARA SGC</b></p>		
		
<p><b>4. ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS</b></p>		
<p>A continuación se analizará de manera más detallada a las partes interesadas del sistema de Gestión de Calidad propuesto</p>		

**Elaborado por:** Franklin Atupaña

Tabla 13: Necesidades y expectativas

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS		CÓMO PODRÍA LAS PARTES INTERESADAS	
	Necesidades	Expectativas	Impactar al SGC	Ser impactado por el SGC
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Productos de calidad</li> <li>- Productos certificados</li> <li>- Variedad de productos</li> <li>- Productos nutritivos</li> <li>- Presentación del producto</li> <li>- Precio justo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Productos certificados</li> <li>- Productos que cumplan con las necesidades y gustos del consumidor</li> <li>- Abastecimiento del producto en el mercado</li> <li>- Diferentes presentaciones</li> </ul>	Requerimientos de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de las expectativas</li> <li>- Satisfacción del cliente europeo</li> <li>- Calidad del producto recibido</li> </ul>
Directivos/socios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crecimiento en nuevos mercados</li> <li>- Aceptación del producto</li> <li>- Clientes satisfechos</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Competitividad</li> <li>- Creatividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación</li> <li>- Estudios de mercado</li> <li>- Análisis de la demanda</li> <li>- Decisiones con fundamentos</li> <li>- Análisis de la competencia</li> <li>- Nueva Presentación del producto</li> </ul>	Toma de decisiones en base a los respectivos análisis realizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de conocimiento.</li> <li>- Cumplimiento de requisitos y expectativas</li> <li>- Organización competitiva</li> </ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia y eficacia en los procesos y utilización de los recursos</li> </ul>
Personal involucrado en el proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño eficiente</li> <li>- Toma de decisiones oportunas</li> <li>- Satisfacción del cliente</li> <li>- Apertura en nuevos mercados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia y eficacia al realizar los procesos de exportación</li> <li>- Negociaciones para ingresar a los mercados de la Unión Europea</li> <li>- Alianzas estratégicas</li> <li>- Promover ante instituciones competentes la fomentación de acuerdos comerciales</li> <li>- Promocionar el producto en los diferentes eventos tales como ferias, exposiciones, degustaciones a nivel nacional e internacional</li> <li>- Capacitación contante en los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso del personal con la organización</li> <li>- Auto capacitación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Eficiencia y eficacia en los procesos realizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de conocimiento.</li> <li>- Cumplimiento de requisitos y expectativas</li> <li>- Organización competitiva</li> <li>- Eficiencia y eficacia en los procesos y utilización de los recursos</li> <li>-</li> </ul>

		procesos realizados - Dominio de nuevos idiomas extranjeros - Poseer Manual de procesos		
--	--	---	--	--

<p><b>5. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN</b></p> <p>Con el transcurso del tiempo, pueden presentarse dos panoramas, en el primero puede ser que el análisis realizado cambie en su totalidad y en el segundo de los casos puede ser que sea necesario realizar algún tipo de modificación. Básicamente se recomienda al personal que corresponda, realizar un seguimiento y revisión constante del documento de manera que la actualización sea constante y oportuna.</p>	<p><b>6. RESPONSABLE</b></p> <p>Básicamente el responsable de difundir, utilizar y mejorar el contenido especificado, son los directivos de la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</p>
--	--

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
----- Sr. Franklin Atupaña	-----	-----

**Elaborado por:** Franklin Atupaña, 2017

#### 4.2.5.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

##### Acerca del requisito:

- Definir la factibilidad de aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, de manera que se establezca el alcance del mismo.
- **Responsable:** Dep, de comercialización y Jefe de producción

A continuación, se desarrolla la pertinente matriz, a través de la cual se procederá a establecer la información de interés con la finalidad de dar cumplimiento con lo antes especificado.

Tabla 14: Límites

	<b>La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</b>	<b>VERSIÓN: 01 Julio 2017</b>
<b>1. DETERMINAR LÍMITES</b>		
<p>Se limita a los siguientes</p> <p><b>1.1. Procesos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de exportación hacia la Unión Europea</li> </ul>		
<p><b>1.2. Partes interesadas</b></p> <p>Directivos/socios</p> <p>Personal involucrado en el proceso de exportación</p> <p>Clientes/Demanda</p>		

**Elaborado por:** Franklin Atupaña, 2017



**La Corporación de Productores y  
Comercializadores Orgánicos Bio Taita  
Chimborazo (COPROBICH)**

**VERSIÓN: 01  
Julio 2017**

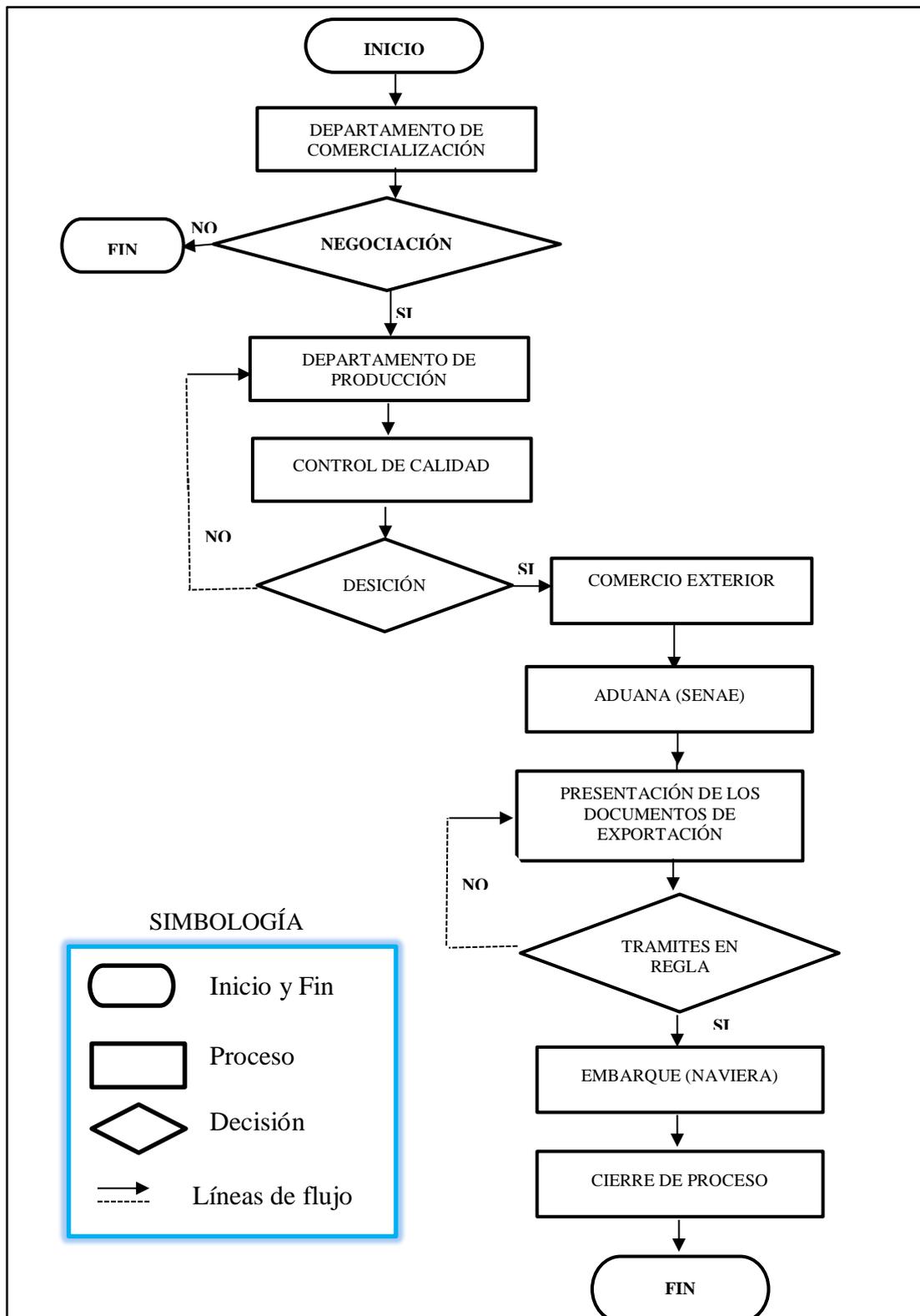
El alcance del sistema de Gestión de Calidad, que se pretende implementar en la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH), se basa de manera específica en el proceso de exportación de productos hacia países de la Unión Europea.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
----- Sr. Franklin Atupaña	-----	-----

**Elaborado por:** Franklin Atupaña, 2017

#### 4.2.5.4 Flujo grama del Proceso de Exportación

Gráfico 20: Flujo grama de exportación



Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017

Tabla 15 Descripción del proceso de exportación

	<p><b>La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 01 Julio 2017</b></p>
<p><b>DESCRIPCIÓN PROCESO DE EXPORTACIÓN</b></p>		
<p><b>1. INICIO DEL PROCESO DE EXPORTACIÓN</b></p>		
<p><b>2. Departamento de Comercialización</b></p> <p>El departamento de comercialización se encargará de receiptar el pedido por parte del comprador y las transacciones de ventas de los productos, en donde básicamente se procederán a realizar las respectivas negociaciones en donde se establezcan elementos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Precio</li> <li>. Cantidad del producto</li> <li>. Forma de pago.</li> </ul>		
<p><b>3. Negociación</b></p> <p>En caso de que la negociación haya sido favorable para las partes el proceso de exportación estará a cargo del departamento de comercialización caso contrario el proceso finalizaría, Si llegan a un acuerdo el departamento de comercialización procederá con todos los trámites pertinentes del producto.</p>		
<p><b>4. Departamento de Producción</b></p> <p>El departamento de producción se ocupará revisar la cantidad de producto solicitada en el inventario de la empresa para, Luego procederá a realizar el empaquetado y etiquetado del producto para ser enviado al país de destino.</p>		
<p><b>5. Técnico de Control de Calidad</b></p> <p>Se realiza el respectivo control de calidad de los productos a comercializar de manera que no exista ninguna falla o inconveniente a posterior, Este departamento tendrá la responsabilidad de establecer el certificado sanitario del producto para proceder a la</p>		

exportación hacia el país de destino.

#### **6. Decisión**

Si el producto cumple con el control de calidad el proceso continuo con el departamento de comercialización, contrariamente si no cumple el proceso regresa al departamento de producción para la verificación de los sucesos del producto.

#### **7. Departamento de Comercio Exterior**

Se encarga de realizar todos los trámites legales necesarios para el proceso de exportación del producto al país del destino lo cual el jefe de comercio exterior realizara el contacto con las empresas transportadora dentro del país para la movilización del producto desde las instalaciones de COPROBICH hasta el Puerto de la ciudad de Guayaquil, procediendo así la coordinación con el agente de aduana para la reserva de la naviera del contenedor, para luego realizar la presentación los documentos de acompañamiento.

#### **8. Aduana (SENAE)**

La Empresa COPROBICH procederá con un Agente de Aduana a realizar los procesos y Trámites pertinentes en la exportación del producto una vez recibido los documentos de acompañamiento del producto se procederá a realizar la tramitación.

#### **Aforo (físico ,Electrónico, Automático)**

La ADUANA tendrá la obligación de realizar el aforo de la mercancía antes de salida del país, para comprobar su naturaleza origen, condición, cantidad, peso, valor en aduana, clasificación de aduana los datos deben del producto deben coincidir con la declaración aduanera y con los documentos de acompañamiento

#### **9. Presentación de los Documentos de Exportación**

El representante legal presentara tendrá la potestad de presentar los documentos de acompañamiento de la mercancía a la aduana para que proceda con la salida al país de destino como:

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Futura comercial</li> <li>- Certificado de Origen</li> <li>- Packing list</li> <li>- Documento de transporte</li> <li>- Declaración Aduanera de Exportación (DAE)</li> </ul>		
<p><b>10. Embarque (NAVIERA)</b></p> <p>La mercancía se procederá al buque una vez realizado los trámites para ser transportado lo cual coordinara con el estibador para la manipulación adecuado de la carga y debe constar la fecha de salida de la mercancía para luego comunicar al proveedor.</p>		
<p><b>11. Cierre del proceso</b></p> <p>El agente de aduana procederá el cierre definitivo de la carga con el visto bueno y al cumplimiento de todos los trámites requerido en la aduana.</p>		
<p><b>12. FIN DEL PROCESO</b></p>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<p>-----</p> <p>Sr. Franklin Atupaña</p>	<p>-----</p>	<p>-----</p>

**Elaborado por:** Franklin Atupaña, 2017

## 4.2.6 Liderazgo

### 4.2.6.1 Liderazgo y compromiso

#### Acerca del requisito:

- Se desarrollará el organigrama estructural de la empresa COPROBICH para la ejecución de funciones en el personal para un óptimo proceso.

Este aspecto hace referencia a la planeación, organización dirección y control tanto de los procesos, recursos y talento humano del que dispone la empresa, con el fin de generar responsabilidad y obligación con relación a la eficiencia dentro del sistema de gestión. Es el compromiso que genera la alta dirección hacia sus colaboradores para generar e inspirar el desarrollo de cada una de las actividades relacionadas con la organización.

El liderazgo conjunto de habilidades que debe poseer determinadas personas para influir en la manera de pensar, actuar de las personas y que permita incentivar para que trabaje en forma entusiasta por un objetivo común

El liderazgo como el compromiso son importantes y necesarios en una empresa para desarrollar un ambiente positivo entre todos los colaboradores con el fin de que cada una de las metas propuestas se realicen de manera positiva con el fin de conseguir buenos resultados. Lo cual es disponer de un serio compromiso y constante satisfacción del cliente por parte de la dirección de la organización, ya que se debe tomar en cuenta todas las necesidades de las partes interesadas.

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con todos los involucrados en la organización como:

- Asumir la responsabilidad y obligaciones con eficacia en la organización
- Se establece Garantizar todas las políticas de calidad y los objetivos de calidad que se establece la organización

- Promover el conocimiento del enfoque basados en procesos.

Por ello se ha visto necesario proponer un nuevo organigrama estructural para poder ejecutar funciones de una buena manera en cada proceso a realizar de la siguiente manera.

Frente a ello he visto necesario proponer lo siguiente:

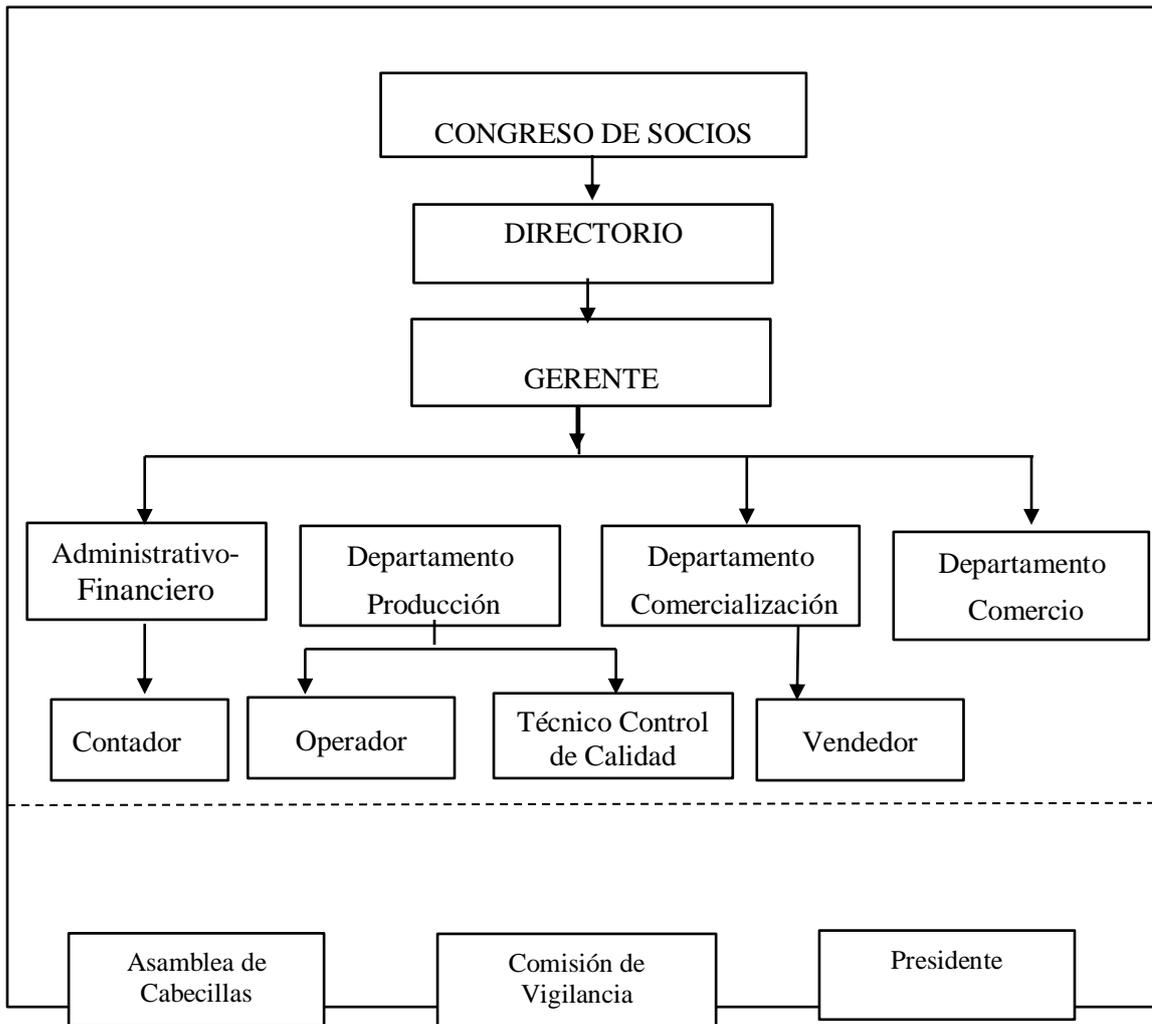


Gráfico 21: Organigrama Estructural COPROBICH  
 Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017

Tabla 16: Funciones del personal

	<p><b>La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 01 Julio 2017</b></p>
<p><b>1. INFORMACIÓN BÁSICA</b></p>		
<p><b>Puesto:</b> CONGRESO DE SOCIOS</p>		
<p>De conformidad por lo mencionado en el Art. 33., de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, establece que :</p> <p style="padding-left: 40px;">La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011).</p>		
<p><b>Puesto:</b> DIRECTORIO</p>		
<p>El directorio se conformará por los siguientes miembros: Presidente, Vicepresidente, Tesorero, Secretario y Vocales. La principal función del directorio consiste en cuidar, gestionar y administrar los bienes y recursos que posee COPROBICH, de manera que se consolide el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales propuestos.</p>		
<p><b>Puesto:</b> GERENTE</p>		
<p style="text-align: center;"><b>Formación:</b></p> <p>Ingeniero (a) en Administración de empresas o afines. Título de cuarto nivel (opcional)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Experiencia laboral:</b></p> <p>3 años en cargos similares</p>	
<p><b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b></p>		
<p>Liderara de manera estratégica, dirigiendo y coordinando las diferentes áreas de la organización, asegurando rentabilidad, competitividad y sustentabilidad para la misma; cumpliendo con los lineamientos estratégicos, políticas, normativas y filosofía vigente de la Corporación de Productores Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</p>		
<p><b>FUNCIONES ESENCIALES</b></p>		
<p>El gerente general debe cumplir con:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Liderar la gestión estratégica</li> <li>b. Liderar la formulación y aplicación del plan de negocios</li> </ol>		

- c. Definir políticas general
  - d. Dirigir y controlar el desempeño de los diferentes departamentos de la organización
  - e. Representar a la empresa
  - f. Mantener relaciones diplomáticas con autoridades e instituciones reguladoras
  - g. Participar en reuniones con asociaciones, cámaras, ministerios de demás instituciones públicas y privadas en caso de así ser requerido
  - h. Controlar y dar seguimiento al cumplimiento del plan estratégico
  - i. Garantizar el cumplimiento de normas, políticas y reglamentos propios y externos de la organización
  - j. Suscribir alianzas estratégicas
  - k. Convocar a reuniones oportunas y periódicas
  - l. Analizar y reformar el presupuesto en caso de ser necesario
  - m. Tomar decisiones a favor de la institución
  - n. Evaluar y aprobar el Plan de Contratación Anual
  - o. Proveer el oportuno recaudo de los ingresos
  - p. Contratar cuando sea necesario la colaboración de personal externo
  - q. Planificar, organizar y dirigir actividades de la institución
  - r. Velar por el correcto uso de las instalaciones y equipos que posea la institución
- Las demás que fueran asignadas por el directorio

**Puesto:** Jefe Administrativo-Financiero

**Formación:**

Ingeniero (a) en Administración de empresas o Finanzas. Título de cuarto nivel (opcional)

**Experiencia laboral:**

3 años en cargos similares

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO:**

Administrar financiera y organizacionalmente, mediante la óptima utilización de los recursos existentes en la Corporación de Productores Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH), para el cumplimiento de metas y objetivos propuestos.

<b>FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<p>El Director Administrativo-Financiero debe cumplir con:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Planificación estratégica financiera</li> <li>Realizar presupuestos</li> <li>Proyectar los respectivos presupuestos de la empresa</li> <li>Responder ante quien corresponde la administración eficaz y eficiente de los recursos</li> <li>Elaboración de informes de gestión administrativa y financieras</li> <li>Establecer metas de los indicadores de gestión</li> <li>Autorizar los pagos correspondientes</li> <li>Verificar el proceso de compras</li> <li>Supervisar las ejecución de actividades administrativas delegadas a otros departamentos</li> <li>Establecer normas que permitían la protección de los activos y recursos de COPROBICH</li> <li>Determinar las necesidades de personal</li> <li>En base a los requerimientos presentados, definir el proceso de contratación de nuevo personal</li> <li>Controlar el cumplimiento del presupuesto asignado</li> <li>Elaborar informes administrativos en caso de ser necesario</li> <li>Verificar el proceso de contratación</li> <li>Las demás que fueran asignadas por el directorio.</li> </ol>	
<b>Puesto:</b> Contador (a)	
<b>Formación:</b> Contabilidad y Auditoría o carreras afines	<b>Experiencia laboral:</b> 2 años en cargos similares
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	
Llevar el registro ordenado y sistemático de los procesos financieros y contables que existen en la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo, utilizando eficazmente los recursos disponibles	
<b>FUNCIONES ESENCIALES</b>	
<p>La o el contador deberán cumplir con:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Clasificación, registro, análisis e interpretación de la información financiera correspondiente que se maneja en COPROBICH</li> </ol>	

- b. Realizar las declaraciones tributarias en los tiempos establecidos,
- c. Registrar los ingresos y egresos de efectivo
- d. Elaborar los estados financieros (Balance General, Estado de Resultados, Flujo de Efectivo)
- e. Presentar los estado financieros a quien corresponda
- f. Brindar asesoramiento a la junta directiva y gerente en caso de ser requerido
- g. Llevar el archivo de manera organizada
- h. Los demás que fueran asignados por el directorio

**Puesto:** Jefe de Producción

**Formación:**

Ingeniero en Agroindustrias, industrias pecuarias o afines

**Experiencia laboral:**

3 años en cargos similares

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO:**

Coordinar la producción de la Corporación de Productores Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH), verificando que se realice el proceso de manera adecuada y monitoreando los procesos respectivos

**FUNCIONES ESENCIALES**

El jefe de producción debe cumplir con:

- i. Recepción y verificación del producto
- j. Supervisar la calidad de la materia prima entregada por los proveedores
- k. Supervisar el proceso de producción
- l. Verificar que no existan fallas en los empaques
- m. Hacer los pedidos correspondientes de materiales e insumos necesarios
- n. Controlar el uso de uniformes en la planta de producción
- o. Verificar la calidad del producto
- p. Monitorear el trayecto del transporte hasta el lugar de destino
- q. Coordinar con quien corresponda sobre el personal, mantenimiento de maquinaria y adquisición de materiales
- r. Aprobar los procesos de producción
- s. Las demás que fueran asignadas por el directorio

<b>Puesto:</b> Técnico Control de Calidad	
<b>Formación:</b> Ingeniera (o) químico o carreras afines. Licenciado (a) en Tecnologías de alimentos	<b>Experiencia laboral:</b> 3 años en cargos similares
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	
Dirigir la organización de calidad e inocuidad en los procesos de producción realizados en la Corporación de Productores Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH), asegurando la interpretación y aplicación de políticas y normas establecidas.	
<b>FUNCIONES ESENCIALES</b>	
El jefe de control de calidad debe cumplir con: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Establecer procesos para el sistema de gestión de calidad</li> <li>b. Establecer planes de acción referente a la gestión ambiental de la empresa</li> <li>c. Verificar el cumplimiento de metas relacionadas con la calidad</li> <li>d. Hacer cumplir las Buenas Prácticas de Manufactura</li> <li>e. Realizar las respectivas pruebas verificando así la calidad y salubridad en los productos</li> <li>f. Establecer requerimientos de calidad a los proveedores</li> <li>g. Desarrollar planes de Calidad e inocuidad a largo y corto plazo</li> <li>h. Dirigir las tareas de reglamentación interna para garantizar seguridad alimentaria y de calidad.</li> <li>i. Las demás que fueran asignadas por el directorio</li> </ul>	
<b>Puesto:</b> Operarios	
<b>Formación:</b> Agroindustrias y afines	<b>Experiencia laboral:</b> 1 año
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	
El operario es quien se encargará del proceso de producción en la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo, quienes deben hacer cumplir la elaboración de productos con altos estándares de calidad.	
<b>FUNCIONES ESENCIALES</b>	
Los operarios deben cumplir con: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Recibir la materia prima utilizadas en el proceso de producción</li> <li>b. Identificar y registrar la materia prima y productos procesado</li> </ul>	

- c. Preparar y ordenar el espacio de trabajo, utilizando medidas sanitarias
- d. Cumplir con los requerimientos de la producción en los tiempos determinados
- e. Cuidar y dar buen uso a la maquinaria disponible
- f. Identificar y registrar los productos que no cuenten con los estándares de calidad promovidos por COPROBICH
- g. Emitir informes a quien corresponda sobre el proceso de producción
- h. Las demás que fueran asignadas por el directorio

**Puesto:** Jefe de comercialización

<b>Formación:</b>	<b>Experiencia laboral:</b>
Ingeniero (a) Comercial, Administración de empresas, o afines. Título de cuarto nivel (opcional)	3 años en cargos similares

**DESCRIPCIÓN DEL CARGO:**

Planear, dirigir, organizar y controlar el proceso de comercialización de los productos que oferta la Corporación de Productores Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH), a nivel local, nacional e internacional

**FUNCIONES ESENCIALES**

- El jefe de comercialización debe cumplir con:
- i. Planificar el proceso de comercialización local, nacional e internacional
  - j. Analizar el entorno interno y externo de manera que permita la determinación de alternativas comerciales
  - k. Analizar las preferencias del consumidor
  - l. Proponer planes de promoción del producto a nivel local, nacional e internacional
  - m. Buscar nuevos mercados para el crecimiento empresarial
  - n. Realizar las negociaciones
  - o. Contactarse con los posibles compradores nacionales e internacionales
  - p. Establecer estrategias de ventas
  - q. Proyectar la demanda, ventas e ingresos a través del análisis financiero
  - r. Formar parte del equipo de negociación
  - s. Las demás que fueran asignadas por el directorio

<b>Puesto:</b> Vendedor	
<b>Formación:</b> Ventas y afines	<b>Experiencia laboral:</b> 1 año de experiencia
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	
Planear, organizar, dirigir y controlar el proceso de comercialización de los productos ofertados por la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo	
<b>FUNCIONES ESENCIALES</b>	
El vendedor debe cumplir con: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Buscar nuevos mercados en los que se puedan ingresar con los productos</li> <li>b. Planificar las ejecución de actividades de compra venta</li> <li>c. Expende los productos</li> <li>d. Asistir a las negociaciones existentes con los compradores</li> <li>e. Establecer estrategias que permitan incrementar las ventas.</li> </ul>	
<b>Puesto:</b> Jefe de Comercio Exterior	
<b>Formación:</b> Exportación , Gestión Logístico	<b>Experiencia laboral:</b> 1 año de experiencia
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO:</b>	
Responsable en cada proceso de exportación que se ejecuta, analizar los requerimientos logísticos de la organización , detectar oportunidades comerciales y de nuevos negocios en el exterior , dominio de inglés avanzado ,dominio de la ley de aduanas	
<b>FUNCIONES ESENCIALES</b>	
El jefe de Comercio Exterior debe cumplir con: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Planificación en el proceso de exportación</li> <li>b. Contacto con la naviera para la reserva del contenedor</li> <li>c. Manejo del sistema ECUAPASS</li> <li>d. Manejo de los documentos de exportación</li> <li>e. Realización de la declaración aduanero</li> <li>f. Clasificación arancelaria</li> <li>g. Revisión de garantías</li> <li>h. Coordinación con el Agente de Aduana</li> </ul>	

- i. Revisión de documentos de transporte
- j. Revisión de guías de remisión

---

**Puesto:** Presidente

---

De conformidad por lo mencionado en el Art. 39., de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, establece que :

El presidente del Consejo de Administración lo será también de la cooperativa y de la Asamblea General, será designado por el Consejo de Administración de entre sus miembros, ejercerá sus funciones dentro del periodo señalado en el estatuto social y podrá ser reelegido por una sola vez mientras mantenga la calidad de vocal de dicho consejo, quien tendrá voto dirimente cuando el Consejo de Administración tenga número par (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011)

---

**Puesto:** Consejo de Vigilancia

---

De conformidad por lo mencionado en el Art. 40., de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, establece que :

Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011).

---

**Puesto:** Asamblea General de Socios

---

De conformidad por lo mencionado en el Art. 33., de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, establece que :

La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011).

2. COMPETENCIA	GRADO MÍNIMO REQUERIDO			
	Muy Alto	Alto	Normal	Bajo
<b>FUNDAMENTALES:</b>				
Compromiso con la empresa	Si			
Proactividad	Si			
Comunicación interpersonal	Si			
Orientación a la mejora continua	Si			
Orientación a principios, métodos y procedimientos	Si			
Dominio de distintas normas de gestión	Si			
Gestión y mitigación de riesgos	Si			
Comunicación	Si			
<b>DE GESTIÓN:</b>				
Liderazgo	Si			
Trabajo en equipo	Si			
Negociación	Si			
Aprovechamiento de recursos	Si			
Conocimiento de los procesos de la organización	Si			
Conocimiento de los requisitos legales de la organización	Si			
Orientación al cliente y otras partes interesadas	Si			
Conocimiento de los productos y servicios de la organización	Si			
Gestión de riesgos relacionados con el sector de la organización	Si			
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>		
----- Sr. Franklin Atupaña	-----	-----		

**Elaborado por:** Franklin Atupaña, 2017

#### 4.2.7 Política de la calidad

##### Acerca del requisito:

- La alta dirección de la empresa debe establecer, implementar y mantener una política de calidad, que debe ser comunicada y entendida internamente por el personal de la misma.

La empresa a través de la alta dirección establecerá y aplicará políticas de calidad en base a los requerimientos internos y externos de la organización.

Tabla 17: Política de Calidad

	<p><b>La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> <b>01</b> <b>Julio 2017</b></p>
<p><b>1. POLÍTICA DE CALIDAD</b></p> <p>“Como Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH) nos comprometemos a mejorar la calidad de los productos ofertados, así como la calidad de servicio brindada. Se buscara la adquisición de certificados de calidad de instituciones cuya trayectoria en el mercado sea reconocida internacionalmente, de manera que podamos abrir e ingresar a nuevos mercados, ofreciendo productos nutritivos y en base a las necesidades del consumidor, buscando siempre brindar calidad y precio justo”</p>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<p>-----</p> <p>Sr. Franklin Atupaña</p>	<p>-----</p>	<p>-----</p>

**Elaborado por:** Franklin Atupaña, 2016

## 4.2.8 Planificación del sistema de gestión de la calidad

### 4.2.8.1 Cambios en el sistema de la Gestión de Calidad

#### Acerca del requisito:

- Es totalmente normal que con el transcurso del tiempo, las modificaciones y los cambios se realicen constantemente, para lo cual estos deben ser planificados y descritos de manera clara

A través del tiempo, se conocen nuevas teorías, paradigmas, estrategias, lo que básicamente significa que el cambio es constante organizacionalmente, es por esta razón que es innegable que existan modificaciones una o todas las cláusulas del Sistema de Gestión de Calidad propuesto.

La manera de pensar, criterios e ideologías de una persona y otra son diferentes, las perspectivas sobre determinados temas de la misma manera, es por ello que se ratifica la presencia constante del cambio.

Sin embargo para que el cambio exista de manera correcta, se propone la creación de formatos que permitan la planificación y registro de las modificaciones que se prevén hacer, de manera estructurada y fundamentada. Para lo cual se propone seguir las siguientes matrices que se muestran a continuación:

Tabla 18: Solicitud de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad

	<b>La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</b>	<b>VERSIÓN:</b>  <b>01</b>  <b>Julio 2017</b>
---	---	---

<b>FORMULARIO DE SOLICITUD DE CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CAMBIOS</b>			
No.....			
Información del proceso			
Nombre del proceso:		Identificador del proceso:	
Líder del proceso:			
<b>Sección 1 Solicitud del cambio</b>			
Nombre del solicitante: _____	Fecha de la solicitud: _____	Número de la solicitud de cambio: _____	
Puesto del solicitante: _____			
Elemento que requiere ser cambiado: _____		Prioridad: _____	
Descripción del cambio: _____			
Estimación del costo y tiempo: _____			
<b>Sección 2 Evaluación del cambio:</b>			
Evaluador por: _____		Trabajo requerido: _____	
Qué afecta: _____			
Impacto de costos, plazos, alcance, calidad y riesgos: _____			
<b>Sección 3 Resolución del cambio:</b>			
Aceptado: <input type="checkbox"/> Rechazado: <input type="checkbox"/>	Aprobado por: _____ -	Firma: _____ -	Fecha: _____ -
Comentarios:			
<b>Sección 4 Seguimiento del cambio:</b>			
Fecha de terminación: _____	Completado por: _____	Firma: _____	Fecha: _____
Las firmas impresas en este documento indican que el cambio se ha implementado y se le ha dado seguimiento a fin de verificar su eficacia.			

		<p align="center"><b>La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</b></p>					<p align="center"><b>VERSIÓN: 01 Julio 2017</b></p>	
Cambio número	Descripción del cambio	Prioridad	Fecha de la solicitud	Solicitado por	pendiente,	Fecha de resolución	Notas	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>REVISADO POR:</b>			<b>APROBADO POR:</b>			
_____		_____			_____			

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017

#### 4.2.8.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

##### Acerca del requisito:

- Establecer metas y objetivos de calidad para los procesos de exportación hacia la Unión Europea realizados por COPROBICH

La identificación y determinación de los objetivos y metas de la institución son factores claves para establecer las estrategias pertinentes, mismas que servirán de apoyo para el cumplimiento adecuado y en el menor tiempo posible con la óptima utilización de los recursos.

Aunque la optimización de tiempo y recursos, puede constituirse como el principal objetivo, es primordial cuantificar en porcentajes el incremento que se planea realizar, es decir establecimiento de metas; así también es necesario que tanto objetivos como metas sean alcanzables y realistas.

Para poder alcanzar los objetivos que se propone para la empresa COPROBICH mediante el modelo de sistema de gestión se realizara un levantamiento de una línea base de indicadores de la corporación donde se podrá ver los resultados de los objetivos propuestos

A continuación, se muestran la línea base donde se detalla lo siguiente.

Tabla 19: Línea base de indicadores

		<b>La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</b>	<b>VERSIÓN: 01 Julio 2017</b>
<b>Detalle</b>		<b>Instrumento</b>	
Crecimiento sostenible		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Balance de resultados (Análisis Financiero).</li> <li>- Crecimiento en ventas</li> <li>- Análisis de rendimiento</li> </ul>	
Participación en el mercado		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartera de Clientes</li> <li>- Incremento en Ventas</li> <li>- Flujo de efectivo</li> </ul>	
Tasa de Rotación del personal		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número promedio de empleados</li> <li>- Contrataciones</li> <li>- Número de empleados activos</li> </ul>	
Gestión de calidad		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mano de obra</li> <li>- Producción</li> <li>- Equipos</li> </ul>	
Nivel de producción		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capital</li> <li>- Ingresos</li> </ul>	
Ingreso a nuevos mercados		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos comerciales</li> <li>- Moneda</li> <li>- Capacidad de endeudamiento</li> <li>- Índice de liquidez</li> <li>- Demanda internacional</li> </ul>	
Crecimiento en ventas		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oferta de nuevos productos</li> <li>- Manufactura propia</li> <li>- Indicadores Financieros</li> </ul>	

**Elaborado por:** Franklin Atupaña, 2017

### 4.2.8.3 Establecer objetivos de calidad

Tabla 20: Objetivos de calidad

		<b>La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</b>		<b>VERSIÓN:</b> <b>01</b> <b>Julio 2017</b>
<b>Funciones</b>	<b>Objetivos de calidad</b>	<b>N. Referencia</b>		
Gerente general:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alcanzar el crecimiento sostenible en los próximos cinco años.</li> <li>- Aumentar la participación en el mercado local para 2019.</li> <li>- Disminuir la tasa de rotación del personal anual.</li> <li>- Lograr conformidad mediante los requisitos del sistema de gestión de calidad de la Norma Internacional ISO 9001 hasta febrero de 2018.</li> </ul>	-	OC01	-
		-	OC02	-
		-	OC03	-
		-	OC04	-
Director del área de producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementar el nivel de producción anualmente</li> <li>- Reducir repetición de tareas en la corporación</li> <li>- Reducir productos con fallas en la exportación</li> </ul>	-	OC05	-
		-	OC06	-
		-	OC07	-
Director del área de exportación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementar negociaciones con países de la Unión Europea</li> <li>- Ingresar a nuevos mercado de la Unión Europea</li> <li>- Agilizar los trámites de exportación</li> </ul>	-	OC08	-
		-	OC09	-
		-	OC10	-
Departamento de ventas:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacer las necesidades de los clientes, a través del cumplimiento de sus requerimientos y expectativas para septiembre 2017.</li> <li>- Lograr el crecimiento en ventas anual.</li> </ul>	-	OC11	-
		-	OC12	-
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>REVISADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>
_____		_____		_____

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017

## 4.2.9 Apoyo

### 4.2.9.1 Recursos

**Acerca del requisito:**

- Determinar los recursos disponibles para los procesos de exportación hacia la Unión Europea realizados por COPROBICH

Es necesario que la institución tenga en claro la conformación de los diferentes recursos y apoyo con el que cuenta, para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente los procesos y el sistema de gestión de calidad,

A continuación se muestran los recursos con lo que cuentan e intervienen en el proceso de exportación de COPROBICH

Tabla 21: Recursos

Recursos		
Humano	Financiero	Tecnológico
 <p style="text-align: center;"><b>La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</b></p> <p style="text-align: right;"><b>VERSIÓN: 01 Julio 2017</b></p> <p><b><u>Congreso de socios</u></b> 89 socios 1 Director 1 Gerente</p> <p><b><u>Departamento administrativo</u></b> 1 Jefe administrativo 2 Secretarias 1 Contador 1 auxiliar financiero</p> <p><b><u>Departamento de producción</u></b> 1 Jefe de producción 5 operadores 2 técnicos de control de calidad</p> <p><b><u>Departamento de comercialización</u></b>  1 Jefe de comercialización 2 Bodeguero 3 Vendedores  1 Jefe de Comercio Exterior</p>	<p>Capital Activos Pasivos</p>	<p>10 Computadoras 3 Impresoras 4 Copiadoras</p> <p><b>Maquinaria:</b> 2 Selladora 5 Secadoras 2 Empaquetadora 1 Transportadora de faja. 1 Escarificador. 2 Molinos de martillo MPV60-60). 1 despedradora d – 500  2 seleccionadora vibratoria lmp – 50</p>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
_____	_____	_____

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017

#### 4.2.9.2 Comunicación

##### **Acerca del requisito:**

- Fomentar la comunicaciones interna y externa a fin de mejorar los procesos de exportación hacia la Unión Europea realizados por COPROBICH

La comunicación juega un papel importante dentro y fuera de la organización, es decir la empresa debe enfocarse en estos dos tipos de comunicación, de manera que a través de estas le permita mejorar el nivel comunicativo tanto con el cliente externo como con el cliente interno.

Al referirnos al cliente interno, se hace referencia al personal de la empresa; a l existir la adecuada comunicación, existirá mayor compromiso de los trabajadores para con la empresa, generando mayores resultados positivos para la organización; ya que el personal se sentirá motivado para ejecutar cada una de las respectivas funciones y actividades que debe desempeñar.

El cliente externo, está constituido por la demanda, es decir los clientes quienes buscan que exista mayor interacción con la empresa, de manera que sus quejas y sugerencias sean escuchadas, las mismas que permitirán la creación de estrategias que permitirán ser más competitivos a la empresa en el mercado; la información recopilada de los clientes externos e internos dan pautas interesantes y de interés, las mismas que al ser analizadas de la manera correcta enfocan diversos tipos de situaciones que favorecen a la toma de decisiones de la empresa, además se genera mayor valor agregado de manera que se beneficia tanto el cliente como la empresa.

Es por ello, que se debe tomar siempre en consideración el mantener una comunicación efectiva tanto interna como externamente; es decir tanto del personal como de los clientes y/o usuarios.

Para lo cual se establece la utilización de los formatos que a continuación se detallan:

Tabla 22: Matriz de comunicación

		<b>La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</b>					<b>VERSIÓN: 01 Julio 2017</b>	
		<b>Proceso relacionado:</b>		<b>Responsable del proceso:</b>			<b>Información documentada relacionada: No. de referencia:</b>	
No Ref.:	Descripción de la etapa del proceso	Suceso	Qué informar	A quien informar	Quién debe informar	Medio a utilizar	Cuándo	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>REVISADO POR:</b>			<b>APROBADO POR:</b>			
_____		_____			_____			

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017

## 4.2.10 Operación

### 4.2.10.1 Planificación y control operacional

#### Acerca del requisito:

- Realizar la planificación correspondiente para mejorar los procesos de exportación hacia la Unión Europea realizados por COPROBICH

A través de la planificación adecuada se establecen los lineamientos, pautas y pasos que se deben seguir al momento de realizar los procesos respectivos, ahorrando y optimizando tiempos y recursos, buscando eliminar procesos innecesarios y repetitivos que restan valor e importancia al proceso

Tabla 23: Planificación y control

1. PROCESOS NECESARIOS PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO				
		<b>La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</b>		<b>VERSIÓN:</b> <b>01</b> <b>Julio 2017</b>
Proceso	Acciones	Métodos de control	Responsable	
Revisión de la producción (cumplimiento de estándares de calidad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar</li> <li>- Hacer</li> <li>- Verificar</li> <li>- Actuar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación del cumplimiento de normas de calidad de los productos</li> <li>- Verificación de los empaques</li> <li>- Verificación del peso exacto</li> <li>- Verificación del embalaje</li> </ul>	Jefe de producción	
Proceso de exportación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar</li> <li>- Hacer</li> <li>- Verificar</li> <li>- Actuar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recopilación de la información y documentos necesarios</li> <li>- Contrato de la póliza correspondiente</li> <li>- Acuerdos comerciales</li> <li>- Firma de los contratos</li> <li>- Envío de la mercadería</li> <li>- Emitir informes respectivos</li> </ul>	Jefe de producción  Jefe de Comercio Exterior	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	
Franklin Atupaña		_____	_____	

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017

## 4.2.11 Evaluación del desempeño

### 4.2.11.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### Generalidades

Para el debido seguimiento y evaluación correspondiente del desempeño realizado, es necesario conocer la opinión del público externo, para lo cual se ha considerado establecer la siguiente matriz:

Tabla 24: Evaluación del desempeño

		<b>La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</b>		<b>VERSIÓN: 01 Julio 2017</b>	
<b>¿Qué?</b>		<b>Métodos</b>		<b>¿Cuándo?</b>	
<b>Responsable</b>					
El desempeño de los procesos		Análisis de # de acciones correctivas Análisis en términos de agregadores de valor Rapidez de atención		Empezando de: Nov -2017 Semestral	
La satisfacción de los clientes		Encuestas al cliente y técnicas estadísticas Retroalimentación del cliente Opiniones del usuario		Empezando de: Nov -2017 Semestral o anual	
La eficacia del sistema		Auditoria interna Revisión por la dirección		Empezando de: Nov-2017 Anual	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>REVISADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>	
----- Sr. Franklin Atupaña		-----		-----	

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017

#### 4.2.11.2 Satisfacción del cliente

##### Acerca del requisito:

- Realizar un arduo seguimiento al cliente con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los mismos frente al producto ofertado.

El cliente, y su percepción sobre el producto ofertados, es la principal información que los empresarios buscan conocer, ya que en base a la perspectiva del cliente la empresa buscará determinar las mejores estrategias para enfocarse en determinado segmento de mercado, así como el adentrarse en nuevos mercados.

La opinión del cliente es de vital importancia organizacionalmente, por medio de la información obtenida la empresa determinará el grado de satisfacción que el cliente tiene en referencia al producto ofertado.

Para dar seguimiento al cliente, es necesario la elaboración de un cuestionario, en donde se planteen interrogantes que permitan la recopilación de datos de interés y que permitan el mejoramiento continuo de la organización; en base a cada cuestionamiento establecido se buscará la determinación del nivel de satisfacción de las necesidades, gustos y preferencias del consumidor.

Posterior a la información obtenida, es necesario que se realicen y formulen estrategias que le permitan a la empresa alcanzar altos niveles de satisfacción del cliente, con el fin de ser más competitivos en el mercado y la fidelización y captación de nuevos clientes.

## 4.2.12 MEJORA

### 4.2.12.1 Mejora continua

#### Acerca del requisito:

- Fortalecer y fomentar la mejora continua en los procesos de exportación que realiza COPROBICH
- **Departamento:** Comercialización, Producción, y Control de Calidad

Las organizaciones, ya sean públicas o privadas, deben considerar y estar sujetas al cambio, ya que actualmente todos los días existe algún tipo de cambio, la tecnología avanza con gran rapidez, por lo que no existe ningún motivo para dar paso a la desinformación.

El cambio representa nuevas oportunidades de mejora, y es ahí donde aparece la mejora continua es decir un tipo de mejorar constantes, a diario, buscando llegar a satisfacer las necesidades no solo de los clientes sino además del personal que labora en la institución, e inclusive las necesidades institucionales.

El cambio debe ser considerado como una estrategia que permita llegar a lograr la mejora continua, permitiendo así ser una institución más competitiva y reconocida tanto en el ámbito local, provincial, nacional e incluso internacional.

Como se ha mencionado anteriormente la clave del éxito es el trabajo en equipo y el compromiso de cada uno de los trabajadores que laboran en la empresa, ya que a través de ellos se obtendrán resultados más pronto de lo planeado.

La institución debe tomar en cuenta los resultados obtenidos de la evaluación pertinente, con el fin de determinar posibles necesidades u oportunidades que pueden ser consideradas para la mejora continua.

Tabla 25: Mejora continua

	<b>La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</b>		<b>VERSIÓN: 01 Julio 2017</b>	
<b>Nº de proyecto de mejora:</b>  <b>Fecha de inicio del proyecto:</b>  <b>Coordinador del proyecto:</b>	<b><u>Fuente de la oportunidad de mejora:</u></b>  <b>Fecha de la fuente:</b>			
<b>Oportunidad de mejora:</b>	<b>Razón para la mejora:</b>			
	<b>Partes interesadas</b>	<b>Políticas / estrategias</b>	<b>Recursos / Capacidad</b>	<b>Peso absoluto</b>
<b>Situación actual:</b>	<input type="radio"/> Aceptada tras priorización: <input type="radio"/> Crítica: <input type="radio"/> Otros:			
<b>Análisis de las causas:</b>	<b>Firma de la alta dirección:</b>			
<b>Acciones de mejora:</b>				
<b>(P) Acción prevista</b>	<b>Responsable y firma</b>	<b>Fecha</b>	<b>Recursos</b>	<b>Objetivo s</b>

(H) <u>Implementación</u>				
(V) <u>Evaluación de la eficacia</u>				
(A) <u>Lecciones aprendidas</u>				
acciones nuevas				
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>		
----- Sr. Franklin Atupaña	-----	-----		

**Elaborado por:** Franklin Atupaña, 2017

#### 4.2.13 Matriz de aplicación de la norma ISO 9001:2015 al proceso de exportación

Tabla 26: Matriz Normas ISO 9001:2015

		<b>La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo (COPROBICH)</b>						<b>VERSIÓN: 01 Julio 2017</b>	
N°	Acción	Objetivos	Responsable	Presupuesto	Indicador	Recursos	Ámbito	% de Cumplimiento	
1	<b>Contexto de la organización</b>	Conocer el funcionamiento de la empresa y de manera específica el proceso de exportación realizada por la misma	Gerente General Departamento de producción Departamento de comercio Exterior	\$450,00	Análisis FODA Análisis PEST Matriz EFE Matriz EFI	Humano Financiera	Operativo	100%	

N°	Acción	Objetivos	Responsable	Presupuesto	Indicador	Recursos	Ámbito	% de Cumplimiento
2	<b>Liderazgo</b>	Fomentar prácticas de liderazgo en los directivos de la organización, a través de capacitaciones de manera que se encamine de manera adecuada a la empresa	Gerente General Socios	\$500,00	Número de Informes anuales Número de participantes Número de capacitaciones Manual de Funciones Matriz de comunicación.	Humano Tecnológico Financiera Material	Ejecutivo	100%
3	<b>Planificación del sistema de Gestión de calidad</b>	Planificar los cambios y modificaciones que se	Gerente General Departamento	\$350,00	Informes mensuales Número de formatos de	Humano Tecnológico	Operativo Ejecutivo	100%

N°	Acción	Objetivos	Responsable	Presupuesto	Indicador	Recursos	Ámbito	% de Cumplimiento
		presentarán con el transcurso del tiempo en el Sistema de Gestión de Calidad planteado.	de producción Departamento de Comercio Exterior		cambios llenados Número de Objetivos de calidad. Número de Acciones correctivas Número de controles operacionales.	Financiera Material		
4	Apoyo	Determinar los recursos y el nivel de comunicación	Gerente General Departamento.	\$250,00	Número de Informes Número de	Humano Tecnológico	Operativo Ejecutivo	100%

N°	Acción	Objetivos	Responsable	Presupuesto	Indicador	Recursos	Ámbito	% de Cumplimiento
		existente en la organización	de producción Departamento de Comercio Exterior		auditorías internas. Comunicación tanto interno como externa	Financiera Material		
5	<b>Operación</b>	Aplicar el modelo de Deming (Planear, Hacer, Verificar, Actuar)	Departamento de Comercio Exterior	\$1000,00	Informes de funciones de procedimientos	Humano Tecnológico Financiera Material	Operativo Ejecutivo	100%
6	<b>Evaluación</b>	Evaluar el	Gerente	\$250,00	Nivel de	Humano	Operativo	100%

N°	Acción	Objetivos	Responsable	Presupuesto	Indicador	Recursos	Ámbito	% de Cumplimiento
	<b>del desempeño</b>	desempeño de los trabajadores que se involucran directa o indirectamente con los procesos de exportación.	General Departamento de producción Departamento de Comercio Exterior		desempeño Informes de desempeños Resultados de las evaluaciones correspondientes Nivel de satisfacción del cliente	Tecnológico Financiera Material	Ejecutivo	
7	<b>Mejora continua</b>	Aplicar los cambios necesarios que permitan la mejora continua	Gerente General Departamento de producción	\$600,00	Informes Reportes Porcentaje de mejoramiento en	Humano Tecnológico Financiera	Operativo Ejecutivo	100%

N°	Acción	Objetivos	Responsable	Presupuesto	Indicador	Recursos	Ámbito	% de Cumplimiento
		y constante de los procesos de exportación.	Departamento de Comercio Exterior		los procesos Nivel de eficacia Nivel de eficiencia	Material		

Elaborado por: Franklin Atupaña, 2017

## CONCLUSIONES

- Para la sustentación teórica, se determinó la importancia de contar con medios de información que permitan fundamentar teóricamente la aplicación del modelo de gestión, enfocado en los procesos de exportación hacia la Unión Europea realizado por COPROBICH.
- Después de realizar el trabajo de investigación se pudo determinar que la empresa COPROBICH no posee con flujo grama de procesos, manual de procedimientos y funciones lo que constituye un problema para el personal ya que no tienen una guía que les permita optimizar tiempos y recursos, ya que se constituye una debilidad para la empresa en la ejecución de los procesos de exportación.
- Para la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad se ha determinado la utilización de la Norma ISO 9001:2015, misma que contiene 10 elementos que han sido desarrollados en base a los requerimientos de la organización para el crecimiento económico-financiero tanto en el mercado local como internacional.

## RECOMENDACIONES

- Utilizar fuentes de información confiables para el sustento y desarrollo de la investigación tomando en cuenta cada uno de los temas establecidos, para abordar conocimientos que permitan generar una visión más extensa de manera que el desarrollo investigativo sea eficiente.
- Se sugiere que la empresa COPROBICH aplique el manual de funciones y procedimientos según el área y las actividades tanto en la parte operativa como administrativa, con el fin de mejorar cada uno de los procesos para participar en el cumplimiento de metas y objetivos planteados.
- La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo, debe adoptar el sistema de Gestión de Calidad propuesto, ya que el mismo ha sido elaborado en base a cada una de las necesidades y requerimientos encontrados durante el proceso de investigación en su producción y comercialización en el ámbito de comercio exterior.

## BIBLIOGRAFÍA

Banco Internacional de Desarrollo . (2010). *Cómo exportar a la Unión Europea: Guía práctica para PYMES en Centro America y Panamá*. Costa Rica: CENPROMYPE.

Aguilar, C., & Egüez, S. (2017). El Sistema Económico Social, Solidario y Sostenible se fortalece con el apoyo de la Unión Europea. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/el-sistema-economico-social-solidario-y-sostenible-se-fortalece-con-el-apoyo-de-la-union-europea/>

Aldeano, A. (2006). *Calidad para la exportación*. Panamá: AF consultores especializados.

Arnold, M., & Osorio, F. (1998). *Introducción a los conceptos básicos de la Teoría General de Sistemas* . Chile: E-ISSN.

Benavides, L. (2011). *Gestión, Liderazgo y Valores en la Administración de la Unidad Educativa "San Juan de Bucay" del cantón General Antonio Elizalde (Bucay) durante el período 2010-2011*. Guayaquil: Tesis de Pregrado, Universidad Tecnica Particular de Loja. Obtenido de [http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides\\_Gaibor\\_Luis\\_Hernan.pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf)

Bueno, E. (2004). *El Gobierno de la Empresa: En busca de la transparencia y confianza*. Madrid: Pirámide.

Centro de Comercio Internacional. (2011). *Gestión de calidad*. Recuperado el 27 de junio de 2017, de <http://www.perucam.com/pdfs/GExportacion.pdf>

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad: implantación control y certificación*. Barcelona: Profit editorial inmobiliaria S.L.

Dueñas Ordoñez, J. (2016). *Análisis y propuesta de un sistema de gestión de calidad para Yaragua S.A. mediante un manual de calidad bajo los lineamientos de ISO 9001:2008*. Obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/3616/2/DuenasOrdonezJeimmy2011.pdf>

European Commission. (2017). *Requisitos sanitarios y fitosanitarios*. Recuperado el 07 de junio de 2017, de [http://exporthelp.europa.eu/thdapp/display.htm?page=rt/rt\\_SanitaryAndPhytosanitaryRequirements.html&docType=main&languageId=EN&newLanguageId=ES](http://exporthelp.europa.eu/thdapp/display.htm?page=rt/rt_SanitaryAndPhytosanitaryRequirements.html&docType=main&languageId=EN&newLanguageId=ES)

Gorbaneff, Y. (2007). *Documentos de Administración: Problemas, experimentos, juegos de roles para el pensamiento administrativo*. Bogotá: Universidad Javeriana.

Guanga, P. (2012). *Diseño del sistema de gestión de calidad a través de las Normas ISO para la empresa SUSITEX*. Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2844/1/12T00905.pdf>

Instituto Nacional de Comercio Exterior y Aduanas. (2010). *Comercio y Aduanas*. Recuperado el 27 de junio de 2017, de <http://www.comercioyaduanas.com.mx/comercioexterior/comercioexterioryaduanas/393-garantias-en-comercio-exterior>

ISO 9001. (2015). *Nuevas normas ISO es una iniciativa de Escuela Europea de Excelencia*. Recuperado el 11 de julio de 2017, de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/11/norma-iso-9001-2015-beneficios-transicion/>

Kohle, J. (2000). *Libro blanco sobre seguridad alimentaria*. Bruselas: comnat.

Lambert, G. (2015). Brindando un nuevo brillo a la ISO 9001. *ISOfocus*, 6-12.

Melnik, D., & Pereira, M. (2006). *Bases para la Administración Financiera: Organización y servicios*. Argentina: Alfagrama.

Morales, C. (2010). *Plan de exportación*. México: Pearson Educación.

Muñoz, P. (2012). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para Hielos del Pacífico S.A. "HIEPAC S.A.", mediante la aplicación de la ISO 9001:2008*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica Particular de Loja. Recuperado de: <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/5948>.

Núñez, C. F. (2012). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad con base en las buenas prácticas de manufactura para el mejoramiento de sus procesos productivos en*

*la empresa helados GULIVER LTDA. Tesis de pregrado.* Universidad Javeriana  
Obtenido de  
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/13662/NunezGonzalezCarlosFelipe2012.pdf?sequence=1>

Ogalla, F. (2005). *Sistemas de gestión una guía práctica* . España: Díaz de Santos .

Pohl, F. (2012). *Guía de Gestión de calidad para la exportación a la Unión Europea en cadenas de valor para alimentos.* El Salvador: FOMYPE.

PRO Ecuador. (Septiembre de 2016). *Ministerio de Comercio Exterior.* Obtenido de  
<http://www.proecuador.gob.ec/pubs/la-union-europea-un-mercado-de-oportunidades/>

Rivadeneira, F. (2011). *Revista líderes.* Recuperado el 07 de julio de 2017, de  
<http://www.revistalideres.ec/lideres/llegar-mercado-europeo-clave-calidad.html>

Sampieri, R. (2007). *Fundamentos de metodología de investigación* . México: McGraw-Hill.

Secretaría Central de ISO . (2015). *Norma Internacional. Traducción certificada. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario* . Ginebra, Suiza: ISO

Simoës, A. (2011). *Importaciones y exportaciones.* Obtenido de  
<http://atlas.media.mit.edu/es/profile/country/ecu/>

UMICH. (2015). *Sistema de gestión de calidad.* México: Patrimonio Universitario.

## ANEXO



### ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS INGENIERIA EN COMERCIO EXTERIOR

**Objetivo:** Conocer la situación actual de la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo, en referencia al sistema de gestión que maneja en los procesos de exportación.

1. ¿Conoce Ud. si la Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo cuenta con certificados que avalan la calidad del producto?

Si  No  Ninguno

2. ¿Con que frecuencia se imparte capacitaciones al personal de la corporación relacionado a la calidad de productos exportado?

Mensual  Trimestral  Semestral

3. ¿El personal de la Corporación demuestra interés para solucionar problemas que se presenten durante y después de que los productos que son exportados?

Producción  Logística  Ninguno

4. ¿La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo, ofrece productos en base a las necesidades de la demanda extranjera?

Si  No  Ninguno

5. La Corporación de Productores y Comercializadores Orgánicos Bio Taita Chimborazo, cuenta con un flujo grama establecido para el proceso de exportación?

Si  No  Ninguno

6. ¿La Corporación cuenta con un manual de procedimientos que le permita mejorar el proceso de exportación que realiza hacia la unión europea?

Si  No  Ninguno

7. Considera usted que, ¿Existe liderazgo y compromiso de la alta dirección hacia la aplicación del enfoque a gestión de la calidad en la Corporación, a través de establecimiento de políticas y objetivos de calidad?

Totalmente de acuerdo  De acuerdo  Ninguno de los anteriores

8. De acuerdo a su criterio, considera usted que deberían implementar un sistema de gestión de la calidad para cumplir con los estándares de exportación.

Si  No  Ninguno

9. ¿La Corporación planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios?

Si  No  Ninguno

10. ¿La Corporación determina y selecciona las oportunidades de mejora para satisfacer las necesidades del cliente en relación a

Calidad  Precio  Promoción