

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL



“Análisis de la influencia de las Normas ISO 9001:2008 en la productividad de la empresa. Caso práctico Institución Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija”

Modalidad de graduación presentado por:

Universitaria Maria Abigail Flores Caraballo
Para optar el título de Licenciatura en Ingeniería Comercial

Docente Guía: Ing. Co. José Darío Galindo Maholo

Pando – Bolivia

2021

Autoridades universitarias

M.Sc. Franz Navia Miranda
Magnifico Rector
Universidad Amazónica de Pando

M.Sc. Oscar Felipe Melgar Saucedo
Vicerrector
Universidad Amazónica de Pando

M.Sc. Aris Humerez Alvez
Secretario General
Universidad Amazónica de Pando

M.Sc. José Luis Segovia Saucedo
Director
Área Ciencias Económicas y
Financieras

Mgr. Norman Cristóbal Gallardo Jiménez
Director
Carrera de Ingeniería Comercial

“Análisis de la influencia de las Normas ISO 9001:2008 en la productividad de la empresa.
Caso práctico Institución Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija”

Dedicatoria

Dedico mi tesis a:

Primeramente a mi Dios por siempre estar conmigo, por otorgarme conocimiento y sabiduría, por ayudarme en los momentos difíciles en mi etapa de formación profesional. ¡Que toda Gloria y todo el Honor sea para ti!

A mis padres Ramiro y Yenin, por motivarme y apoyarme en toda mi etapa de formación profesional, por brindarme palabras de apoyo cuando lo necesitaba, por celebrar mis logros conmigo y por decirme que siempre estarán orgullosos de mí, gracias por creer en mí.

A mis hermanos Abraham y Rashiel por tenerme paciencia, comprenderme y ayudarme en todas las actividades en las que me colaboraron, por llevarme y recogerme de la Universidad todos estos años, ¡los quiero mucho!.

Agradecimientos

Primeramente, agradecer a la Universidad Amazónica de Pando por abrirme sus puertas y permitir que pueda estudiar en esta prestigiosa Universidad, en una de las mejores carreras que tiene la UAP Ingeniería Comercial.

Agradecer a todos mis docentes por brindarme su apoyo en todo mi caminar por esta etapa de formación profesional, por concederme sus conocimientos como profesionales y por motivarme a mejorar como persona y futura profesional.

Agradecer a mi docente guía el Ing. Co. José Darío Galindo Maholo por aceptar ser mi guía en la elaboración de mi tesis también agradecer por todo el apoyo brindado para la conclusión del presente trabajo.

Agradecer al Lic. Jose Luis Méndez Chaurara Director Ejecutivo de ZOFRACOBIIA, por haber aceptado que realice mi tesis en la institución Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija, al mismo tiempo agradecer a todo el personal de la institución por brindarme su apoyo al momento de realizar mi investigación.

Para finalizar, agradecer a todos mis compañeros por haber confiado en mi persona para las diferentes actividades realizadas en el curso, por brindarme su amistad y por celebrar mis logros juntamente conmigo.

Resumen

La presente tesis inicia con una introducción donde se menciona a instituciones al nivel internacional y nacional que cuentan con sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la Norma ISO 9001, entre una de las instituciones nacionales mencionados se encuentra la Universidad Privada Boliviana (UPB), la cual cuenta con un certificado/sello de calidad.

En el capítulo uno se encuentran los aspectos generales de la investigación como ser el contexto referencial que en este caso es sobre ZOFRACOBIJA, el planteamiento del problema, nuestra justificación del porque se está realizando la presente investigación y en que podría beneficiar a los estudiantes que busquen informacion sobre el tema que se está tratando, de la misma manera podemos mencionar nuestros objetivo general, específicos y nuestra hipótesis “Las Normas ISO influyen en la productividad de Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija”, entre otros.

En el capítulo dos se habla sobre el marco conceptual de las palabras claves que se usaron en el presente trabajo, como el concepto de ISO, calidad, etc.

En el capítulo tres se procede a desarrollar el diseño metodológico de la investigación donde se determinó que nuestra paradigma de investigación es el positivismo y por ende nuestro diseño de la investigación es no experimental porque nos permite relacionar dos o más variables, del mismo modo el tipo de investigación para el presente trabajo es el correlacional porque se quiere probar la hipótesis establecida, la línea de investigación es la de administración pública y planificación del desarrollo económico y social por ser Zofra una entidad pública.

En el capítulo cuatro se basa en la fundamentación teórica de la investigación en la cual podemos conocer más a fondo sobre las Normas ISO, sus familias, la historia de ZOFRACOBIJA, también se podrá observar los beneficios que tienen las zonas franca a la hora de certificarse con un sello de calidad, mostrando comentarios sobre concedores que trabajan en distintas zonas francas de diferentes países, las cuales si cuentan con un certificado de calidad.

En el capítulo cinco se menciona el diagnóstico sobre situación de la institución, donde se uso diferentes herramientas de análisis para realizar los diagnósticos como ser, la matriz F.O.D.A, análisis de involucrados y el análisis de cadena de valor, gracias a ellas se puede decir que ZOFRACOBIJA cuenta con un gran potencial y puede realizar todos sus objetivos establecidos.

En el capítulo seis se realizó la investigación de mercado, teniendo como muestra al personal de ZOFRACOBIJA, donde se realizó una encuesta para conocer el nivel de conocimiento sobre el tema a tratar, obtenido resultados positivos para nuestra investigación.

En el capítulo siete se procedió a rediseñar los flujos de procesos para que sean más entendibles para los usuarios y beneficiarios de la entidad.

En el último capítulo tenemos la comprobación de hipótesis, dando como resultado la comprobación de nuestra hipótesis alternativa la cual nos dice que “las Normas ISO 9001:2008 si influyen en la productividad de Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija”.

Como conclusiones y recomendaciones, tenemos los resultados de nuestra investigación, dando como recomendación que la entidad pueda elaborar e implementar un sistema de gestión de calidad, la cual ayudará a la entidad a tener más productividad y ser más eficaz, también se prosiguió a mencionar las fases para la realización de un sistema de gestión de calidad y las fases para adquirir un certificado de calidad a través de la empresa IBNORCA empresa representante en Bolivia de la ISO.

Abstrac

This thesis begins with an introduction where it mentions institutions at the international and national level that have a quality management system under the requirements of the ISO 9001 Standard, among one of the national institutions mentioned is the Bolivian Private University (UPB) , which has a quality certificate / seal

In chapter one are the general aspects of the research such as the referential context which in this case is about ZOFRACOBIIJA, the statement of the problem, our justification of why the present research is being carried out and how it could benefit the students who seek information on the subject that is being discussed, in the same way we can mention our general and specific objectives and our hypothesis "The ISO Standards influence the productivity of the Commercial and Industrial Free Zone of Cobija", among others.

In hapter two talks about the conceptual framework of the keywords that were used in the present work, such as the concept of ISO, quality, etc.

In chapter three we proceed to develop the methodological design of the research where it was determined that our research paradigm is positivism and therefore our research design is non-experimental because it allows us to relate two or more variables, in the same way the type Research for the present work is correlational because it wants to test the established hypothesis, the line of research is that of public administration and planning of economic and social development because Zofra is a public entity.

Chapter four is based on the theoretical foundation of the research in which we can learn more about ISO Standards, their families, the history of ZOFRACOBIIJA, you can also see the benefits that free zones have when it comes to being certified. with a quality seal, showing comments about experts who work in different free zones in different countries, which do have a quality certificate.

In chapter five the diagnosis of the institution's situation is mentioned, where different analysis tools were used to carry out the diagnoses such as the SWOT matrix, stakeholder analysis and value chain analysis, thanks to them it can be said that ZOFRACOBIIJA has great potential and can achieve all of its set goals.

In chapter six the market research was carried out, taking ZOFRACOBIIJA staff as a sample, where a survey was carried out to know the level of knowledge on the subject to be treated, obtaining positive results for our research.

In chapter seven we proceeded to redesign the process flows to make them more understandable for the entity's users and beneficiaries.

In the last chapter we have the hypothesis testing, resulting in the testing of our alternative hypothesis which tells us that "the ISO 9001: 2008 Standards do influence the productivity of Cobija's Commercial and Industrial Free Zone".

As conclusions and recommendations, we have the results of our investigation, giving as a recommendation that the entity can develop and implement a quality management system, which will help the entity to have more productivity and be more effective, it was also continued to mention the phases for the realization of a quality management system and the phases to acquire a quality certificate through the company IBNORCA, a representative company in Bolivia of the ISO.

Índice

Capítulo i	1
Introducción	1
Capítulo I	3
1. Aspectos generales	3
1.1. Contexto referencial	3
1.2. Situación de la problemática	5
1.3. Planteamiento del problema	5
1.3.1. Definición del problema	5
1.4. Delimitación del problema	5
1.4.1. Delimitación espacial	5
1.4.2. Delimitación temporal	6
1.4.3. Delimitación temática	6
1.5. Formulación del problema	6
1.6. Justificación	6
1.6.1. Justificación teórica	6
1.6.2. Justificación práctica	7
1.6.3. Justificación metodológica	7
1.7. Objetivos de la investigación	7
1.7.1. Objetivo general	7
1.7.2. Objetivo específico	7
1.8. Alcance de la investigación	8
1.9. Hipótesis de la investigación	8
1.9.1. Formulación de la hipótesis	8
1.10. Definición de las variables	9

1.10.1.	Variable independiente	9
1.10.2.	Variable dependiente	9
1.10.3.	Operacionalización de las variables	10
Capítulo II		11
2.	Marco conceptual	11
2.1.	ISO	11
2.2.	Normas ISO 9001	11
2.3.	Calidad	11
2.4.	Sistema de gestión de calidad	12
2.5.	Satisfacción al cliente	12
2.6.	Requisito	12
2.7.	Mejora continua	13
2.8.	Objetivos de calidad	13
2.9.	Planificación de la calidad	13
2.10.	Política de calidad	14
2.11.	Productividad	14
2.12.	Proceso	14
2.13.	Influencia	15
2.14.	Competitividad	15
2.15.	Matriz análisis involucrados	15
2.16.	Matriz F.O.D.A	16
2.17.	Análisis de la cadena de valor	16
2.18.	Investigación de mercado	16
2.18.1.1.	Muestreo	17
2.18.1.2.	Muestreo no probabilístico	17

2.18.1.3.	Muestrea por conveniencia	17
2.19.	Segmentación de mercado	18
2.20.	Hipótesis	18
2.20.1.	Hipótesis nula	18
2.20.2.	Hipótesis alternativa	18
2.21.	Variable	18
2.22.	Variable dependiente	19
2.23.	Variable independiente	19
2.24.	Nivel de significancia	19
2.25.	Grado de libertad	19
2.26.	Ciclo PHVA	19
Capítulo III		20
3.	Diseño metodológico de la investigación	20
3.1.	Paradigma de investigación	20
3.2.	Enfoque de la investigación	20
3.3.	Diseño de investigación	21
3.4.	Tipo de investigación	21
3.4.1.	Investigación correlacional	21
3.4.2.	Administración pública y planificación del desarrollo económico y social	21
3.5.	Técnicas e instrumentos utilizados	22
3.5.1.	Entrevistas	22
3.5.2.	Encuestas	22
3.6.	Metodología del estudio	22
3.6.1.	Fuente de información primaria	22
3.6.2.	Fuente de investigación secundaria	23

Capítulo IV	24
4. Fundamentación teórica de la investigación	24
4.1. Familia de Normas ISO 9000	24
4.2. Normas ISO 9001	24
4.3. Principios de la Norma ISO 9001	25
4.4. Estructura de la Norma ISO 9001:2008	26
4.5. Zonas Francas Comercial e Industrial de Cobija	26
4.6. Beneficios para una zona franca a la hora de certificarse	27
Capítulo V	28
5. Diagnóstico sobre la situación de la Institución	28
5.1. Matriz F.O.D.A	28
5.2. Matriz de análisis de involucrados	31
5.3. Análisis de la cadena de valor	32
Capítulo VI	34
6. Investigación de mercado	34
6.1. Población y muestra	34
6.2. Unidad de análisis	34
6.2.1.1. Segmentación geográfica	34
6.2.1.2. Segmentarios demográfica	34
6.3. Tipo de muestra	35
6.4. Tamaño de la muestra	35
6.4.1. Selección de la muestra	36
6.4.2. Distribución de la muestra	36
6.5. Resultados e interpretación de los datos obtenidos	38
Capítulo VII	59

7. Rediseño de flujo de procesos	59
Capítulo VIII	66
8. Comprobación de hipótesis	66
Capitulo ii	68
9. Conclusiones	68
10. Recomendaciones	69
Cronograma de actividades	73
Referencias	74
Anexo	79

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables	10
Tabla 2 Análisis F.O.D.A	28
Tabla 3 Matriz F.O.D.A	29
Tabla 4 Cruce de variables F.O.D.A	30
Tabla 5 Matriz de análisis de involucrados	31
Tabla 6 Distribución de la muestra	36
Tabla 7 Género	38
Tabla 8 Tabla de frecuencia de género	38
Tabla 9 Edad	39
Tabla 10 Tabla de frecuencia de edad	39
Tabla 11 ¿Conoce la visión, misión y valores de la Entidad?	40
Tabla 12 Tabla de frecuencia ¿Conoce la visión, misión y valores de la Entidad?	40
Tabla 13 ¿Conoce la estructura organizacional de la Entidad?	41
Tabla 14 Tabla de frecuencia ¿Conoce la estructura organizacional de la Entidad?	41
Tabla 15 ¿A qué unidad pertenece dentro de la entidad?	42
Tabla 16 Tabla de frecuencia "¿A qué unidad pertenece dentro de la entidad?"	42
Tabla 17 ¿Cuánto tiempo trabaja usted en la Entidad?	43
Tabla 18 Tabla de frecuencia ¿Cuánto tiempo trabaja usted en la Entidad?	43
Tabla 19 ¿Durante el tiempo que viene trabajando en la Entidad lo han capacitado sobre las normas, manuales y otros dentro de su área de trabajo o en la entidad?	44
Tabla 20 Tabla de Frecuencia ¿Durante el tiempo que viene trabajando en la Entidad lo han capacitado sobre las normas, manuales y otros dentro de su área de trabajo o en la entidad?	44
Tabla 21 ¿Usted sabe la importancia y prioridad de conocer las normas, manuales y procedimientos dentro de su área de trabajo?	45
Tabla 22 Tabla de frecuencia ¿Usted sabe la importancia y prioridad de conocer las normas, manuales y procedimientos dentro de su área de trabajo?	45
Tabla 23 ¿Conoce las normas ISO 9001:2008?	46
Tabla 24 Tabla de Frecuencia ¿Conoce las normas ISO 9001:2008?	46

Tabla 25 ¿Tiene conocimiento que con las Normas ISO 9001:2008 la entidad puede tener mayor capacidad y una mejora continua para aumentar su productividad?	47
Tabla 26 Tabla de frecuencia ¿Tiene conocimiento que con las Normas ISO 9001:2008 la entidad puede tener mayor capacidad y una mejora continua para aumentar su productividad?	47
Tabla 27 ¿Cree usted que si la entidad emplea un Sistema de Gestión de Calidad aumentaría la eficacia de la entidad?	48
Tabla 28 Tabla de frecuencia ¿Cree usted que si la entidad emplea un Sistema de Gestión de Calidad aumentaría la eficacia de la entidad?	48
Tabla 29 Cruce de variables pregunta 2 y 4	49
Tabla 30 Recuento "Cruce de variables pregunta 2 y 4"	50
Tabla 31 Cruce de variables pregunta 2 y 5	51
Tabla 32 Recuento "Cruce de variables pregunta 2 y 5"	51
Tabla 33 Cruce de variables pregunta 4 y 6	53
Tabla 34 Recuento "Cruce de variables pregunta 4 y 6"	53
Tabla 35 Cruce de variables pregunta 7 y 8	55
Tabla 36 Recuento "Cruce de variables pregunta 7 y 8"	55
Tabla 37 Cruce de variables pregunta 7 y 9	57
Tabla 38 Recuento "Cruce de variables pregunta 7 y 9"	57
Tabla 39 Tabla de contingencia VI*VD	67
Tabla 40. Pruebas del Chi-Cuadrado	67
Tabla 41 Fases para la elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad	70
Tabla 42 Fases para la adquisición del certificado de calidad	71
Tabla 43 Cronograma de actividades	73

Índice de figuras

Figura 1. Distancia entre la ciudad de Cobija a ZOFRACOBIA	5
Figura 2. Ubicación ZOFRACOBIA	6
Figura 3. Análisis de la cadena de valor	32
Figura 4. Determinación de la muestra	36
Figura 5. Diseño de encuesta	37
Figura 6. Género	38
Figura 7. Edad	39
Figura 8. ¿Conoce la visión, misión y valores de la entidad?	40
Figura 9. ¿Conoce la estructura organizacional de la Entidad?	41
Figura 10. ¿A qué unidad pertenece dentro de la entidad?	42
Figura 11. ¿Cuánto tiempo trabaja usted en la Entidad?	44
Figura 12. ¿Durante el tiempo que viene trabajando en la Entidad lo han capacitado sobre las normas, manuales y otros dentro de su área de trabajo o en la entidad?	45
Figura 13. ¿Usted sabe la importancia y prioridad de conocer las normas, manuales y procedimientos dentro de su área de trabajo?	46
Figura 14. ¿Conoce las normas ISO 9001:2008?	47
Figura 15. ¿Tiene conocimiento que con las Normas ISO 9001:2008 la entidad puede tener mayor capacidad y una mejora continua para aumentar su productividad?	48
Figura 16. ¿Cree usted que si la entidad emplea un Sistema de Gestión de Calidad aumentaría la eficacia de la entidad?	49
Figura 17. Cruce de variables pregunta 2 y 4	50
Figura 18. Cruce de variables pregunta 4 y 5	52
Figura 19. Cruce de variables pregunta 4 y 6	54
Figura 20. Cruce de variables pregunta 7 y 8	56
Figura 21. Cruce de variables pregunta 7 y 9	58
Figura 22. Proceso para la inscripción, reinscripción y renovación de usuarios ZOFRACOBIA	59
Figura 23. Proceso del ingreso de mercancía proveniente de territorio nacional	60

Figura 24. Proceso para el ingreso de mercancía proveniente de territorio extranjero con MIC/DTA	61
Figura 25. Proceso del ingreso de mercancía proveniente de territorio extranjero – ingreso minorista – puesto de control	62
Figura 26. Proceso para la elaboración, entrega y custodia de la póliza de internación	63
Figura 27. Ciclo P.H.V.A.	64

Índice de anexos

Anexo 1. Logotipo de ZOFRACOBIA	80
Anexo 2. Base de datos en el SPSS	81
Anexo 3. Evidencia de recolección de datos	81
Anexo 4. Llenado de la base de datos 1	82
Anexo 5. Llenado de la base de datos 2	82
Anexo 6. Flujo de proceso	83
Anexo 7. Búsqueda de información a través de la página web de ZOFRACOBIA	83
Anexo 8. Realización de procesos, ciclos, etc. a través del aplicativo Edraw Max	84
Anexo 9. Presupuesto referencial	84

Glosario

ISO = ISO proviene de la palabra griega ISOS que significa igual o uniforme, esta palabra fue tomada por la Organización Internacional para la Estandarización (International Organization for Standardization) que se fundó en 1946 con el fin de la creación de un conjunto de normas para la manufactura, comercio y comunicación (Yáñez, 2008, p. 2).

Normas ISO 9001 = Las Normas ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad que puede utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de calidad para satisfacer los requisitos del cliente (Secretaría Central de ISO, p. viii).

Calidad = “Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con requisitos” (Yáñez, 2008, p. 1).

Productividad = Se refiere a la producción obtenida y los recursos empleados, es decir es lo que en realidad se hace y lo que se gasta para hacerlo (Chiavenato, 2014).

Influencia = “Es la cualidad que otorga la capacidad para ejercer un determinado control sobre el poder por alguien o algo” (Wikipedia, 2021, párr. 1).

Capítulo i

Introducción

Las Normas ISO 9001:2008 ayuda a la institución a tener eficacia en todos sus procesos, además que le otorga una ventaja competitiva, en ámbito internacional esta norma tiene una gran importancia para toda empresa y/o institución:

“La gestión de calidad es una herramienta de suma importancia a nivel organizacional, por ello muchas empresas deciden implementar el estándar y obtener la certificación ISO 9001” (Benzaquen, 2018, p. 283).

Las certificaciones nos permite tener la seguridad de que se cumplen con una serie de requerimientos para lograr tener resultados de alta calidad. Según Alexander David quien es coordinador del Sistema Nacional de Calidad (SNC) de Honduras, “este tipo de certificaciones son importantes debido a su reconocimiento, aceptación y trazabilidad internacional” también menciona que para obtener una certificación ISO se debe “determinar desde la alta gerencia el compromiso de optar implementar una norma para certificación” (León, 2016).

El enfoque que se ha dado en llamar internacionalmente gestión de la calidad, basado en lograr la excelencia mediante el énfasis en la importancia de elementos como: liderazgo, conocimiento de los intereses de la sociedad en general y trabajar hacia su satisfacción, implicación de todos los trabajadores en la obtención de los resultados, y la medición y mejora continua del desempeño de la introducción (Gualpa, 2015, pág. 1)

El en ámbito nacional contamos con diversas empresas que cuentan con un sistema de gestión de calidad y por ende un certificado de calidad:

En marzo de 2018, Insumos Bolivia superó la auditoria de su sistema de gestión de calidad con la norma ISO 9001, que le fue otorgada por la TUV de Alemania, para sus procesos de exportación e importación, esta certificación demuestra que los flujos de

trabajo dentro de la institución están bien definidas lo que contribuye decisivamente a la calidad de los servicios que brinda (Insumos Bolivia, 2021, párr. 1).

En Diciembre del 2003 la Universidad Privada Boliviana (UPB) es la primera universidad en el territorio boliviano y una de las cinco al nivel sudamericano en obtener el Certificado Internacional a la Calidad ISO 9001:2000 para todos los procesos académicos y administrativos (Universidad Privada Boliviana, 2021).

“Con una certificación reconocida internacionalmente de su sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001, puede mejorar sus oportunidades de acceso al mercado y obtener una ventaja competitiva decisiva” (TUV Rheinland, s.f., párr. 6).

En el ámbito local en el año 2016 ZOFRACOBIA realizo un estudio técnico para la implementación de un sistema de gestión de calidad para la administración para poder optimizar todos los procesos que la institución posee, sin embargo la implementación del SGC no fue posible.

Con la realización del presente trabajo podremos analizar si las Normas ISO 9001: 2008 influye en la productividad de la entidad de la institución de Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija.

Capítulo I

1. Aspectos generales

1.1. Contexto referencial

La Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija (Zofra Cobija) es una institución que otorga a la población Cobijeña la suspensión de tributos y de impuestos que exige el país, los impuestos que si se pagan son los siguientes: Impuesto a las utilidades de la empresa, impuestos especial a los hidrocarburos y sus derivados, impuestos municipal a las transferencias, impuestos sobre la transmisión gratuita de bienes, impuesto sobre la propiedad, tributos municipales, tributos de importación. Por ser una institución pública y fundamental en el municipio debe ser más productivo en sus funciones y otorgar calidad a sus usuarios y beneficiarios.

ZOFRACOBIIJA inicia en septiembre de 1965 bajo el Decreto Supremo Ley N.º 07338 entra en función por dos años, en 1966 el 20 de marzo el Decreto Supremo N.º 7555 donde se amplía el funcionamiento 5 años más a Zofra, entra en funcionamiento el Junio de 1984 bajo el Decreto Supremo N.º 20287, actualmente tiene 38 años funcionando en el Departamento.

ZOFRACOBIIJA se compone por dos “áreas” la comercialización e industrialización como su nombre lo dice, actualmente solo se maneja de Comercial, la función de Zofra es de administrador de crisis, se encarga en la verificación del ingreso y distribución de mercadería, donde del 100% recaudado el 45% es para el funcionamiento de la institución, 25% transferido al TGN (Tesoro General dela Nación) y el 30% es destinado a proyectos productivos.

Para el área de industrialización ZOFRACOBIIJA planea convertirse en la generadora de polos del desarrollo de industria en el departamento, para empezar ya cuenta con un informe técnico para la industrialización de “Frutos Amazónicos” (Açaí), la cual ya se encuentra en procesamiento, a causa de ello se planea generar más empleo al comprar Açaí.

ZOFRACOBIA planea trabajar con tres objetivos fijos para la industrialización, las cuales son: Generación de empleos, migración campo ciudad (paralizado) y el medio ambiente conservado y protegido.

Los productos que la institución tiene pensado en desarrollar en sus mismas instalaciones son la industrialización de la castaña y desarrollar los alimentos balanceados (Méndez, 2021).

1.2. Situación de la problemática

Por ser ZOFRACOBIJA una entidad pública y esencial en nuestro municipio y departamento, debe emplear un sistema de gestión de calidad, para que de esta manera los usuarios y beneficiarios puedan realizar todos los procedimientos de sus trámites adecuadamente y de manera eficaz, de esta manera Zofra será más productivo y ofrecerá calidad no solo a los usuarios y/o beneficiarios sino también a la población en general.

1.3. Planteamiento del problema

1.3.1. Definición del problema

El presente trabajo se procederá a investigar si las Normas ISO 9001:2008 influye en la productividad de Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija, por el motivo que en algunas ocasiones los usuarios de Zofra Cobija no saben por dónde empezar sus trámites y otros documentos necesarios, de la misma manera el personal que trabaja en la institución no conoce los procedimientos dentro de la misma.

1.4. Delimitación del problema

1.4.1. Delimitación espacial

La investigación se desarrollará en el país del Estado Plurinacional de Bolivia, en el Departamento Pando, Provincia Nicolas Suarez, Municipio de Cobija, en la Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija ubicada en el Kilómetro 14 ½ del municipio de Cobija.

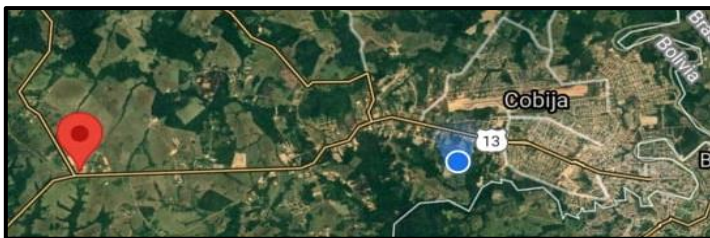


Figura 1. Distancia entre la ciudad de Cobija a ZOFRACOBIJA



Figura 2. Ubicación ZOFRACOBIJA

1.4.2. Delimitación temporal

La investigación se llevará a cabo en el año 2021.

1.4.3. Delimitación temática

Influencia de las Normas ISO 9001:2008 en la Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija.

1.5. Formulación del problema

¿Puede las Normas ISO 9001:2008 influir en la productividad en la Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija?

1.6. Justificación

1.6.1. Justificación teórica

En la presente tesis se propone a investigar y analizar la influencia de las Normas ISO 9001 : 2008 en la empresa, teniendo como un caso práctico la Institución de Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija, es de total importancia para la institución y para el departamento porque con ella se puede conocer la situación actual de la institución y poder mejorar continuamente, también puede dar un pequeño paso para que pueda conseguir un sello de calidad.

1.6.2. Justificación práctica

Con la presente tesis podemos poner en práctica lo aprendido en nuestra etapa de formación profesional, conocer más sobre las instituciones, empresas de nuestro departamento y poder contribuir en el desarrollo de las mismas.

1.6.3. Justificación metodológica

El presente trabajo se desarrolla para que los estudiantes universitarios puedan tener una referencia acerca del tema investigado “influencia de las Normas ISO 9001 : 2008” en nuestro departamento y nuestra ciudad, para que de esta manera puedan conocer más sobre el tema y puedan desarrollar más trabajos investigativos sobre el tema ya mencionado.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo general

- Realizar un análisis de la influencia de las Normas ISO 9001:2008 en la productividad en la Institución Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija.

1.7.2. Objetivo específico

- Diagnosticar la situación actual de la Institución Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija.
- Elaborar una investigación de mercado para conocer el nivel de conocimiento del personal de la entidad.
- Rediseñar los flujos de procesos de la entidad para su optimización.
- Analizar y comprobar la hipótesis establecida.

1.8. Alcance de la investigación

“Resultan de la revisión de la literatura y de la perspectiva del estudio. Dependen de los objetivos del investigador para combinar los elementos en el estudio” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 89).

El estudio correlacional surge de la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación de 2 o más variables. En el nivel cuantitativo surge la aplicación de procesos estadísticos inferenciales que buscan extrapolar los resultados de la investigación para beneficiar a toda la población (Galarza, 2020).

El alcance de la investigación que se empleara es el estudio correlacional, porque se cuenta con dos variables a estudiar y se requiere probar la hipótesis planteada sobre el planteamiento del problema.

1.9. Hipótesis de la investigación

Para el planteamiento de la hipótesis se planteará dos alternativas donde H_i es igual a la Hipótesis alternativa y H_o es igual a la hipótesis nula.

1.9.1. Formulación de la hipótesis

H_o = Las Normas ISO 9001:2008 no influyen en la productividad de la Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija.

H_i = Las Normas ISO 9001:2008 influyen en la productividad de la Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija.

1.10. Definición de las variables

Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse, las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis o una teoría (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 105).

1.10.1. Variable independiente

La variable independiente es aquella influye en la variable dependiente. La variable independiente en este tema es:

- Influencia de las Normas ISO 9001:2008.

1.10.2. Variable dependiente

Una variable dependiente es aquella variable que nos muestra si la variable independiente hace algún efecto en ella (o influye en este caso). La variable dependiente de este tema es:

- Productividad de la Zona Franca Comercial e industrial de Cobija.

1.10.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Hipótesis	Variable	Definición	Dimensión	Distribución	Indicador	Instrumento
Las Normas ISO 9001:2008 influyen en la productividad de la Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija.	Vi. Influencia de las Normas ISO 9001:2008	Es una norma internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización, que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas (Software ISO Calidad, s.f.).	Institución Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija	Documentos requeridos por la Norma ISO 9001.	▪ Normas ISO 9001	▪ Entrevista
		Capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo, físico y financiero, en beneficio de todos (Laboral, 1993).	Institución Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija	Conocimiento de los diferentes documentos y procesos de la empresa	▪ Manual de funciones ▪ Manual de procedimientos.	▪ Encuesta
	Vd. Productividad de la Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija					

Capítulo II

2. Marco conceptual

2.1. ISO

ISO proviene de la palabra griega ISOS que significa igual o uniforme, esta palabra fue tomada por la Organización Internacional para la Estandarización (International Organization for Standardization) que se fundó en 1946 con el fin de la creación de un conjunto de normas para la manufactura, comercio y comunicación (Yáñez, 2008, p. 2).

“La Organización Internacional para la Estandarización, es una federación mundial que agrupa a representantes de cada uno de los organismos nacionales de estandarización, tiene como objetivo desarrollar estándares internacionales que faciliten el comercio internacional” (Monterroso, s.f., p. 1).

2.2. Normas ISO 9001

Las Normas ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad que puede utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de calidad para satisfacer los requisitos del cliente (Secretaría Central de ISO, p. viii).

2.3. Calidad

“Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con requisitos” (Yáñez, 2008, p. 1).

Expresa que es el camino fundamental para manejar una organización; mejora las actividades básicas de negocios, de administración y técnicas con el fin de lograr en forma simultánea,

satisfacción al cliente, eficiencia de los recursos humanos y costos más bajos (Feigenbaum, 1997, p. 123).

2.4. Sistema de gestión de calidad

“Un Sistema de Gestión de Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes” (Yáñez, 2008, p. 1).

Es la estructura funcional de trabajo acordada en una compañía, documentada con procedimientos integrados, técnicos y administrativos efectivos, para así poder guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral, las máquinas y la información de la compañía, para de este modo asegurar la satisfacción del cliente con la calidad y con los costos económicos de la calidad (Feigenbaum, 1997, p. 84).

2.5. Satisfacción al cliente

“Opinión del cliente acerca del grado en el cual la transacción ha satisfecho sus necesidades y expectativas” (ICONTEC, 2005, p. 10).

“Grado en el que el desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del comprador” (Kotler & Armstrong, 2017, p. 14).

2.6. Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, están relacionados con las especificaciones y las características del producto o servicio que satisface una necesidad o expectativa de parte del cliente (González, 2016).

“Los requisitos pueden ser de producto, de proceso o de Sistema de Gestión de Calidad” (Gutiérrez L., 2008, p. 183)

2.7. Mejora continua

“Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos” (ICONTEC, 2005, p. 12).

“Es una técnica de cambio organizacional suave y constante centrado en las actividades grupales de las personas. Trata de alcanzar la calidad de los productos y servicios mediante programas de largo plazo, que privilegian la mejora gradual” (Chiavenato, 2014, p. 431)

2.8. Objetivos de calidad

Son constituidos por las metas y los resultados que se pretenden alcanzar con el sistema de gestión de calidad (González, 2016).

“El objetivo de la calidad debe tener como objetivo satisfacer las necesidades del usuario, presente y futuras” (Chiavenato, 2014, p. 432).

2.9. Planificación de la calidad

Parte de la gestión de calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos para cumplir los objetivos de la calidad (ICONTEC, 2005, p. 11).

La planificación de calidad primeramente establecen los objetivos con los cuales se quiere llegar a obtener un producto o servicio que satisfaga los requerimientos del cliente y segundo se deben concretar en cómo se van a llegar para cumplir esos objetivos o planes (Neomar, s.f., párr. 7).

2.10. Política de calidad

“La política de calidad define la forma en que la dirección de la organización transmite cuál es su posición en materia de calidad y delimita objetivos” (Gestión de calidad (ISO 9001/2008), 2010, p. 54).

“Es una de las primeras acciones que se establecen cuando se inicia la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Es una de las actividades de la Alta Dirección y que contiene orientaciones generales, intenciones y objetivos de la organización referente a la calidad” (Monise, 2018, párr. 1).

2.11. Productividad

La productividad es la capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo, físico y financiero, en beneficio de todos, al permitir a las personas desarrollar y obtener a cambio un mejor nivel en su calidad de vida (Laboral, 1993, p. 9).

Se refiere a la producción obtenida y los recursos empleados, es decir es lo que en realidad se hace y lo que se gasta para hacerlo (Chiavenato, 2014).

2.12. Proceso

Es un conjunto de condiciones, actividades, eventos u operaciones que recibe determinados insumos o entradas y lo transforma en un resultado o en un producto (Gutiérrez, 2005, p. 19).

Un proceso es aquel conjunto de pasos a seguir, que se relacionan e interactúan entre sí para transformar insumos (entradas) en algún producto específicamente requerido (salida) (Amaris, Espinoza, & Velasquez, 2012, p. 39).

2.13. Influencia

“Es la cualidad que otorga la capacidad para ejercer un determinado control sobre el poder por alguien o algo” (Wikipedia, 2021, párr. 1).

Es la acción y el afecto de influir, se refiere que una cosa produce sobre otra o al predominio que una persona ejerce (Pérez & Gardey, 2009)

2.14. Competitividad

Capacidad de una organización para ofrecer productos o servicios mejores y más baratos, más adecuados a las necesidades y las expectativas del mercado, brindando soluciones innovadoras al cliente (Chiavenato, 2014, p. 18).

La medida en que una nación, bajo condiciones de mercado libre y leal, es capaz de producir bienes y servicios que puedan superar con éxito la prueba de los mercados internacionales, manteniendo y aún aumentando al mismo tiempo, la renta real de sus ciudadanos (Labarca, 2007, p. 160).

2.15. Matriz analisis involucrados

“El análisis de involucrados es la identificación de los actores del proyecto, lo que incluye la investigación e interpretación de sus necesidades, expectativas e intereses” (Betancourt, 2017, párr. 4).

“Es una herramienta imprescindible para elaborar las estrategias de implementación de cualquier proyecto” (Muñoz, 2012, p. 2).

Es una herramienta gerencial y social que permite establecer el marco logico de un proyecto, lo cual le permite: reconocer persons, grupos, entidades y otras organizaciones; identificar a los

que pueden verse involucrados y obstáculos que puedan presentarse a lo largo del proyecto (Sistema Nacional de Aprendizaje, 2014)

2.16. Matriz F.O.D.A

“Evaluación general de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa” (Kotler & Armstrong, 2017, p. 57).

“Consiste en realizar una evaluación y diagnóstico de los factores fuertes, débiles, oportunidades y amenazas de una organización” (Sarli & Gonzáles, 2015, p. 18).

El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa (Leiva, 2016, párr. 1).

2.17. Análisis de la cadena de valor

“Es una herramienta utilizada para evaluar cuáles son las ventajas competitivas de una empresa a partir de la descomposición de cada una de sus actividades, a fin de determinar dónde hay fortalezas y dónde hay debilidades” (Rankia, 2019, párr. 1)

Consiste en analizar la ventaja competitiva descomponiendo la empresa en actividades o procesos discretos, para luego examinar como contribuyente cada uno a las posiciones de costos relativa o la disposición comparativa para pagar (Solano, 2019, párr. 3).

2.18. Investigación de mercado

La investigación de mercados es el diseño, la recopilación, el análisis y el informe sistemático de datos relevantes para una situación de marketing específica que enfrenta una organización (Kotler & Armstrong, 2017, p. 106).

Es la identificación, recopilación, análisis y difusión de información de manera sistemática y objetiva, con el propósito de mejorar la toma de decisiones relacionadas con la identificación y la solución de problemas y las oportunidades de mercadotecnia (Malhotra, 1997, p. 21).

2.18.1.1. Muestreo

Segmento de la población que se selecciona en la investigación de mercados para que represente a toda la población (Kotler & Armstrong, 2017, p. 115).

Es una herramienta de investigación que al emplearla adecuadamente nos permite obtener conclusiones específicas y nos ayuda a evitar los resultados sesgados (Lugo, 2020, párr. 15).

2.18.1.2. Muestreo no probabilístico

La muestra no probabilística es dirigida a un grupo de la población en la que el investigador elige mediante las características de la investigación (Alvizar, 2021).

Los sujetos de una muestra no probabilística en general son seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal del investigador (García, 2017).

2.18.1.3. Muestreo por conveniencia

“El investigador selecciona a los miembros de la población de quienes será más fácil obtener información” (Kotler & Armstrong, 2017, p. 116).

Técnica no probabilística que es usada para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso y disponibilidad de personas para formar parte de la muestra (QuestionPro, s.f.).

2.19. Segmentación de mercado

División de un mercado en grupos más pequeños de compradores con necesidades, características o comportamientos diferentes que podrían requerir estrategias o mezclas de marketing particulares (Kotler & Armstrong, 2017, p. 170) .

Es un método con el cual se puede dividir a los clientes potenciales en distintos grupos los cuales permite a las empresas puedan enviar mensajes personalizados a las audiencias correctas (Becerra, 2018).

2.20. Hipótesis

“Son explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se enuncian como proposiciones o afirmaciones” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 104).

2.20.1. Hipótesis nula

“Proporciones que niegan o refutan la relación entre variables” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 114)

2.20.2. Hipótesis alternativa

“Son posibilidades diferentes o alternas de las hipótesis de investigación y nula” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 114)

2.21. Variable

“Propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 105)

2.22. Variable dependiente

“Se presenta como consecuencia de una variable antecedente. Es el afecto producido por la variable independiente” (Castillo, 2009, p. 12).

2.23. Variable independiente

“Antecede a una variable dependiente, se presenta como causa y condición de la variable dependiente, es decir, son las condiciones manipuladas por el investigador a fin de producir ciertos efectos” (Castillo, 2009, p. 12).

2.24. Nivel de significancia

“Complemento al intervalo de confianza de una distribución y se utilizan para contrastar la hipótesis nula H_0 en una prueba de inferencia estadística” (Rodó, 2020, párr. 1).

2.25. Grado de libertad

“Es la combinación del número de observaciones de un conjunto de datos que varían de manera aleatoria e independiente menos las observaciones que están condicionadas a estos valores” (Rodó, Economipedia.com, 2019, párr. 1).

2.26. Ciclo PHVA

“Es un enfoque de gestión simple e iterativo para probar cambios en procesos o soluciones a problemas, e impulsar su optimización continua a través del tiempo.” (Dropbox, 2021, p. 1).

Capítulo III

3. Diseño metodológico de la investigación

El diseño metodológico consiste en establecer un plan en que se establezcan las estrategias y procedimientos que nos permiten la recolección de datos, su procesamiento, análisis e interpretación con el propósito de dar respuestas a los problemas planteados en los objetivos de la investigación (sites google, párr. 3).

3.1. Paradigma de investigación

“Los paradigmas científicos son modelos, esquemas, patrones que estructuran la manera en que los científicos hacen ciencia, de manera tal que guían su actividad, declaran qué problemas pueden investigar y los posicionan en tradiciones académicas” (Galati, 2012, p. 124-125).

Se conocen 3 paradigmas, los cuales son: positivista, naturalista interpretativo y sociocrítico. En el presente trabajo investigativo se implemento el paradigma positivista, la cual es la más adecuada por las dimensiones que tiene como ser el interés de la investigación predictivo, las técnicas de análisis que usa son las cuantitativas y estadísticas, con esta paradigma podremos comprender la influencia de las Normas ISO 9001:2008 en la productividad en Zofra Cobija.

3.2. Enfoque de la investigación

“El enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Es apropiado cuando queremos estimar magnitudes u ocurrencias de los fenómenos y probar hipótesis” (Carbajal, 2019, párr. 29).

En el presente perfil el enfoque que es empleado es el cuantitativo, la cual tiene como finalidad la verificación de la hipótesis.

3.3. Diseño de investigación

“Se trata de un conjunto de técnicas y métodos que escoge una investigación para llegar a realizar un experimento o un proyecto de investigación” (Ruiz, s.f., párr. 3).

Para el presente perfil se trabajará con el diseño no experimental y el diseño comparativo; se eligió el diseño no experimental porque este nos permite relacionar dos o más variables.

3.4. Tipo de investigación

3.4.1. Investigación correlacional

Surge de la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación de 2 o más variables. En el nivel cuantitativo surge la aplicación de procesos estadísticos inferenciales que buscan extrapolar los resultados de la investigación para beneficiar a toda la población (Galarza, 2020).

El alcance de investigación que se empleará es el estudio correlacional, porque se cuenta con dos variables a estudiar, y se requiere probar la hipótesis planteada.

3.4.2. Administración pública y planificación del desarrollo económico y social

La línea de investigación a la cual pertenece el presente trabajo es de la “administración pública y planificación del desarrollo económico y social” por ser Zofra una institución pública, por esta misma razón al momento en que Zofra implemente un sistema de gestión de calidad, este ayudará a entidades y/o empresas públicas y privadas a realizar sus papeleos o documentación de manera eficaz, eficiente y de calidad, de esta manera Zofra tendrá más productividad.

3.5. Técnicas e instrumentos utilizados

Para la recolección de datos para el presente perfil, se usará la técnica de encuesta y la entrevista y el instrumento será el cuestionario con preguntas cerradas.

3.5.1. Entrevistas

La entrevista implica hablar con el entrevistado en su casa u oficina de manera individual, donde el entrevistador explica las preguntas difíciles y muestra diferentes aspectos según la situación (kotler & Armstrong, 2017)

3.5.2. Encuestas

“Obtención de datos primarios que se basa en interrogar a las personas acerca de sus conocimientos, actitudes y comportamiento de compra” (kotler & Armstrong, 2017, p. 110).

“La encuesta es un método que se realiza por medio de técnicas de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos” (García, 2004, p. 19).

3.6. Metodología del estudio

3.6.1. Fuente de información primaria

Las fuentes primarias contienen información nueva y original, resultado de un trabajo intelectual, como por ejemplo: libros, revistas, periódicos, informes y más (Universidad de Alcalá, s.f.).

El presente trabajo cuenta con información primaria, por ser el primer trabajo que habla sobre el tema de la influencia de las Normas ISO 9001:2008 en Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija, este trabajo servirá de base para que en años posteriores los estudiantes puedan investigar más sobre este tema.

3.6.2. Fuente de investigación secundaria

“Las fuentes contienen información organizada, elaborada, producto de análisis, extracción o reorganización que refiere a documentos primarios originales” (Universidad de Alcalá, s.f., párr. 4).

El presente trabajo también cuenta con información secundaria, pues para desarrollar la estructura teórica, se basó en trabajos ya finalizados que tratan sobre el tema ya mencionado.

Capítulo IV

4. Fundamentación teórica de la investigación

4.1. Familia de Normas ISO 9000

La familia ISO 9000 es una serie de normas que se encuentran formadas principalmente por:

- ISO 9000, Sistemas de Gestión de Calidad. Definiciones y Fundamentos: Establece un punto de partida para que las organizaciones puedan comprender las normas y los términos usados en la familia de normas ISO 9001.
- ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos: es la norma de los requisitos que es empleada para el cumplir de los requisitos del cliente y los reglamentarios, para que de esta manera podemos obtener la satisfacción del cliente. (Es la única norma certificable).
- ISO 9004, Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño: es la norma que nos proporciona directrices para mejorar el sistema de gestión de calidad.
- ISO 19011, Directrices para la auditoría ambiental y de la calidad: esta norma nos proporciona directrices para la verificación de la capacidad del sistema para poder alcanzar los objetivos de la calidad definidos (Nueva ISO 9001:2015, 2018)

4.2. Normas ISO 9001

La ISO 9001 es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente.

El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001, las empresas tratan de obtener esta certificación para poder garantizar a sus clientes la mejora de los productos o servicios que ofrecen y al mismo tiempo la empresa demuestra que está comprometida con la calidad. Por esta razón las Normas como la ISO 9001 se convierten en una ventaja competitiva para la organización y/o empresa (Software ISO Calidad, s.f.)

4.3. Principios de la Norma ISO 9001

Se tiene identificado ocho principios de gestión de calidad que pueden ser usados por la alta dirección con el fin de llevar a la organización hacia la mejora continua en el desempeño de la misma.

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Estos ocho principios de gestión de calidad constituyen una base de las normas de sistema de gestión de la calidad de la familia Normas ISO 9000 (Yáñez, 2008).

4.4. Estructura de la Norma ISO 9001:2008

La estructura de la norma ISO 9001:2008 está conformada por:

- Objeto y campo de aplicación: son guías y descripciones generales.
- Referencias normativas: son guías y descripciones generales.
- Términos y definiciones: son guías y descripciones generales.
- Sistema de gestión de calidad: comprende de los requisitos generales de la ISO 9001 y requisitos específicos para una adecuada realización de gestión documental.
- Responsabilidad de la dirección: nos describe los requisitos que debe cumplir dirección de la organización.
- Gestión de los recursos, nos proporciona requisitos para la correcta gestión de los recursos de nuestra organización. (Recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo).
- Realización del producto: proporciona los requisitos de los productos o servicios que realiza la empresa.
- Medición, análisis y mejora: establecen los requisitos para los procesos que agrupan información, la analizan y llevan a cabo medidas para mejorar los procesos de la organización (Software ISO Calidad, s.f.)

4.5. Zonas Francas Comercial e Industrial de Cobija

La creación mediante Ley de la República, la Zona Franca Comercial Industrial de Cobija (la única zona franca del país que debido a su singular contexto fue creada por ley N° 571) promulgada el 12 de Octubre del año 1983 por el gobierno de Hernán Siles

Suazo establece en su primer artículo: “Con la finalidad de impulsar aceleradamente el desarrollo social y económico del departamento de Pando, crearse por el lapso de veinte años una Zona Franca Comercial e Industrial en la ciudad de Cobija, capital del departamento de Pando, cuya jurisdicción comprenderá con carácter exclusivo, el área correspondiente al radio urbano de la ciudad” (Zofra Cobija, s.f., párr. 6).

4.6. Beneficios para una zona franca a la hora de certificarse

Las certificaciones nos permite tener la seguridad de que se cumplen con una serie de requerimientos para lograr tener resultados de alta calidad. Según Alexander David quien es coordinador del Sistema Nacional de Calidad (SNC) de Honduras, “este tipo de certificaciones son importantes debido a su reconocimiento, aceptación y trazabilidad internacional” también menciona que para obtener una certificación ISO se debe “determinar desde la alta gerencia el compromiso de optar implementar una norma para certificación”.

Según Aida Michelle de Maduro, quien es presidenta de la Asociación de las Zonas Francas de Panamá, “las certificaciones ISO en las Zonas Francas pueden ser un elemento diferenciador para las multinacionales y empresas que se desempeñan en el mercado internacional” .

Stephanie Morel, del Instituto Dominicano para la Calidad, explica que es importante para cualquier organización (incluidas las Zonas Francas) lograr demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas que se desean implementar añade “la adopción o implementación y mantenimiento de un sistema de gestión en una organización es una decisión estratégica y puede ayudar a estandarizar los procesos y a mejorar el desempeño en general”. Morel menciona que las Zonas Francas que cuentan con la certificación ISO tienen más ventaja competitiva en comparación a las demás “van desde facilidades ante obstáculos al comercio, mejora de la percepción del cliente de la cara a las organización, aumento en la competitividad, optimización de sus procesos, minimización de productos o servicios no conformes, desarrollo competencias del personal y enfoque basado al cliente” (León, 2016)

Capítulo V

5. Diagnóstico sobre la situación de la Institución

Para el diagnóstico de la Institución se usará las herramientas Matriz F.O.D.A, Matriz del análisis implicador y el análisis de la cadena de valor.

5.1. Matriz F.O.D.A

Tabla 2
Análisis F.O.D.A

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Terreno propio de la institución. - 30% de lo recaudado es destinado para proyectos productivos. - Suspensión del pago de impuestos para las personas que viven en el departamento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de condiciones de infraestructura. - Demora el proceso de aprobación para los proyectos para inversión. - Personal nuevo no capacitado. -Empresas no registradas en zofra.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación geográfica. - Apertura de nuevos pasos fronterizos para la internación y exportación de mercancías. - Oportunidad de empleo para realizar mercancías industrializados. - Desarrollo de un Sistema de Gestión de - Calidad para optimizar procesos y ser más productivo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vigencia de ZOFRACOBIA. - Disminución de internación de mercancías por los cambios climatológicos y por el mal estado de las carreteras. - Dependencia económica por el tipo de cambio de la moneda nacional del Brasil. - Falta de incentivo para el desarrollo de productos que pueden ser industrializados.

Nota: Para la realización del análisis F.O.D.A, se tomó la información a través de entrevistas y las encuestas realizadas.

Tabla 3
Matriz F.O.D.A

Análisis del entorno	Matriz F.O.D.A	Análisis interno de la empresa	
		Fortalezas - F	Debilidades - D
		F1=Terreno propio de la institución.	D1=Falta de condiciones de infraestructura.
		F2=30% de lo recaudado es destinado para proyectos productivos.	D2=Demora el proceso de aprobación para los proyectos para inversión.
		F3= Suspensión del pago de impuestos para las personas que viven en el departamento.	D3=Personal nuevo no capacitado. D4=Empresas no registradas en Zofra.
	Oportunidades - O	Estrategias FO	Estrategias DO
	O1=Ubicación geográfica. O2=Apertura de nuevos pasos fronterizos para la internación y exportación de mercancías. O3=Oportunidad de empleo para realizar mercancías industrializados. O4=Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad para optimizar procesos y ser más productivo.	F1,O1,O3 = Ampliación de la infraestructura actual de Zofra. F2, F3,O2= Desarrollo de proyectos para la exportación de productos.	D4, O3= Difundir a través de las redes sociales los requisitos y ventajas de registrarse en ZOFRACOBIJA, y dar a conocer sobre las oportunidades de apertura de más puestos fronterizos beneficiosos para la población. D3, O4= Capacitar al personal sobre sus funciones y sobre la institución en general a través de un SGC.
	Amenazas - A	Estrategias FA	Estrategias DA
	A1=Vigencia de ZOFRACOBIJA. A2=Disminución de internación de mercancías por los cambios climatológicos y por el mal estado de las carreteras. A3=Dependencia económica por el tipo de cambio de la moneda nacional del Brasil. A4=Falta de incentivo para el desarrollo de productos que pueden ser industrializados.	F2,F3,A4 = Incentivar a los productores a desarrollar sus productos para la industrialización, capacitándolos de las ventajas de producir en el Departamento.	D2, A2 = Gestionar tratados con las instituciones involucradas para mejorar los procesos y el asfalto de las carreteras.

Tabla 4
Cruce de variables F.O.D.A

		Oportunidades			Amenazas				
Ubicación geográfica.		Apertura de nuevos pasos fronterizos para la internación y exportación de mercancías.	Oportunidad de empleo para realizar mercaderías industrializadas.	Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad para optimizar procesos y ser más productivos.	Vigencia de ZOFRACOBIJA	Disminución de internación de mercancías por los cambios climatológicos y por el mal estado de las carreteras.	Dependencia económica por el tipo de cambio de la moneda nacional del Brasil.	Falta de incentivo para el desarrollo de productos que pueden ser industrializados.	
		O1	O2	O3	O4	A1	A2	A3	A4
Fortalezas		FO			FA				
Terreno propio de la institución.	F1	F1,O1,O3 = Ampliación de la infraestructura actual de Zofra.			F2,F3,A4 = Incentivar a los productores a desarrollar sus productos para la industrialización, capacitándolos de las ventajas de producir en el Departamento.				
30% de lo recaudado es destinado para proyectos productivos.	F2	F2, F3,O2= Desarrollo de proyectos para la exportación de productos.							
Suspensión del pago de impuestos para las personas que viven en el departamento	F3								
Debilidades		DO			DA				
Falta de condiciones de infraestructura.	D1	D4, O3= Difundir a través de las redes sociales los requisitos y ventajas de registrarse en ZOFRACOBIJA, y dar a conocer sobre las oportunidades de apertura de más puestos fronterizos beneficiosos para la población.			D2, A2 = Gestionar tratados con las instituciones involucradas para mejorar los procesos y el asfalto de las carreteras.				

Tabla 4 (Continuación)
Cruce de variables F.O.D.A

Debilidades		DO	DA
Demora el proceso de aprobación para los proyectos para inversión.	D2	D3, O4= Capacitar al personal sobre sus funciones y sobre la institución en general a través de un SGC.	
Personal nuevo no capacitado.	D3		
Empresas registradas en Zofra.	D4		

5.2. Matriz de análisis de involucrados

Tabla 5
Matriz de análisis de involucrados

Grupos/involucrados	Intereses	Problemas percibidos	Mandato y recurso
Personal de ZOFRACOBIA	Mejora productiva dentro de sus funciones.	Falta de conocimiento de las normas, procedimientos internos por una parte del personal.	Capacitación sobre las normas, manuales, procedimientos (internos y externos) de la institución.
MAE (Máxima Autoridad Ejecutiva)	Obtener un certificado al nivel internacional.	Ninguno	Capacitación sobre los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 al personal y elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad.
Ministerio del desarrollo productivo	Creación de nuevas empresas dedicadas a la industrialización.	Ninguno	Control del proceso de elaboración del SGC.
Usuarios ZOFRACOBIA	Eficacia en los procesos de internación de mercadería	Procedimientos para la obtención de pólizas llenadas con lentitud.	Dar a conocer mediante un ánfora de recomendaciones, “agilizar el procedimiento de elaboración de pólizas”

5.3. Análisis de la cadena de valor

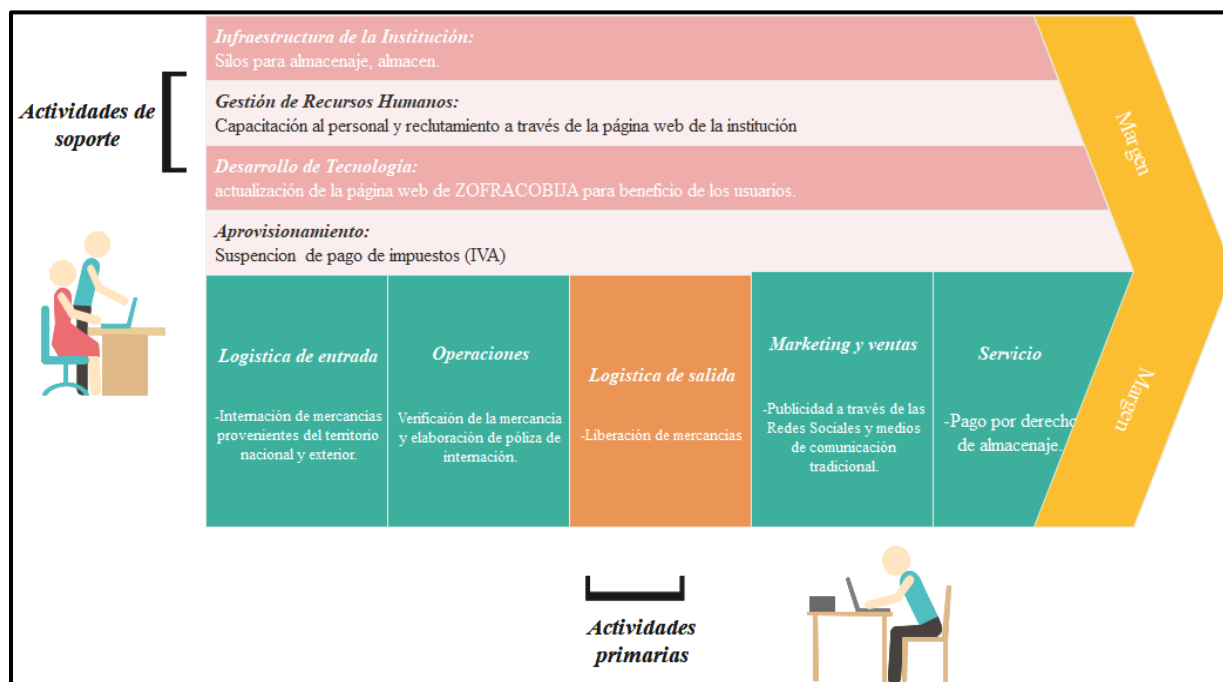


Figura 3. Análisis de la cadena de valor

- Infraestructura; Silos para almacenaje, almacén.
- Gestión de Recursos Humanos; Capacitación al personal y reclutamiento a través de la página web de la institución.
- Desarrollo de tecnología; Actualización de la página de ZOFRACOBIIJA para beneficio de los usuarios.
- Aprovisionamiento; Suspensión de pago a impuestos (IVA).
- Logística de entrada; Internación de mercancías provenientes del territorio nacional y exterior.
- Operaciones; Verificación de la mercancía y elaboración de póliza de internación.

- Logística de salida; liberación de mercancías.
- Marketing y ventas; publicidad a través de las redes sociales y medios de comunicación tradicional.
- Servicio; pago por derecho a almacenaje.

Capítulo VI

6. Investigación de mercado

6.1. Población y muestra

“Población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación” (López, 2004, p. 69).

Muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como formulas, lógica, y otros que se verán más adelante. La muestra es parte representativa de la población (López, 2004, p. 69).

6.2. Unidad de análisis

La unidad de análisis es el personal que trabaja en la institución de Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija, aquellos que cuentan entre los 19 años hasta los 70 años aproximadamente, también se realizará la muestra para poder realizar la encuesta a un grupo de trabajadores que serán seleccionadas por conveniencia.

6.2.1.1. Segmentación geográfica

Como segmentación geográfica tenemos a los trabajadores de la Institución de Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija.

6.2.1.2. Segmentarios demográfica

Como segmentación demográfica tenemos a los trabajadores tanto masculinos y femeninos, que tengan un rango de edad desde los 19 años hasta los 70 años.

6.3. Tipo de muestra

“El tipo de muestra se divide en dos grupos, el probabilístico y el no probabilístico” (López, 2004, p. 70). 103 trabajadores en zofra

El tipo de muestra que adoptaremos será el no probabilístico, por lo cual como investigadora seleccionare al encuestado por características de acuerdo al interés de la investigación.

6.4. Tamaño de la muestra

Para el tamaño de la muestra primeramente se debe conocer cuantas personas (personal) trabaja en la institución, actualmente Zofra Cobija cuenta con 103 personal de trabajo, el siguiente paso es determinar el rango de edades que en este caso desde los 18 años hasta los 70 años, ya obtenido el dato se prosigue a determinar la probabilidad de éxito y la probabilidad de fracaso para el presente trabajo se determinó usar el 50% para ambas probabilidades por ser una investigación primaria, el nivel de confianza es del 95% y el margen de error es del 5%.

Datos para la determinación de la muestra:

- N (Numero de personal de trabajo) = 62,00
- P (Probabilidad de éxito) = 0,50
- Q (Probabilidad de fracaso) = 0,50
- Z (Nivel de confianza) = 1,96
- E (Margen de error) = 0,05

N= Personal de trabajo =		103			$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * Q * P}$
Frec. Poblacional 18 - 70 (Años) Zofra Cobija =		59,92%			
Total Personal =		62			
	DATOS	DATOS			
P =	50%	0,50	n=		$\frac{3,84 * 0,5 * 0,5 * 62,00}{0,00 * 61,00 + 3,84 * 0,5 * 0,5}$
Q =	50%	0,50			
N =	62	62,00			
Z =	95%	1,96	n=		$\frac{59,5448}{0,15 * 0,96}$
e =	5%	0,05			
			n=		$\frac{59,54}{1,11}$
			Muestra n=		54

Figura 4. Determinación de la muestra

6.4.1. Selección de la muestra

El método que se usará para la selección de la muestra es por conveniencia, ya que, todos los que forman parte del personal de trabajo están en el marco muestral y como investigador se seleccionará a la persona la cual será encuestada.

6.4.2. Distribución de la muestra

Tabla 6
Distribución de la muestra

Nivel	Unidad	% encuestas	N.º de encuestas	Rango boletas
Nivel	Directorio	5%	2	1-2
Directivo	Directorio General Ejecutiva	5%	2	3-4
	Unidad Auditoría Interna	10%	5	5-9
Nivel	Unidad Transparencia	10%	5	10-14
Ejecutivo	Responsable de Relaciones Públicas	5%	2	15-16
	Unidad Asesoría Jurídica	5%	2	17-18
Nivel	Unidad Fiscalización	25%	13	19-31
Operativo	Unidad Administración Financiera	10%	5	32-36
	Unidad Operaciones	25%	13	37-49
	Unidad Planificación y Estrategia	10%	5	50-54
	Total	100%	54	54

6.5. Resultados e interpretación de los datos obtenidos

Con la investigación de mercados ya realizadas se procederá a interpretar cada resultado de las preguntas realizadas en la encuesta elaborada para el presente trabajo.

Tabla 7
Género

N	Válidos	54
	Perdidos	0

Tabla 8
Tabla de frecuencia de género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	27	50,0	50,0	50,0
	Femenino	27	50,0	50,0	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

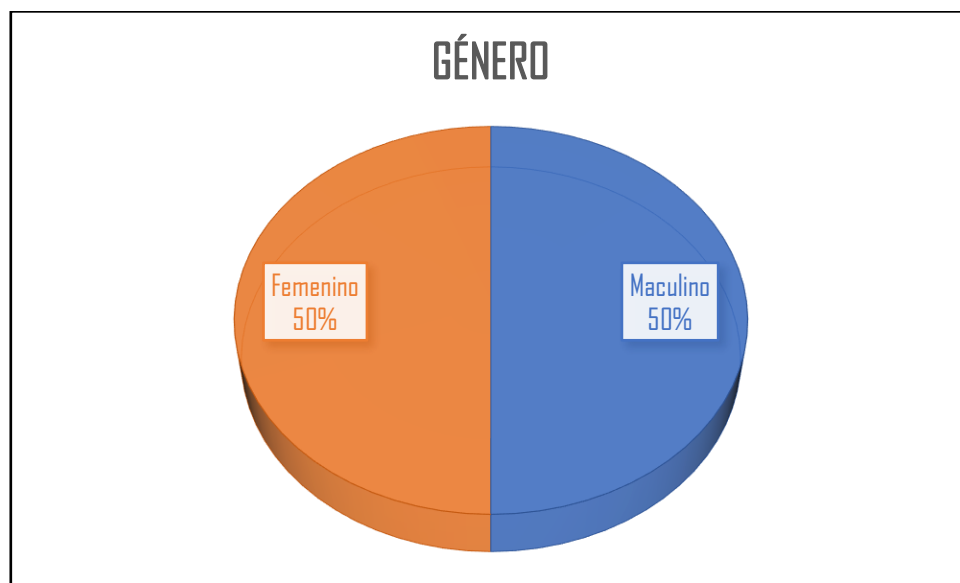


Figura 6. Género

Las encuestas fueron realizadas a 54 personas donde 27 fueron de género masculino y 27 fueron de género femenino, teniendo como resultado en porcentajes 50% cada uno.

Tabla 9
Edad

N	Válidos	54
	Perdidos	0

Tabla 10
Tabla de frecuencia de edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Validos	19 - 28	17	31,5	31,5	31,5
	29 - 37	18	33,3	33,3	33,3
	38 - 46	11	20,4	20,4	20,4
	47 - 55	7	13,0	13,0	13,0
	56 - 64	1	1,9	1,9	1,9
	Total	54	100,0	100,0	

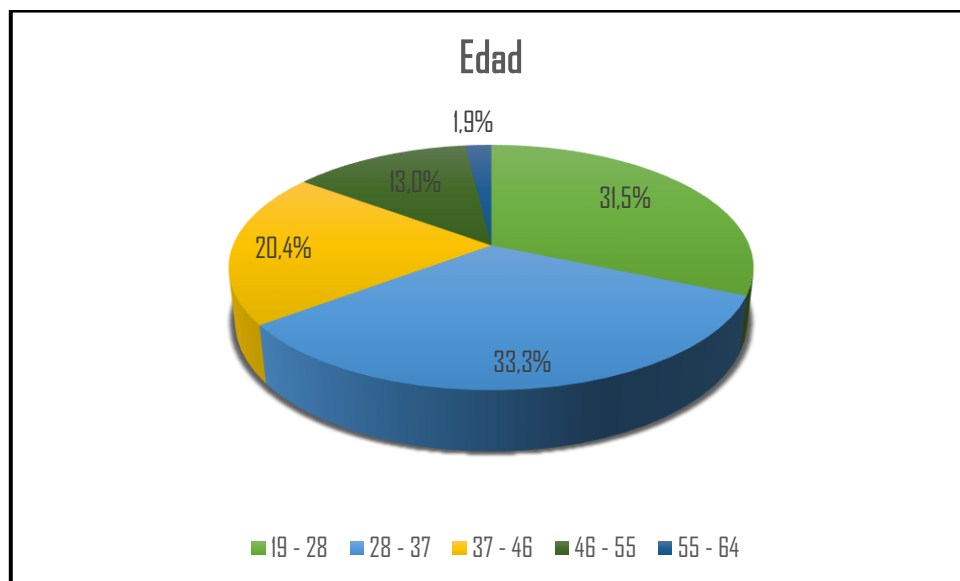


Figura 7. Edad

De toda las personas que fueron encuestadas el 31,5% tiene un rango edad desde los 19 a los 28 años, el 33,3% está entre 29 a 37 años de edad, el 20,4% está entre los 47 a los 55 años y el 1,9% está entre los 56 a 64 años de edad.

Tabla 11
¿Conoce la visión, misión y valores de la Entidad?

N	Válidos	54
	Perdidos	0

Tabla 12
Tabla de frecuencia ¿Conoce la visión, misión y valores de la Entidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	45	83,3	83,3	83,3
	No	9	16,7	16,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

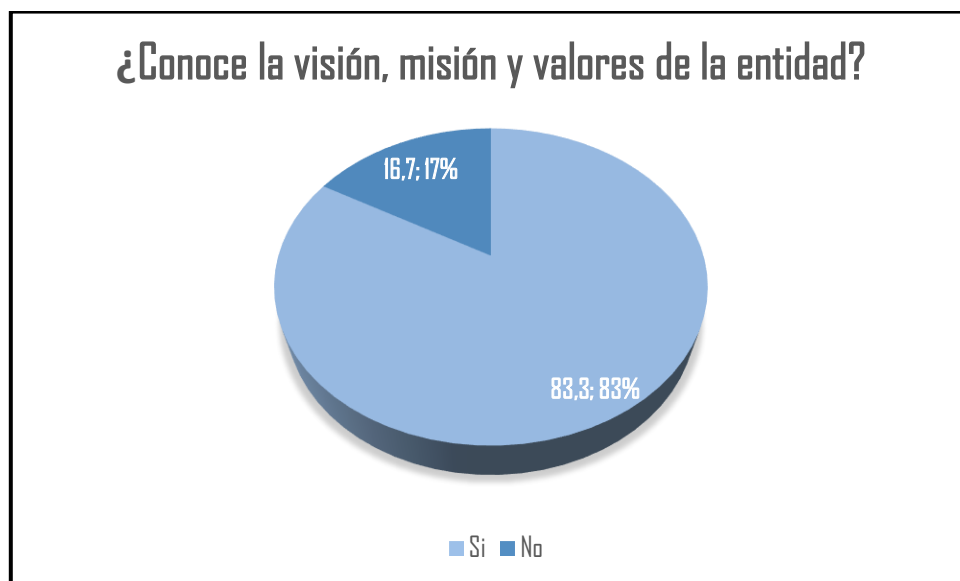


Figura 8. ¿Conoce la visión, misión y valores de la entidad?

Como primera pregunta tenemos ¿Conoce la visión, misión y valores de la entidad? Y como resultado tenemos que del 100% el 83% si conoce la visión, misión, y valores de la entidad y los otros 16% no los conoce.

Tabla 13
¿Conoce la estructura organizacional de la Entidad?

N	Válidos	54
	Perdidos	0

Tabla 14
Tabla de frecuencia ¿Conoce la estructura organizacional de la Entidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	47	87,0	87,0	87,0
	No	7	13,0	13,0	100,0
Total		54	100,0	100,0	

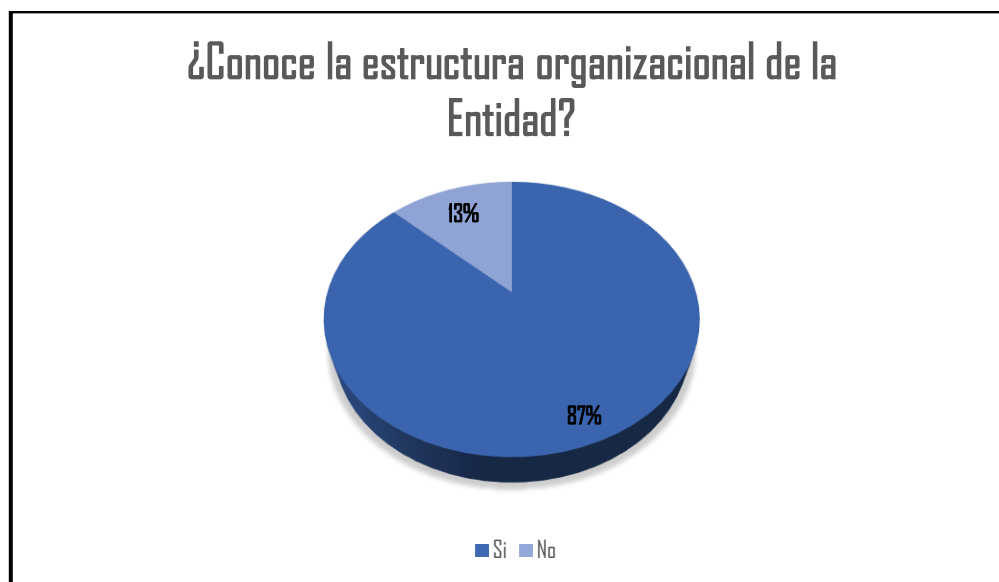


Figura 9. ¿Conoce la estructura organizacional de la Entidad?

Como segunda pregunta tenemos ¿Conoce la estructura organizacional de la entidad?, donde del 100% de las personas encuestadas el 87% si la conoce y los restantes 13% no tiene conocimiento de la estructura organizacional que maneja ZOFRACOBIA.

Tabla 15
¿A qué unidad pertenece dentro de la entidad?

N	Válidos	54
	Perdidos	0

Tabla 16
Tabla de frecuencia "¿A qué unidad pertenece dentro de la entidad?"

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Auditoría Interna	1	1,9	1,9	1,9
Transparencia	1	1,9	1,9	3,7
Relaciones Públicas	2	3,7	3,7	7,4
Asesoría Jurídica	2	3,7	3,7	11,1
Fiscalización	6	11,1	11,1	22,2
Administración Financiera	16	29,6	29,6	51,9
Operaciones	18	33,3	33,3	85,2
Planificación Estratégica	7	13,0	13,0	98,1
Directorio	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

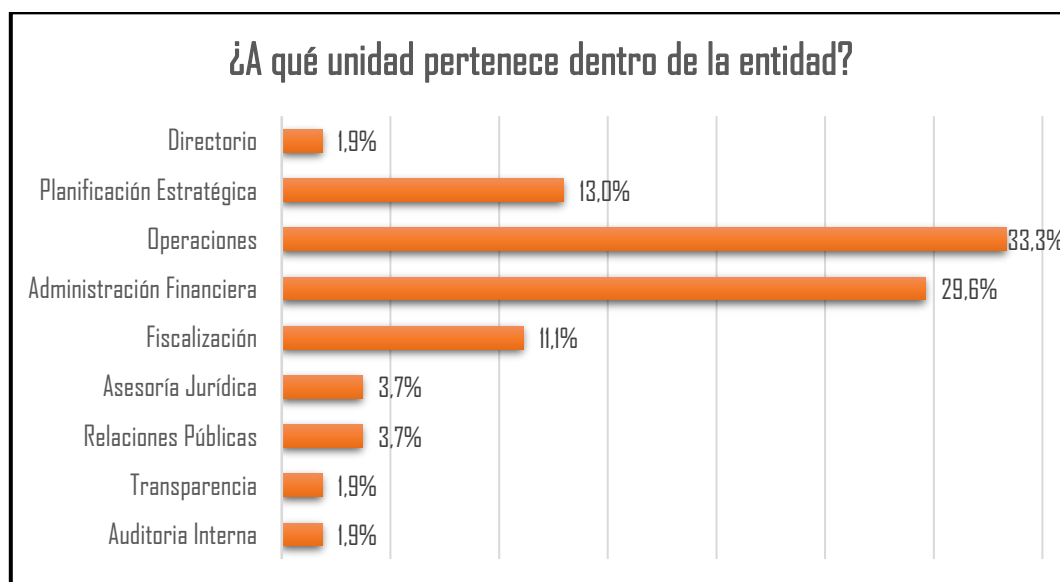


Figura 10. ¿A qué unidad pertenece dentro de la entidad?

Como tercera pregunta realizada a los encuestados fue ¿A qué unidad pertenece dentro de la entidad? Donde el 33,3% pertenece a la unidad de operaciones, el 29,6% a la unidad de administración financiera, el 13% pertenece a la unidad de planificación estratégica, el 11,1% pertenece a la unidad de fiscalización, el 3,7% pertenece a la unidad de asesoría jurídica, el 3,7% pertenece la unidad de relaciones públicas, el 1,9% pertenece a la unidad de transparencia, el 1,9% a la unidad de auditoría interna y los últimos 1,9% pertenecía al directorio, como podemos apreciar las unidades con más personal son las unidades de operaciones, Administración financiera.

Según la tabla 6 “distribución de la muestra” (p.36) se tenía planificado realizar la encuesta al personal de distintas unidades (limitando encuestas por unidad), por ejemplo en la unidad de administración financiera tendría que contar con solo 5 encuestas, pero al momento de realizar el trabajo de campo se realizó la encuesta a 16 trabajadores, por el motivo que la gran mayoría pertenecía a esta unidad, por tal motivo no se cumplió en su totalidad lo planificado en la tabla 6.

Tabla 17
¿Cuánto tiempo trabaja usted en la Entidad?

N	Válidos	54
	Perdidos	0

Tabla 18
Tabla de frecuencia ¿Cuánto tiempo trabaja usted en la Entidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 mes	2	3,7	3,7	3,7
	3 meses	8	14,8	14,8	18,5
	6 meses	16	29,6	29,6	48,1
	1 año	11	20,4	20,4	68,5
	Más de 1 año	17	31,5	31,5	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

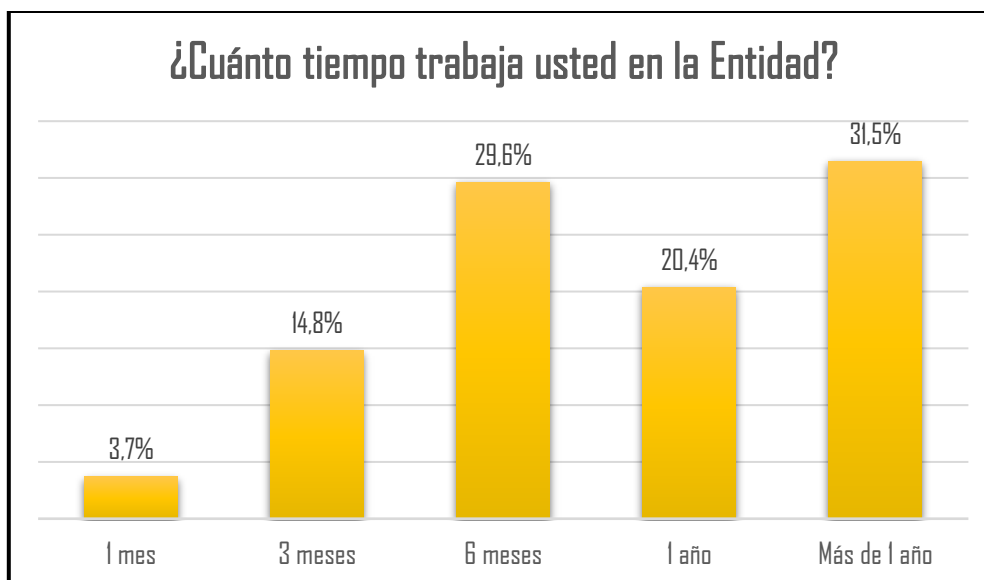


Figura 11. ¿Cuánto tiempo trabaja usted en la Entidad?

Como cuarta pregunta tenemos ¿Cuánto tiempo trabaja usted en la Entidad?, donde el 31,5% lleva trabajando en la institución más de un año, el 26,6% lleva alrededor de 6 meses trabajando, el 20,4% alrededor de un año trabajando, el 14,8% lleva e meses de trabajo y el 3,7% lleva trabajando un mes en la institución.

Tabla 19

¿Durante el tiempo que viene trabajando en la Entidad lo han capacitado sobre las normas, manuales y otros dentro de su área de trabajo o en la entidad?

N	Válidos	54
	Perdidos	0

Tabla 20

Tabla de Frecuencia ¿Durante el tiempo que viene trabajando en la Entidad lo han capacitado sobre las normas, manuales y otros dentro de su área de trabajo o en la entidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	38	70,4	70,4	70,4
	No	16	29,6	29,6	100,0
Total		54	100,0	100,0	



Figura 12. ¿Durante el tiempo que viene trabajando en la Entidad lo han capacitado sobre las normas, manuales y otros dentro de su área de trabajo o en la entidad?

Como quinta pregunta tenemos ¿Durante el tiempo que viene trabajando en la entidad lo han capacitado sobre las normas, manuales y otros dentro de su área de trabajo o en la entidad ?, donde el 70,4% si han fueron capacitados y los 29,6% no lo fue.

Tabla 21

¿Usted sabe la importancia y prioridad de conocer las normas, manuales y procedimientos dentro de su área de trabajo?

N	Válidos	Perdidos
	54	0

Tabla 22

Tabla de frecuencia ¿Usted sabe la importancia y prioridad de conocer las normas, manuales y procedimientos dentro de su área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	53	98,1	98,1	98,1
	No	1	1,9	1,9	100,0
Total		54	100,0	100,0	

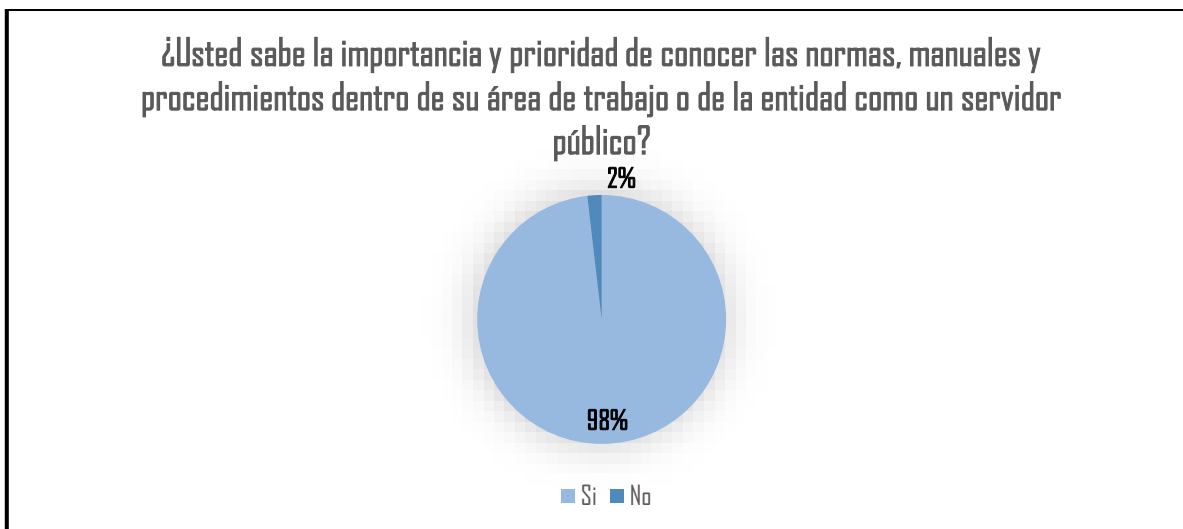


Figura 13. ¿Usted sabe la importancia y prioridad de conocer las normas, manuales y procedimientos dentro de su área de trabajo?

Como sexta pregunta tenemos ¿Usted sabe la importancia y prioridad de conocer las normas, manuales y procedimientos dentro de su área de trabajo o de la entidad como un servidor público?, donde el 68% si tiene conocimiento de la importancia de conocer los manuales, normas y procedimientos que hay dentro de la institución y los 2% restantes no conoce la importancia de lo ya mencionado.

Tabla 23
¿Conoce las normas ISO 9001:2008?

N	Válidos	54
	Perdidos	0

Tabla 24
Tabla de Frecuencia ¿Conoce las normas ISO 9001:2008?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	32	59,3	59,3	59,3
	No	22	40,7	40,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

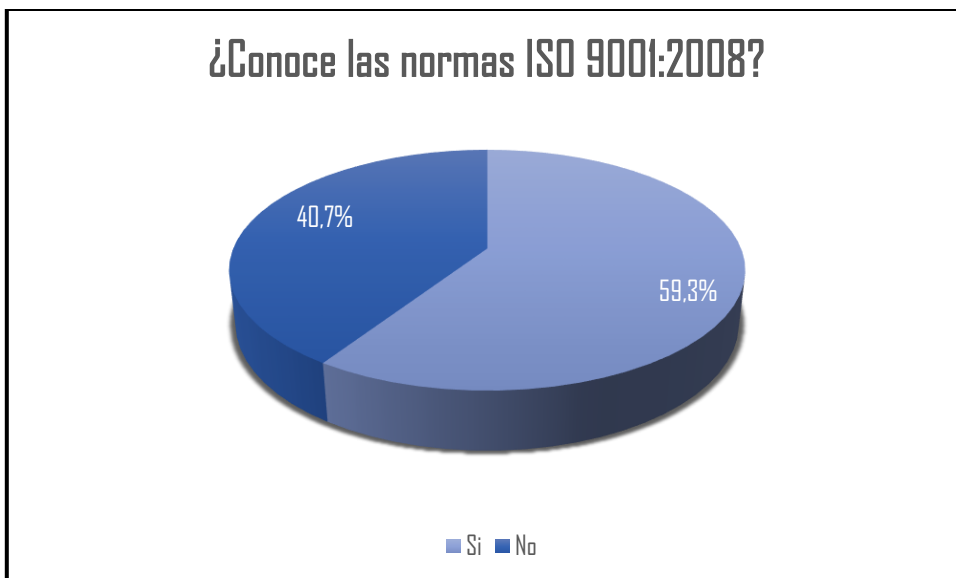


Figura 14. ¿Conoce las normas ISO 9001:2008?

Como séptima pregunta adentrándonos más a nuestro ámbito de investigación se preguntó si ¿Conocen las normas ISO 9001:2008?, donde el 59,3% de nuestra muestra si conoce las Normas ISO 9001:2008 y donde el 40,7% no la conoce.

Tabla 25

¿Tiene conocimiento que con las Normas ISO 9001:2008 la entidad puede tener mayor capacidad y una mejora continua para aumentar su productividad?

N	Válidos	54
	Perdidos	0

Tabla 26

Tabla de frecuencia ¿Tiene conocimiento que con las Normas ISO 9001:2008 la entidad puede tener mayor capacidad y una mejora continua para aumentar su productividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	38	70,4	70,4	70,4
	No	16	29,6	29,6	100,0
Total		54	100,0	100,0	

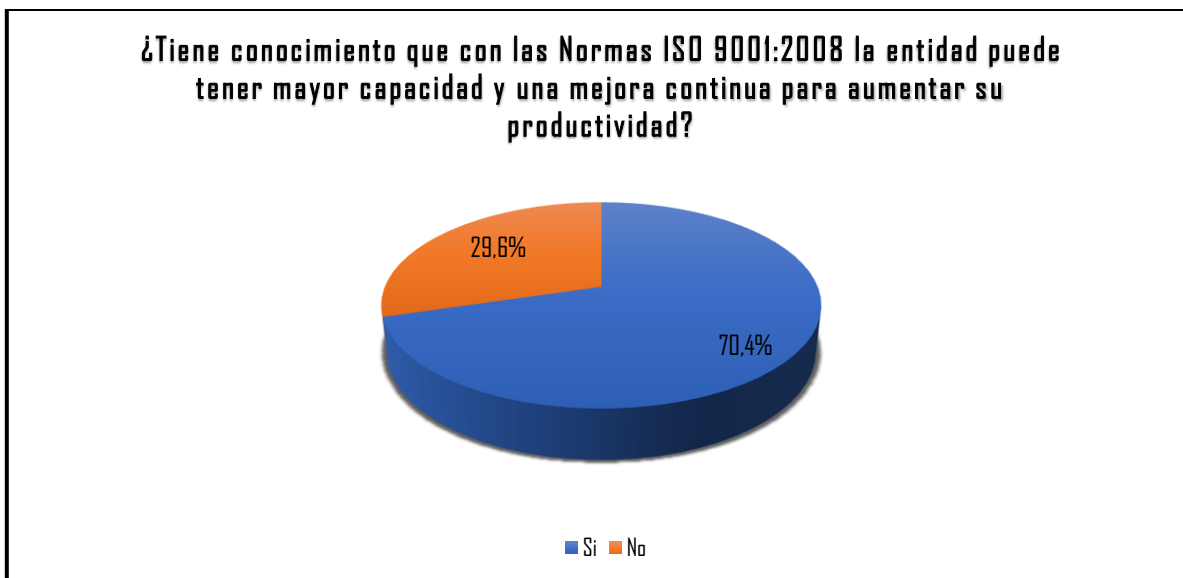


Figura 15. ¿Tiene conocimiento que con las Normas ISO 9001:2008 la entidad puede tener mayor capacidad y una mejora continua para aumentar su productividad?

Como octava pregunta tenemos ¿Tiene conocimiento que con las Normas ISO9001:2008 la entidad puede tener mayor capacidad y una mejora continua para mejorar su productividad?, donde el 70,4% si tiene conocimiento y los otros 29,6% no los tenía.

Tabla 27

¿Cree usted que si la entidad emplea un Sistema de Gestión de Calidad aumentaría la eficacia de la entidad?

N	Válidos	54
	Perdidos	0

Tabla 28

Tabla de frecuencia ¿Cree usted que si la entidad emplea un Sistema de Gestión de Calidad aumentaría la eficacia de la entidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	43	79,6	79,6	79,6
	No	11	20,4	20,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

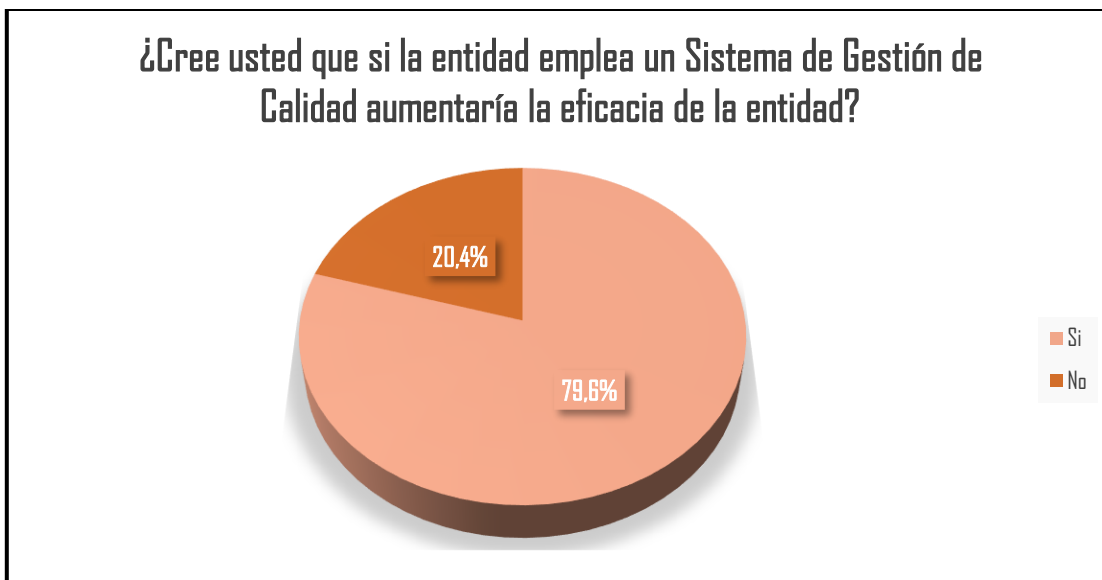


Figura 16, ¿Cree usted que si la entidad emplea un Sistema de Gestión de Calidad aumentaría la eficacia de la entidad?

Como última pregunta tenemos ¿Cree usted que si la entidad emplea un Sistema de Gestión de Calidad aumentaría la eficacia de la entidad?, donde el 79,6% si cree y el restante 20,4% no cree que aumentaría la eficacia en la institución si se emplea un SGC.

Al momento de realizar la pregunta 7 a los encuestados que no tenían conocimiento de las Normas ISO 9001:2008, se procedió a explicarles en que consiste dicha Norma.

Tabla 29
Cruce de variables pregunta 2 y 4

	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Conoce la estructura organizacional de la Entidad? * ¿Cuánto tiempo trabaja usted en la Entidad?	54	100,0%	0	0,0%	54	100,0%

Tabla 30
Recuento "Cruce de variables pregunta 2 y 4"

			¿Cuánto tiempo trabaja usted en la Entidad?					Total
			1 mes	3 meses	6 meses	1 año	Más de 1 año	
¿Conoce la estructura organizacional de la Entidad?	Si		2	4	15	11	15	47
	No		0	4	1	0	2	7
Total			2	8	16	11	17	54

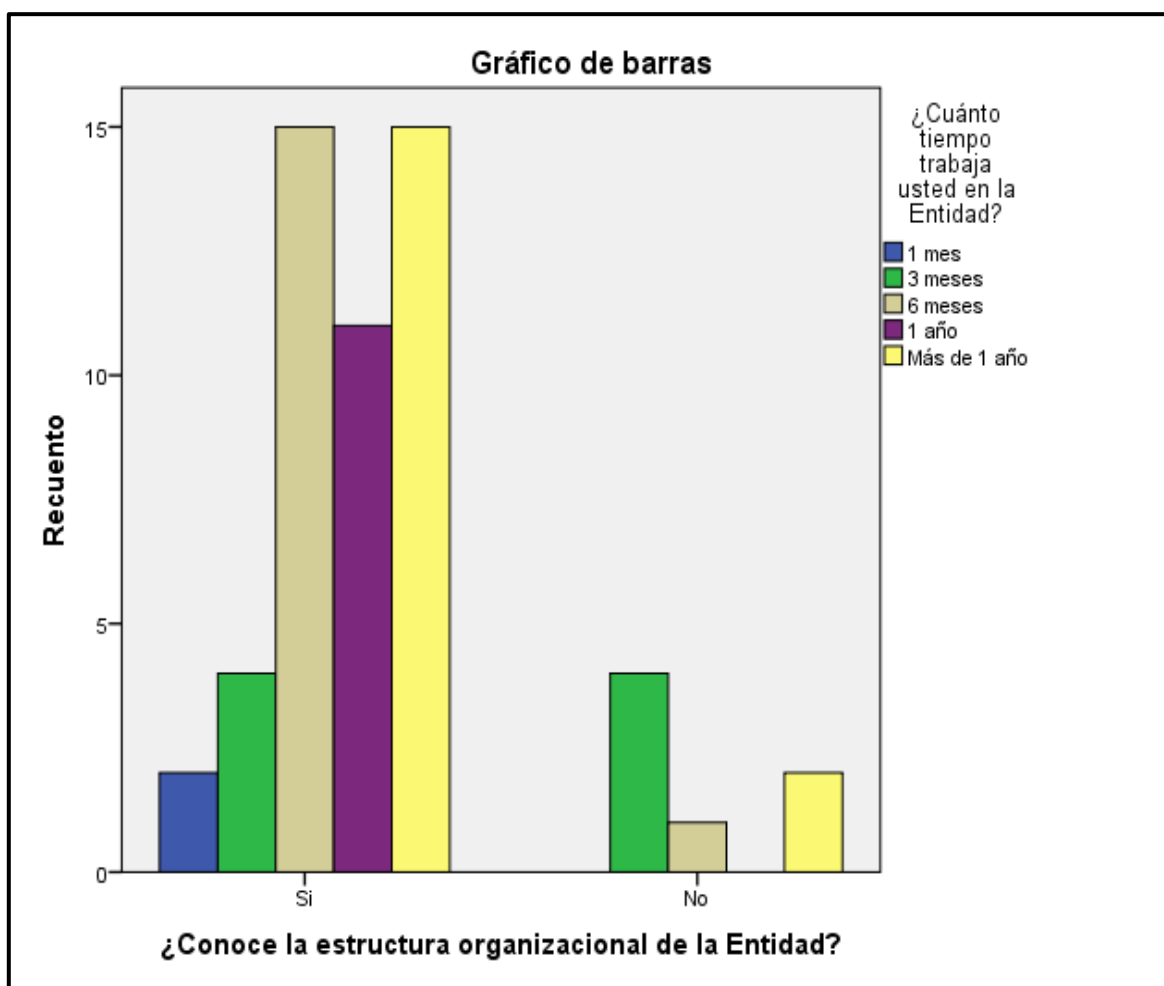


Figura 17. Cruce de variables pregunta 2 y 4

Como nuestro primer cruce de variable tenemos a las preguntas 2 y 4, las cuales son ¿Conoce la estructura organizacional de la entidad y cuánto tiempo trabaja en la entidad?, como resultado tenemos que los trabajadores que tienen un mes y un año en la institución si conocen la

estructura, los trabajadores que llevan 3 y 5 meses, y los que llevan más de un año no todos conocen la estructura organizacional de la institución.

Tabla 31
Cruce de variables pregunta 2 y 5

	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
	¿Cuánto tiempo trabaja usted en la Entidad? *					
¿Durante el tiempo que viene trabajando en la Entidad lo han capacitado sobre las normas, manuales y otros dentro de su área de trabajo o en la entidad?	54	100,0%	0	0,0%	54	100,0%

Tabla 32
Recuento "Cruce de variables pregunta 2 y 5"

		¿Durante el tiempo que viene trabajando en la Entidad lo han capacitado sobre las normas, manuales y otros dentro de su área de trabajo o en la entidad?		Total
		SI	No	
¿Cuánto tiempo trabaja usted en la Entidad?	1 mes	1	1	2
	3 meses	7	1	8
	6 meses	6	10	16
	1 año	9	2	11
	Más de 1 año	15	2	17
Total		38	16	54

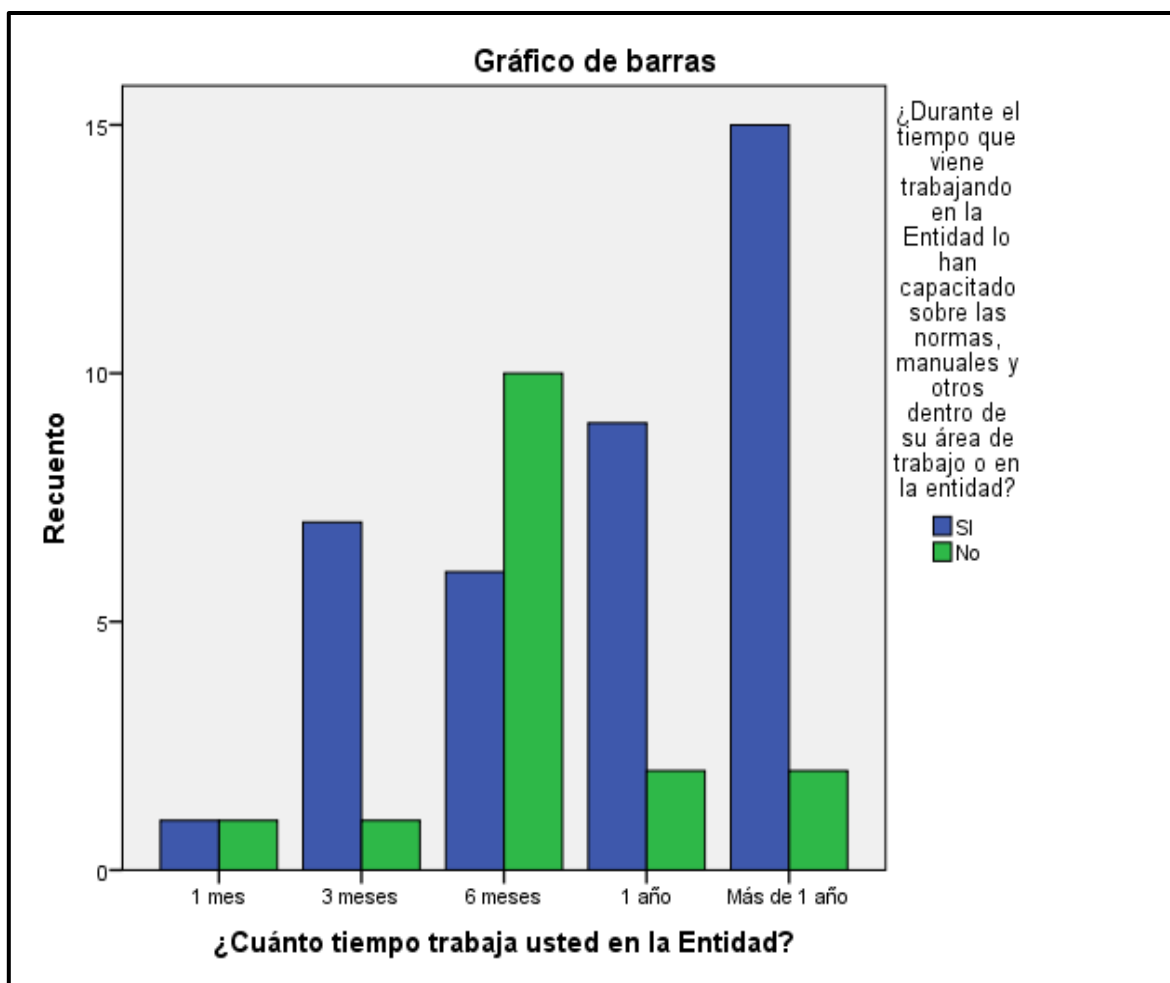


Figura 18. Cruce de variables pregunta 4 y 5

Como segundo cruce de variable tenemos la pregunta cuatro y la pregunta cinco, las cuales son ¿Cuánto tiempo trabaja usted en la entidad? Y ¿Durante el tiempo que viene trabajando en la entidad lo han capacitado sobre las normas, manuales y otros dentro de su área de trabajo o en la entidad?, donde las dos personas que llevan trabajando un mes en la institución una persona fue capacitada y la otra no, 8 personas que tienen 3 meses de trabajando 7 fueron capacitados y una persona no lo fue, 16 trabajadores que llevan alrededor de 6 meses 6 personas fueron capacitadas y otras 10 no, de las 11 personas que llevan trabajando alrededor de 1 año en la institución 9 fueron capacitadas y 2 no, de los 17 trabajadores que llevan trabajando en la institución más de un año 15 fueron capacitados y los otros dos trabajadores no lo fueron.

Tabla 33
Cruce de variables pregunta 4 y 6

	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Cuánto tiempo trabaja usted en la Entidad? *						
¿Usted sabe la importancia y prioridad de conocer las normas,, manuales y procedimientos dentro de su área de trabajo o de la entidad como un servidor público?	54	100,0%	0	0,0%	54	100,0%

Tabla 34
Recuento "Cruce de variables pregunta 4 y 6"

	¿Usted sabe la importancia y prioridad de conocer las normas,, manuales y procedimientos dentro de su área de trabajo o de la entidad como un servidor público?		Total
	Si	No	
¿Cuánto tiempo trabaja usted en la Entidad?			
1 mes	2	0	2
3 meses	8	0	8
6 meses	15	1	16
1 año	11	0	11
Más de 1 año	17	0	17
Total	53	1	54

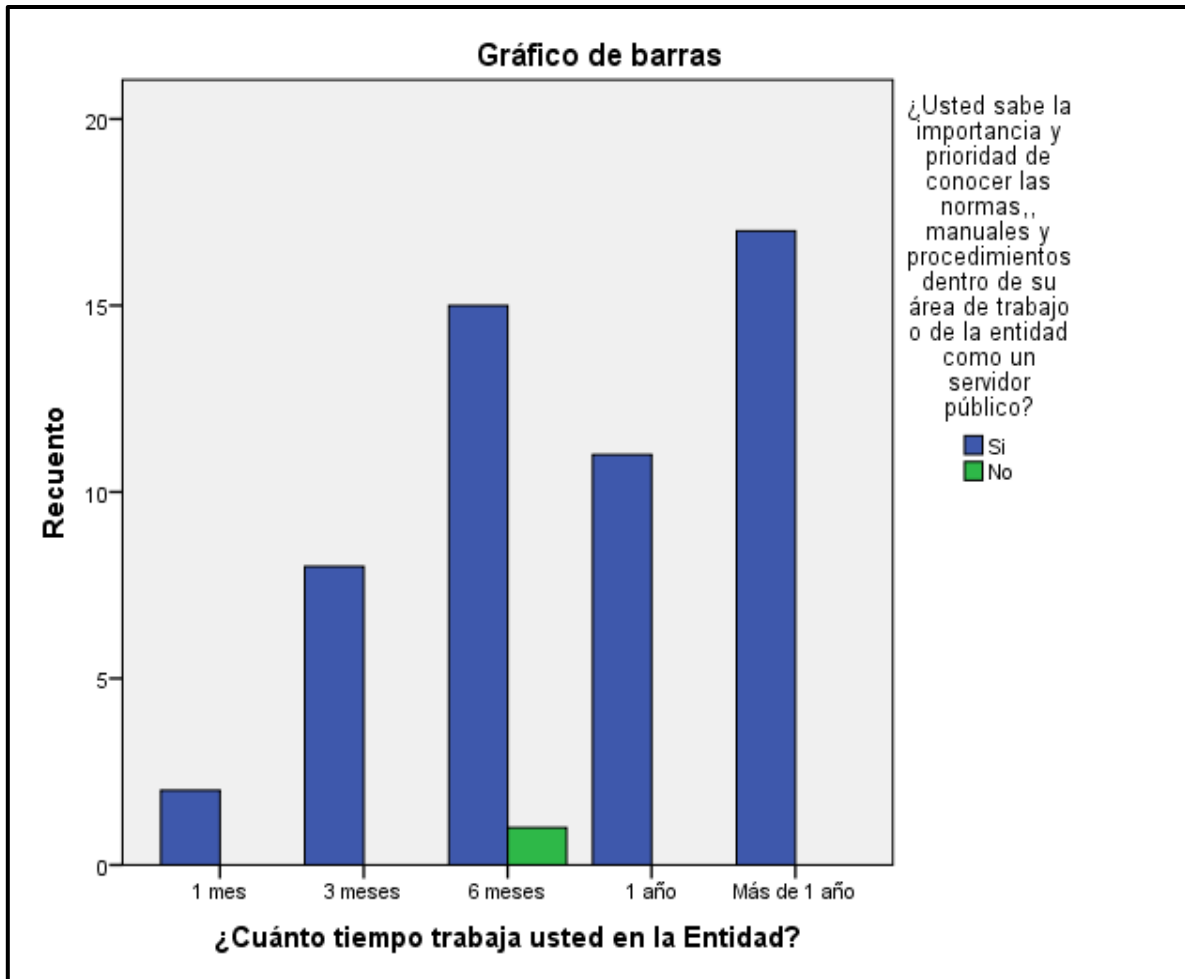


Figura 19. Cruce de variables pregunta 4 y 6

Como tercer cruce de variable tenemos la pregunta cuatro y seis las cuales son ¿Cuánto tiempo viene trabajando en la institución? Y ¿Usted sabe la importancia y prioridad de conocer las normas, manuales y procedimientos dentro de su área de trabajo o de la entidad como un servidor público?, donde las personas que llevan trabajando un mes, tres meses, 1 año y más de un año en la institución si conoce la importancia de lo mencionado en cambio los trabajadores que llevan alrededor de 6 meses trabajando de las 16 personas encuestadas 15 si conocen la importancia y 1 no la conoce.

Tabla 35
Cruce de variables pregunta 7 y 8

	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Conoce las normas ISO 9001:2008? *						
¿Tiene conocimiento que con las Normas ISO 9001:2008 la entidad puede tener mayor capacidad y una mejora continua para aumentar su productividad?	54	100,0%	0	0,0%	54	100,0%

Tabla 36
Recuento "Cruce de variables pregunta 7 y 8"

		¿Tiene conocimiento que con las Normas ISO 9001:2008 la entidad puede tener mayor capacidad y una mejora continua para aumentar su productividad?		Total
		Si	No	
¿Conoce las normas ISO 9001:2008?	Si	28	4	32
	No	10	12	22
Total		38	16	54

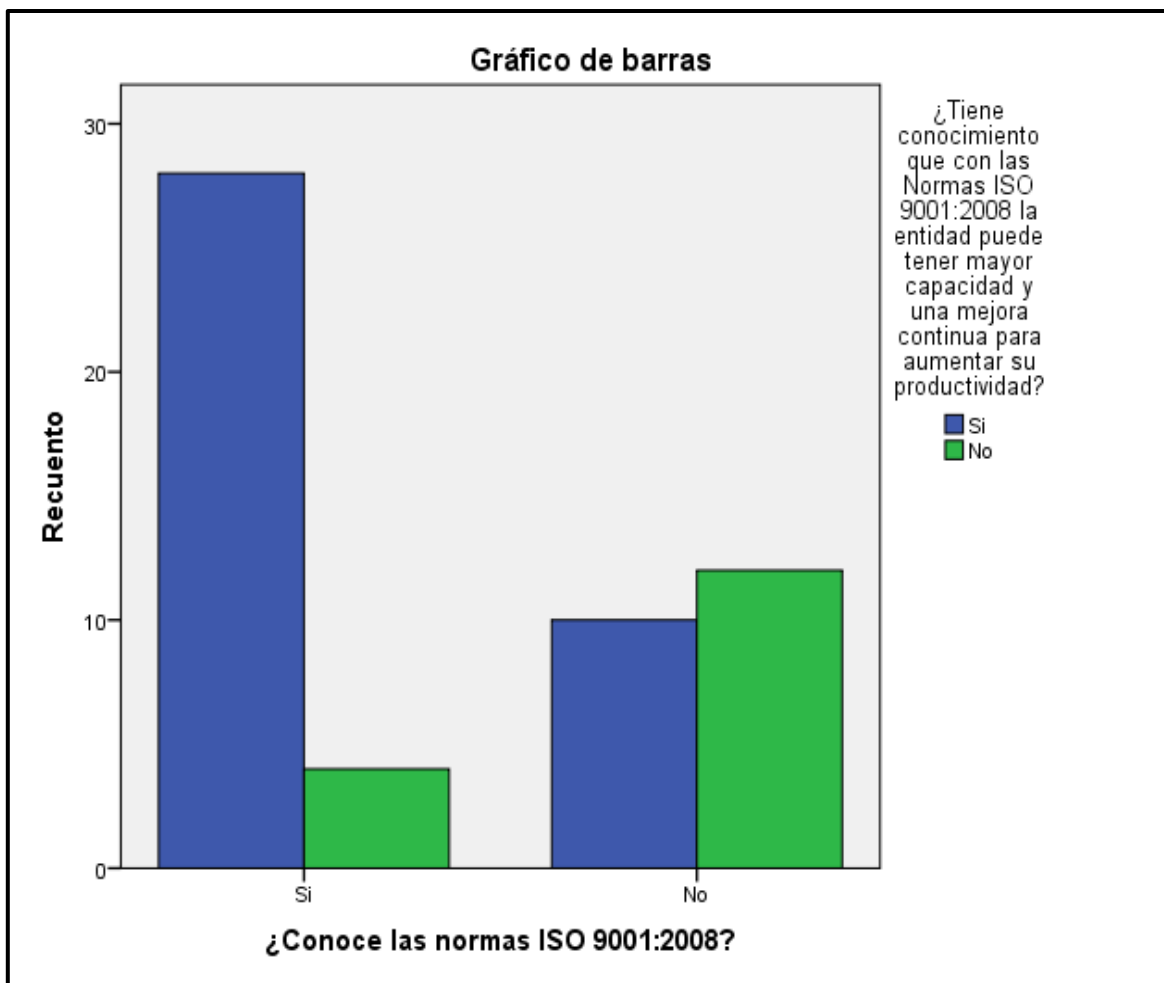


Figura 20. Cruce de variables pregunta 7 y 8

Como cuarta cruce de variables tenemos a las preguntas 7 y 8 donde las preguntas son ¿Conoce las normas ISO 9001:2008? Y ¿Tiene conocimiento que con las Normas ISO 9001:2008 la entidad puede tener mayor capacidad y una mejora continua para aumentar su productividad?, donde las 32 personas que si conocen la Norma ISO 9001:2008 28 tienen conocimiento y las otras 4 no, de los 22 trabajadores que no conocen las Normas ISO 9001:2008 10 si tienen conocimiento y las otras 12 no tenían conocimiento de lo ya mencionado en la pregunta 8.

Tabla 37
Cruce de variables pregunta 7 y 9

	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Conoce las normas ISO 9001:2008? *						
¿Cree usted que si la entidad emplea un Sistema de Gestión de Calidad aumentaría la eficacia de la entidad?	54	100,0%	0	0,0%	54	100,0%

Tabla 38
Recuento "Cruce de variables pregunta 7 y 9"

		¿Cree usted que si la entidad emplea un Sistema de Gestión de Calidad aumentaría la eficacia de la entidad?		Total
		Si	No	
¿Conoce las normas ISO 9001:2008?	Si	31	1	32
	No	12	10	22
Total		43	11	54

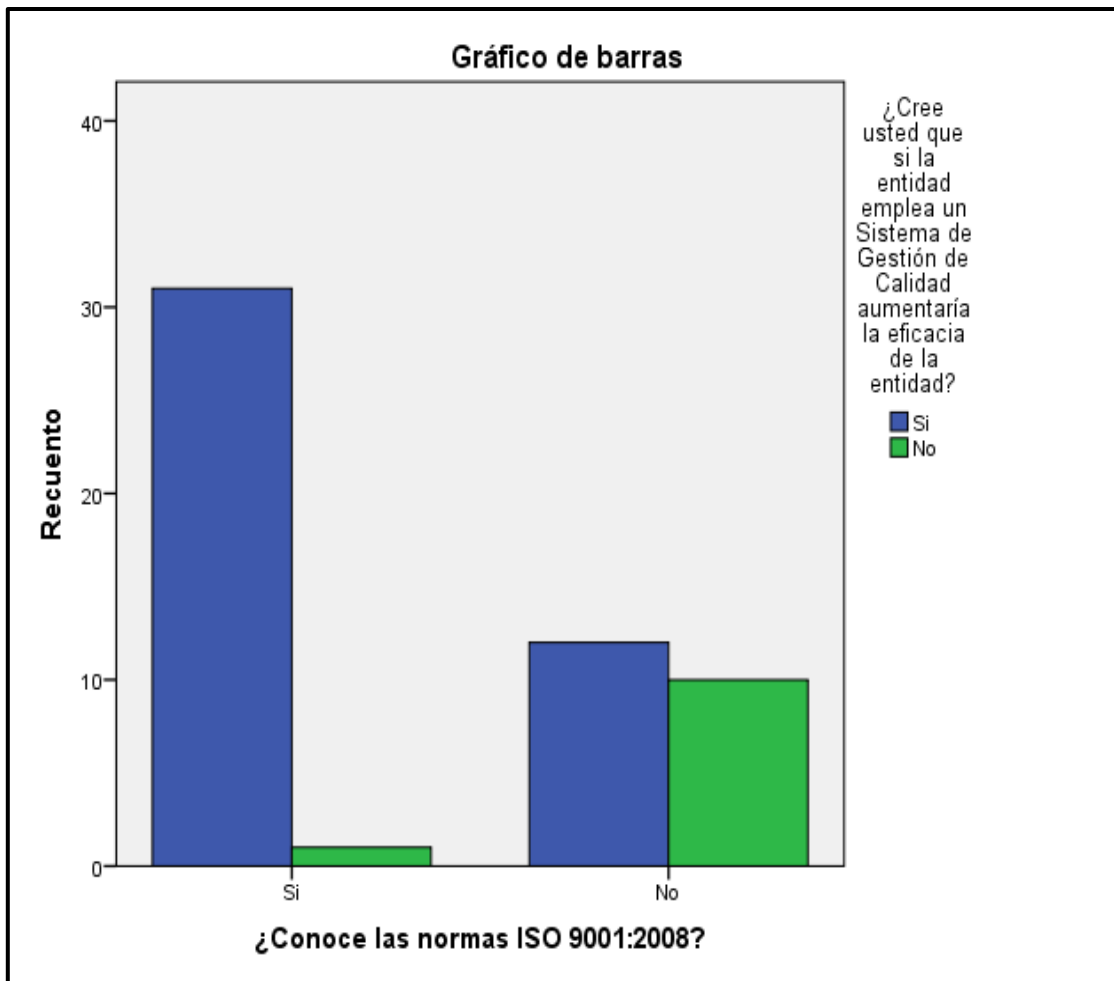


Figura 21. Cruce de variables pregunta 7 y 9

Como quinta y última cruce de variables tenemos a las preguntas 7 y 8 las cuales son ¿Conoce las normas ISO 9001:2008? Y ¿Cree usted que si la entidad emplea un Sistema de Gestión de Calidad aumentaría la eficacia de la entidad? En donde las 32 personas que si conocen la norma 31 de ellas si creen y una personas no creen, de las 22 personas que no conocen la norma 12 si creen y las ultimas 10 personas no creen que aumentaría la eficacia de ZOFRACOBIA si emplea un SGC.

Capítulo VII

7. Rediseño de flujo de procesos

Para el capítulo ocho del presente trabajo se procede a rediseñar los flujos de procesos de la institución de ZOFRACOBIJA, los cuales fueron elaborados a través del aplicativo “Edraw Max”.

Como primer proceso tenemos el “proceso para la inscripción, reinscripción y renovación de usuarios ZOFRACOBIJA”:

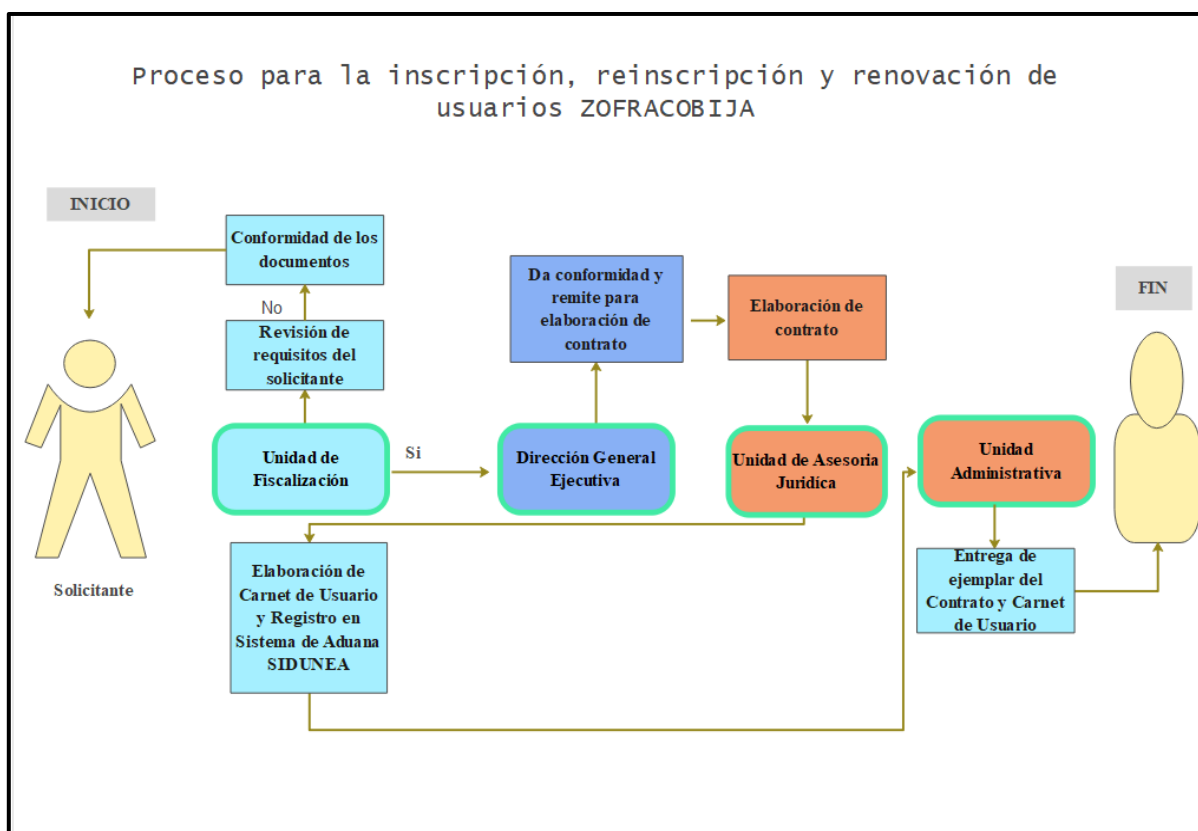


Figura 22. Proceso para la inscripción, reinscripción y renovación de usuarios ZOFRACOBIJA

Para iniciar el proceso el solicitante debe preparar y presentar todos los documentos requeridos para la inscripción, reinscripción y renovación de usuarios, como segundo paso el solicitante debe entregar todo lo requerido a la unidad de fiscalización donde el encargado de registro de usuarios verifica la conformidad de la documentación si está incompleta vuelve al solicitante y

si está completa procede al paso siguiente que se lleva a cabo en la dirección general ejecutiva quien da conformidad y remite para la elaboración de contrato a la unidad de asesoría jurídica, como siguiente paso la unidad de asesoría jurídica procede a elaborar el contrato de usuario, posteriormente lo llevan a la unidad de fiscalización donde elaboran el ejemplar del contrato, carnet de usuario y registro en sistema de la Aduana, como paso final la unidad administrativa entrega el ejemplar del contrato y carnet de usuario al solicitante.

Como segundo proceso tenemos “Ingreso de mercancía provenientes de territorio nacional”:

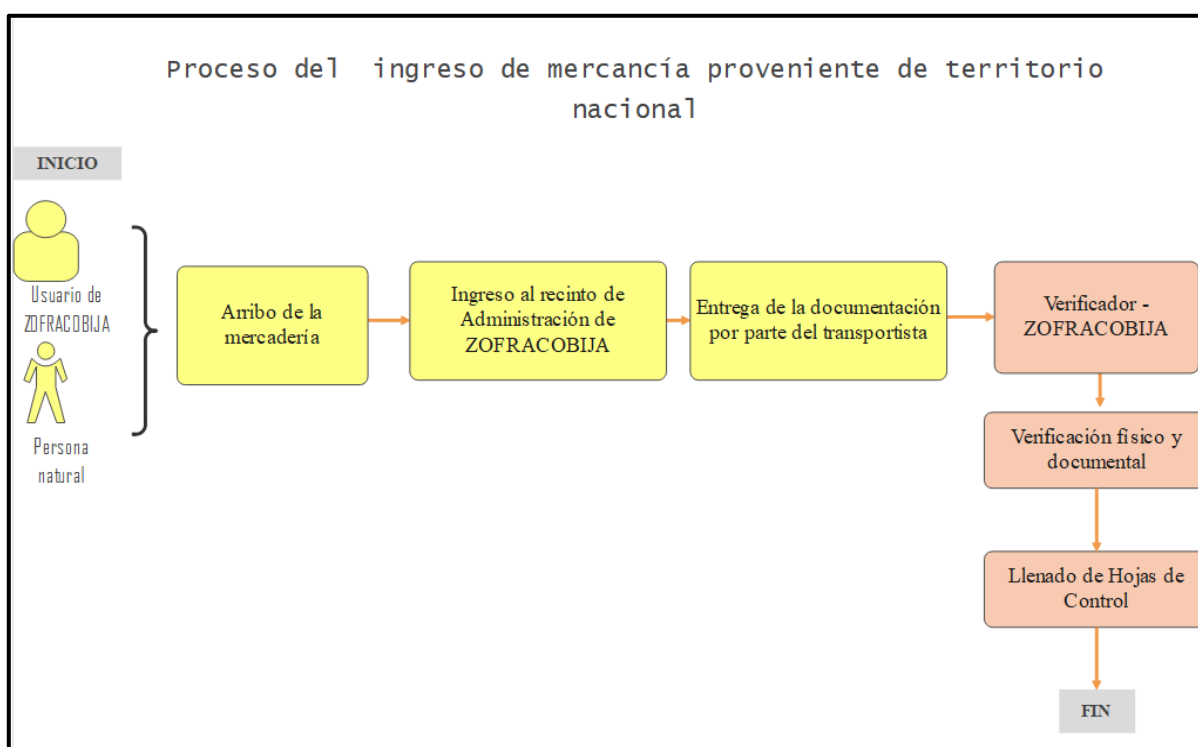


Figura 23. Proceso del ingreso de mercancía proveniente de territorio nacional

Como primer paso para iniciar el proceso el usuario de ZOFRACOBIJA o la persona natural debe realizar el arribo del medio de transporte, para luego ingresar al recinto de Administración de ZOFRACOBIJA y realizar la entrega de la documentación por parte del transportista al verificador de la institución, como segundo y último paso tenemos la verificación física y documental de la mercancía para realizar el llenado de las hojas de control por el lado del verificador de ZOFRACOBIJA.

Como tercer proceso tenemos “ingreso de mercancía proveniente de territorio extranjero con MIC (Manifiesto Internacional de carga por Carretera)/ DTA (Declaración de Transito Aduanero)”:

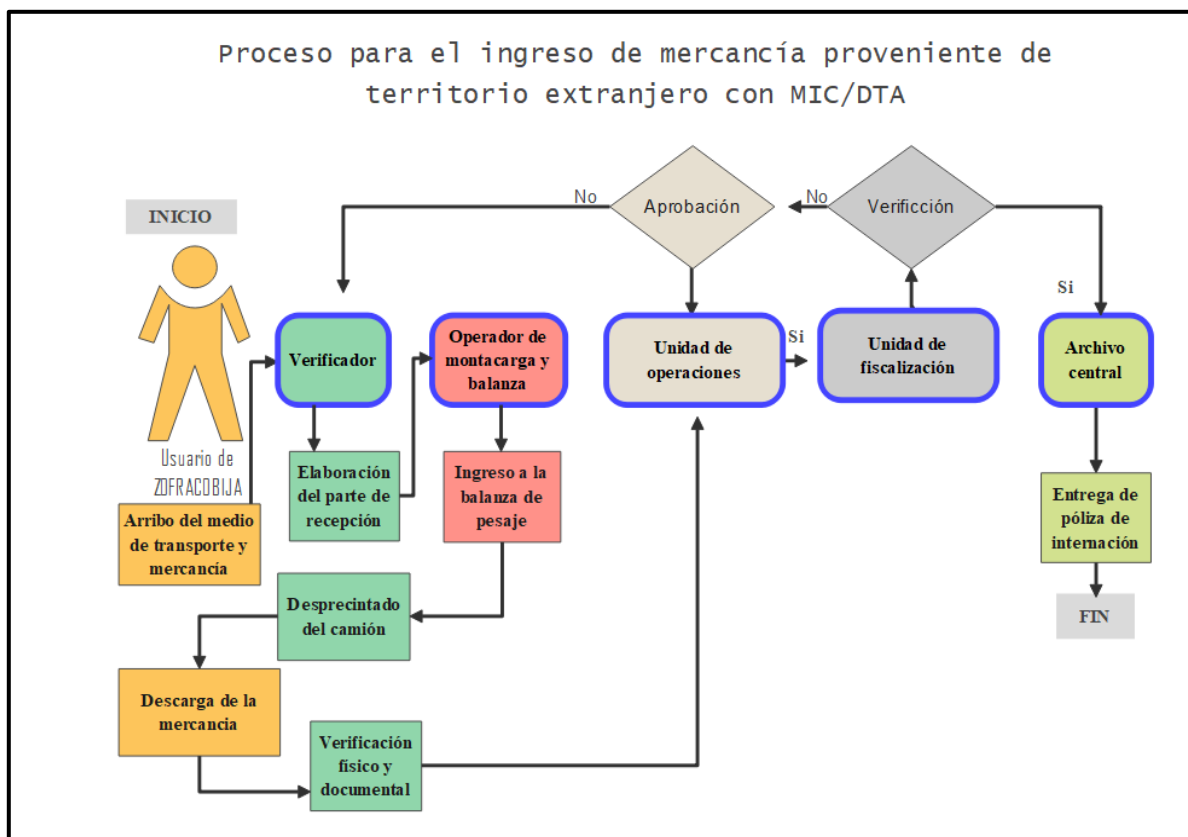


Figura 24. Proceso para el ingreso de mercancía proveniente de territorio extranjero con MIC/DTA

Para iniciar el proceso como primer paso el usuario debe realizar el arribo del medio ambiente de transporte y mercancía, debe entregar la documentación de la mercancía para su verificación, el verificador realiza la elaboración del parte de recepción para luego llevarlo al operador de montacarga y balanza para realizar el pesaje y procede a la desprecintado del camión, como siguiente paso el usuario debe realizar la descarga de la mercadería para la verificación física y documental de la mercancía por la Aduana (el desprecintado y la verificación físico y documental es realizado conjuntamente con la Aduana y ZOFRACOBIIJA), como siguiente paso los documentos son llevados a la unidad de operaciones donde pueden o no aprobar lo mencionado, si no lo acepta los documentos son llevados a verificación nuevamente, y si la aprueba es llevado a la unidad de fiscalización para verificar los documentos, si nos documentos

tienen alguna observación es llevada a la unidad de operaciones, si es verificada y aprobada se procede a llevar el documento a Archivo Central quienes realizan la entrega de póliza de internación.

Como cuarto proceso tenemos el “ingreso de mercancía proveniente de territorio extranjero – ingreso minorista – puesto de control”:

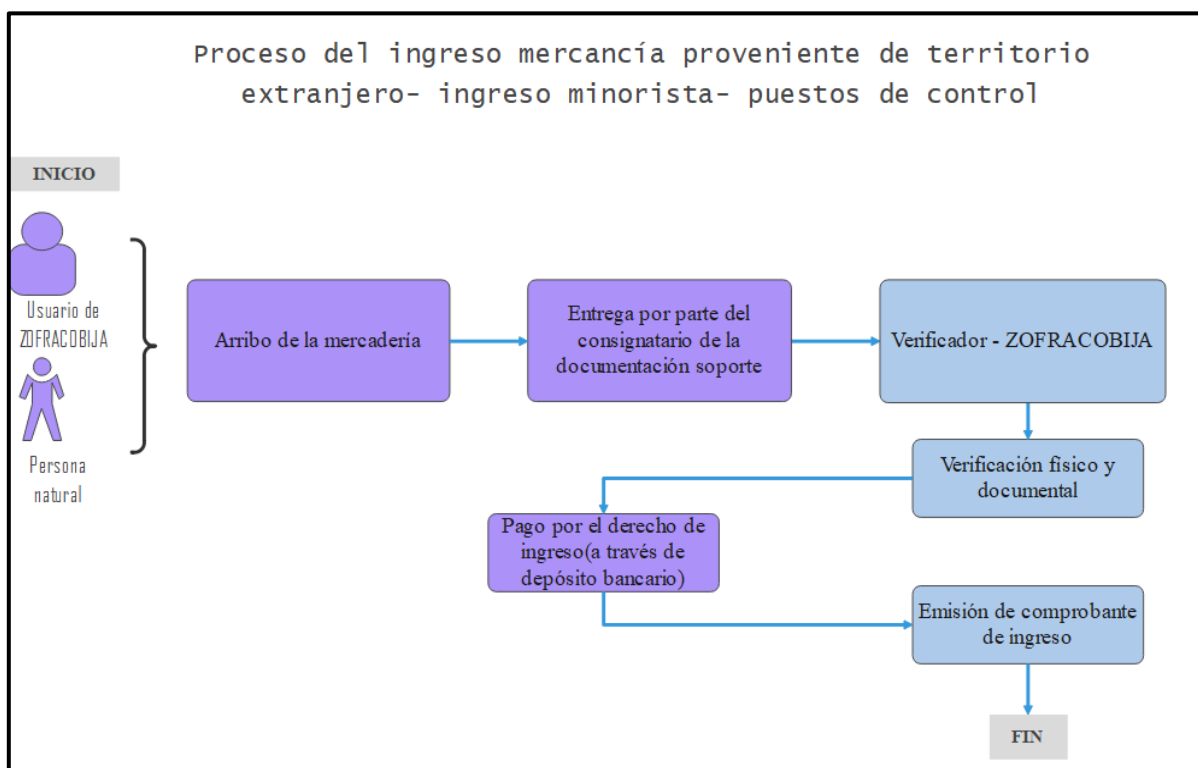


Figura 25. Proceso del ingreso de mercancía proveniente de territorio extranjero – ingreso minorista – puesto de control

Para iniciar el proceso el usuario de ZOFRACOBIJA y/o persona natural primeramente debe de arribar la mercancía, entregar por parte del consignatario de la documentación soporte al verificador de ZOFRACOBIJA quien realiza la verificación físico documental para determinar el pago por derecho de ingreso donde el interesado debe de realizar el pago en los bancos

permitidos por la institución (Banco Unión), el usuario/persona realiza el pago y como último paso el verificador emite el comprobante de ingreso por la mercancía.

Como último proceso tenemos la “elaboración, entrega y custodia de la póliza de internación”:

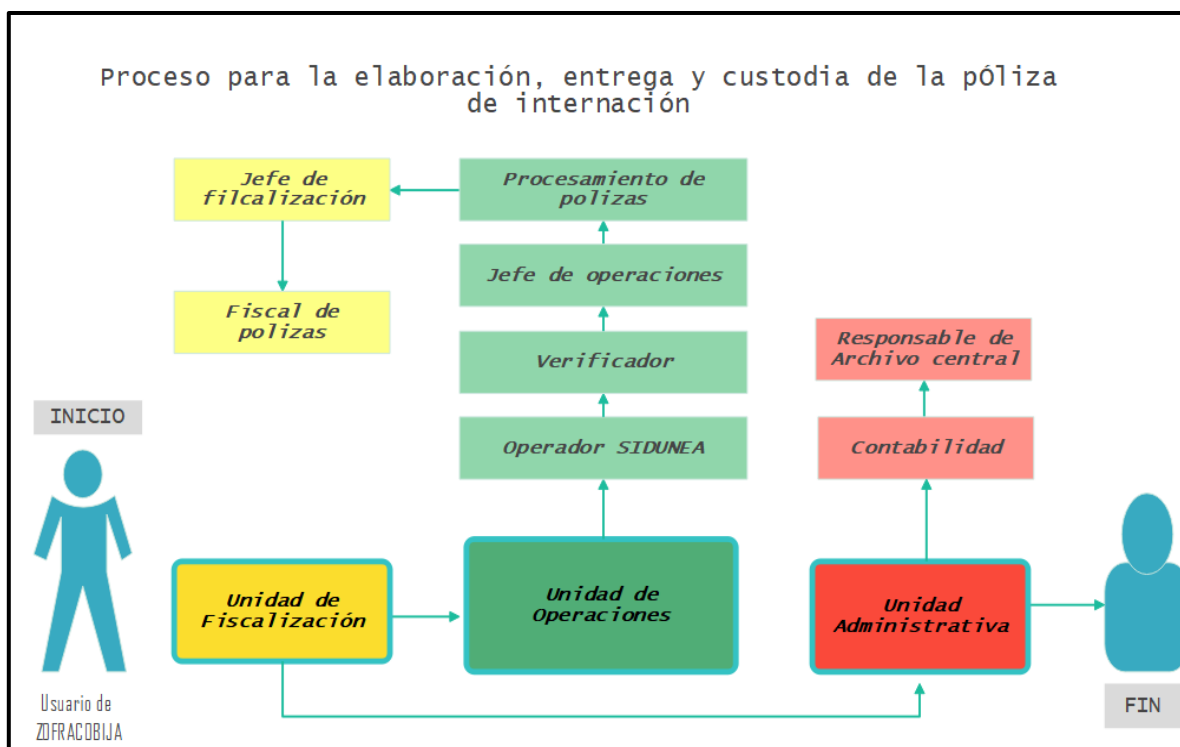


Figura 26. Proceso para la elaboración, entrega y custodia de la póliza de internación

El proceso inicia con el usuario quien llena la declaración de mercancía y entrega la documentación al operador de SINUDEA, en la unidad de fiscalización se crea el manifiesto de registro a recinto de ZOFRACOBIIJA, en la unidad de Operaciones primeramente el operador de SINUDEA realiza la creación de hoja de ruta dentro del sistema SIGIZ para asignar un verificador y entrega la documentación de respaldo de la mercancía, el verificador realiza el aforo documental y físico para remitir al operador de SINUDEA este imprime parte de recepción y realiza el desglose y entrega al verificador quien memoriza el baucher al documento, ordena y remite a la jefatura de unidad de operaciones quien realiza la comparación en el sistema, coteja de forma física, realiza la firma digital del lote de pólizas, para el procesamiento de pólizas se revisa la consistencia de la documentación, conforme lo establecido en el SIGIZ,

se imprime cinco ejemplares originales de póliza con firma digitalizada y remite a la unidad de fiscalización, el jefe de unidad de fiscalización coteja en sistema y físico y realiza la validación de la firma digital, el fiscal de pólizas realiza la revisión de forma minuciosa de la consistencia de la documentación conforme a las pólizas remitidas, realiza el desglose y remite a :Archivo Central (3 pólizas originales y documentación original) y a Contabilidad (1 póliza original y el depósito original de pago de la internación) la unidad de fiscalización se queda con 1 póliza original, la misma que es remitida mediante nota a la Aduana Nacional de Cobija, para finalizar el procedimiento en la Unidad Administrativa se realiza el registro contable y el responsable de Archivo Central entrega al Usuario o Representante Legal dos pólizas originales, el usuario realiza el recojo de la póliza de internación para finalizar el proceso (Unidad de Asesoría Jurídica, 2019)

A continuación se podrá observar el ciclo P.H.V.A (planificar, hacer, verificar y actuar).

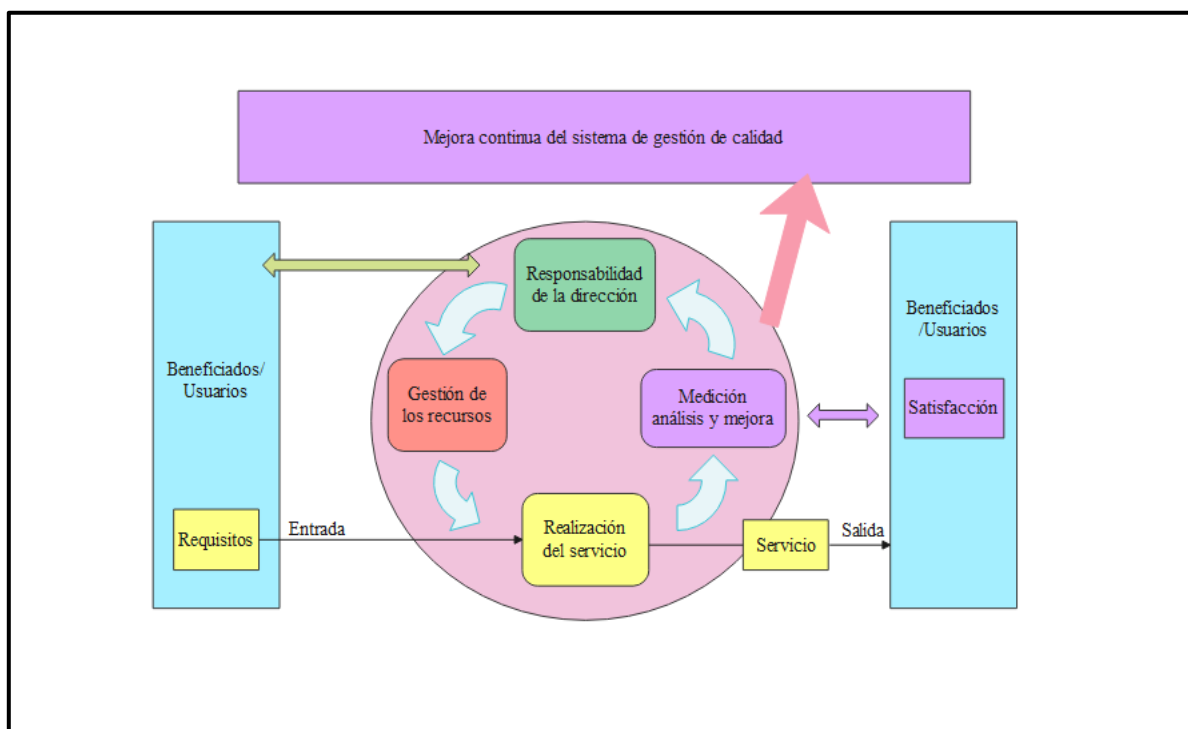


Figura 27. Ciclo P.H.V.A.

Según las Normas ISO 9001:2008 se puede la metodología P.H.V.A conocida como “planificar, hacer, verificar y actuar”, cada uno consiste en:

- Planificar; establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente (que en este caso serían los beneficiados y/o usuarios) y las políticas de la organización (ZOFRACOBIA).
- Hacer; implementar procesos.
- Verificar; realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los (servicios) respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para los requisitos para el servicio, e informar sobre los resultados.
- Actuar; tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Capítulo VIII

8. Comprobación de hipótesis

Para la comprobación se utilizará el método de Chi Cuadrado, según Rodríguez, J. (2004) menciona en su artículo científico que el “Chi Cuadrado de Pearson es un estadístico no paramétrico y es una potente herramienta para pruebas de significación de la hipótesis nula de independencias estadística entre variables categoriales en tablas de contingencia” (p. 1).

Para poder realizar la comprobación se utilizó el programa estadístico SPSS, como primer paso debemos tener nuestras hipótesis y establecer nuestro nivel de confianza y el margen de error:

- H_0 = Independencia de las variables.
- H_i = variables relacionadas.
- Nivel de confianza = 95% (0,95).
- Margen de error = 5% (0,05).

Para proseguir con la comprobación, nos dirigimos al programa SPSS en el sector de calcular variables para posteriormente tener nuestra Variable independiente y dependiente (datos recabados en las preguntas del cuestionario 1, 2, 5, 7, 8 y 9), para continuar el proceso nos dirigimos a crear una tabla de contingencia con nuestras dos variables, al momento de crear la tabla seleccionamos las variables ya establecidas y seleccionamos en estadística al cuadro chi, en casillas el recuento observado y esperado.

Ya realizado todo lo comentado, el programa nos muestra los resultados de la tabla de contingencia y la prueba del Chi Cuadrado:

Tabla 39
 Tabla de contingencia VI*VD

		VD				Total	
		3	4	5	6		
VI	3	Recuento	22	5	1	0	28
		Frecuencia esperada	16,6	7,3	3,1	1,0	28,0
	4	Recuento	4	6	1	1	12
		Frecuencia esperada	7,1	3,1	1,3	,4	12,0
	5	Recuento	1	3	0	1	5
		Frecuencia esperada	3,0	1,3	,6	,2	5,0
	6	Recuento	5	0	4	0	9
		Frecuencia esperada	5,3	2,3	1,0	,3	9,0
Total		Recuento	32	14	6	2	54
		Frecuencia esperada	32,0	14,0	6,0	2,0	54,0

Tabla 40.
 Pruebas del Chi-Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,124 ^a	9	,001
Razón de verosimilitudes	27,418	9	,001
Asociación lineal por lineal	6,737	1	,009
N de casos válidos	54		

Nota: a. 12 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,19.

Para poder analizar el resultado debemos recordar que tenemos como margen de error el 0,05, como se puede observar que la significancia en la prueba den chi es menor al 0,05, por tal motivo la Hipótesis nula es rechazada.

Para finalizar podemos afirmar que la hipótesis alternativa es correcta la cual nos dice que las Normas ISO 9001:2008 si influye en la productividad de ZOFRACOBIIJA.

Capítulo ii

9. Conclusiones

Como diagnóstico sobre la situación actual de la institución Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija podemos apreciar en el Capítulo V que la entidad tiene un gran potencial para realizar sus objetivos trazados en su presente gestión, así mismo si la empresa decide emplear un Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2008 puede aumentar su productividad, ser más eficaces en la labor que ofrece a sus usuarios y podría tornarse en una de las primeras instituciones públicas al nivel local en tener una certificación de calidad la cual le otorgaría una ventaja competitiva.

En la investigación de mercado realizado se pudo conocer el nivel de conocimiento del personal de la entidad, la cual se puede confirmar que del 100% el 59,03% si tiene conoce las Normas ISO 9001:2008 y el 40,7% no lo tiene conocimiento.

De los flujos de procesos que actualmente cuanta la institución se procedió a rediseñar los flujos de procesos para que sean lo más entendibles posibles para que de esta manera los usuarios, población y beneficiarios puedan comprender mejor los procesos que deben seguir para la elaboración de todos sus documentos dentro de ZOFRACOBIJA.

Para la comprobación y análisis de la hipótesis que se estableció tenemos como resultado que las variables mencionadas si están relacionadas entre sí, por lo tanto nuestro hipótesis alternativa es comprobada y nos dice que las Normas ISO 9001:2008 si influyen en la productividad de la Zona Franca Comercial e Industrial de Cobija.

10. Recomendaciones

Se recomienda que la institución pueda emplear un Sistema de Gestión de Calidad para aumentar su productividad, así mismo el SGC le ayudará a mejorar como institución a contar con más eficacia en todas las actividades que realizan .

Para que la institución pueda aumentar sus potenciales debe realizar las siguientes estrategias:

- Ampliación de la infraestructura actual de Zofra
- Desarrollo de proyectos para la exportación de productos.
- Difundir a través de las redes sociales los requisitos y ventajas de registrarse en ZOFRACOBIIJA, y dar a conocer sobre las oportunidades de apertura de más puestos fronterizos beneficiosos para la población.
- Capacitar al personal sobre sus funciones y sobre la institución en general a través de un SGC.
- Incentivar a los productores a desarrollar sus productos para la industrialización, capacitándolos de las ventajas de producir en el Departamento.
- Gestionar tratados con las instituciones involucradas para mejorar los procesos y el asfalto de las carreteras.

También se sugiere que pueda realizar a su personal capacitaciones sobre las normas, manuales, procedimientos con las que cuentan la institución, así mismo capacitar sobre los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para la elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad.

Para que los usuarios puedan conocer y comprender los procesos que deben seguir para comenzar sus trámites se recomienda que puedan emplear los flujos recomendados en el Capítulo VII, de este modo ZOFRACOBIA podrá agilizar todos sus procesos.

Con la hipótesis comprobada se recomienda a la entidad tomar en cuenta el resultado y optar por realizar un Sistema de Gestión de Calidad para poder cumplir con los requerimientos establecidos en las Normas ISO 9001:2008 y así poder tener un sello de calidad.

Como última recomendación, para que la entidad pueda implementar un sistema de gestión de calidad debe realizar las siguientes directrices:

- La alta dirección debe estar comprometido y dar respaldo a la elaboración.
- La entidad deberá designar a un representante de la alta dirección (un jefe de unidad) como representante del equipo de la calidad.
- El representante debe conformar el equipo de calidad, donde debe tener representantes de cada unidad con diferentes profesiones.
- Se debe realizar capacitaciones sobre el tema de calidad según las Normas ISO 9001:2008.
- El equipo de calidad deberá determinar los recursos para la elaboración del SGC.

Tabla 41
Fases para la elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad

Fases	
Diagnostico	Evaluación del estado de la entidad referente a los requisitos de las Normas ISO 9001:2008.
Planeación	Determinar las actividades a realizar para la elaboración del SGC con un plan detallado de las actividades, plazos y los responsables.
Diseño	Soluciones para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. (manual de calidad, manuales de procedimientos, etc.).
Implementación	Divulgación del sistema de gestión de calidad
Verificación	Se evalúa su elaboración y su “eficacia”, mediante auditoría interna

Para que la entidad pueda obtener un certificado de calidad otorgado por IBNORCA (Instituto Boliviano de Normalización y Calidad), quien es miembro corresponsal de ISO en Bolivia, debe seguir las siguientes fases:

Tabla 42
Fases para la adquisición del certificado de calidad

Fases	
Estudio de la documentación	El equipo auditor estudiará la documentación del SGC para la poder evaluar su coherencia y adecuación de los requisitos de la Norma. La información recabada servirá para la recaudación de evidencias de la implementación del sistema en la entidad y para poder elaborar el plan de auditoria
Auditoría de certificación (primera etapa)	Se tiene como objetivo verificar si el diseño del SGC, cumple con los requisitos de las Normas, a través del análisis de la documentación y de entrevistas a las funciones clave de su organización. Esta primera etapa finaliza con la entrega de un informe detallado de los eventuales desvíos, que le permitirán a la entidad tomar las acciones necesarias para poder estar en condiciones de afrontar la segunda etapa.
Auditoría de certificación (segunda etapa)	<p>Verifica la implementación eficaz del SGC en base al cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma.</p> <p>En esta etapa se confirma el alcance de la certificación (procesos, actividades y sitios que se encuentran comprendidos por SGC certificado).</p> <p>Esta etapa finaliza con la entrega de un informe final donde se detallan los desvíos, desde ese momento la entidad tiene un plazo máximo de 30 días para presentar acciones correctivas que eliminen la causa de los desvíos detectados.</p>

Tabla 42 (Continuación)
Fases para la adquisición del certificado de calidad

Fases	
Decisión	<p>Basándose en los resultados de la auditoria de la segunda etapa (evidencias de las acciones correctivas) y en la recomendación del equipo auditor, el comité general de Certificación de IBNORCA evaluará la documentación con el fin de determinar el grado de conformidad del sistema.</p> <p>Tras este proceso se elevan las recomendaciones a los órganos competentes de IBNORCA para que se adopte una decisión sobre la emisión del certificado.</p> <p>Si la decisión es de otorgar la certificación, esta es entregada y tiene una vigencia de tres años. Durante este periodo el SGC se someterá a una auditoria de seguimiento anual.</p>
Auditorías de seguimiento y renovación	<p>Durante los tres años de vigencia del certificado se realizan dos auditorías de seguimiento anuales, con el objetivo de verificar el cierre de las no conformidades detectadas en las auditorias anteriores y evaluar el mantenimiento y la mejora del sistema.</p> <p>Concluido el plazo de la vigencia del certificado, se procede a la auditoria de renovación que permite iniciar un nuevo ciclo de vigencia del certificado, con características similares a una auditoría de segunda etapa.</p> <p>Si su resultado es favorable, se procede a la renovación, a través de la emisión de un nuevo certificado (se repite el ciclo cada tres años).</p>
Ampliación	<p>Para solicitar una ampliación del alcance de una certificación ya otorgada, la entidad debe enviar una carta formal dirigida al/la directora (a) Regional de IBNORCA respectiv(a), en respuesta IBNORCA determina y realiza las actividades de auditoría, incluyendo la revisión de la solicitud, para decidir si se concede o no la ampliación de la certificación.</p>

Nota: "Certificar Sistemas de Gestión Guía", por Ibnorca, sf, p.4-5.

Cronograma de actividades

Tabla 43
Cronograma de actividades

Actividades	Marzo			Abril			Agosto		Noviembre			
	06	11	25	01	07	14	19	05	07	11	15	
Propuestas para la problemática	■											
Definición de la problemática		■										
Definición de objetivos			■									
Definición de las hipótesis				■								
Investigación teórica				■	■	■						
Selección de método						■						
Presentación del perfil							■					
Investigación de mercado								■	■			
Rediseño de los flujo de procesos										■		
Conclusiones y recomendaciones											■	
Presentación de la tesis												■

Nota: Los meses están acomodados por las fechas de las mismas.

Referencias

- Alvizar, Y. (08 de Abril de 2021). *Aleph*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de <https://aleph.org.mx/que-es-una-muestra-no-probabilistica-segun-sampieri>
- Amaris, J., Espinoza, L., & Velasquez, B. (Marzo de 2012). *Universidad Rafael Beloso Chacín*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092495/intro.pdf>
- Becerra, R. (10 de Abril de 2018). *AB Tasty*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de <https://www.abtasty.com/es/blog/segmentacion-de-mercado-definicion-tipos-y-estrategia/>
- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en empresas peruanas. *Universidad & Empresa*, 20, 281-312.
- Betancourt, D. (17 de Febrero de 2017). *Ingenio Empresa*. Obtenido de <https://www.ingenioempresa.com/analisis-involucrados-marco-logico/>
- Carbajal, Y. (2019). *La investigación Científica: Enfoques cuantitativo, cualitativo y mito*. Obtenido de http://148.215.1.182/bitstream/handle/20.500.11799/108419/secme-22923_1.pdf?sequence=1
- Castillo, R. (Abril de 2009). La hipótesis en la investigación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado el Noviembre 04 de 2021, de <https://www.eumed.net/rev/cccss/04/rcb2.htm>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales* (Tercera ed.). Buenos Aires.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Santa Fé: Mc Graw Hill Education.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría general de la administración* (Octava ed.). México D.F: Mc Graw Hill Education.
- Dropbox. (26 de Noviembre de 2021). *Dropbox*. Obtenido de <https://www.dropbox.com/es/business/resources/pdca#:~:text=El%20ciclo%20PHVA%20implica%204,precede%20el%20inicio%20del%20siguiente.&text=Si%20deseas%20aprovechar%20una%20oportunidad,necesarios%20para%20alcanzar%20dicha%20oportunidad.>
- Feigenbaum, A. (1997). *Control total de la Calidad* (Tercera ed.). México: Continental.
- Galarza, C. R. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, IX, 2-3.

- Galati, E. (2012). Visión compleja de los paradigmas científicos y la enterpersonalidad en la ciencia. *Scielo*, 124-125.
- García, F. (2004). *El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de un cuestionario*. Córdoba: Limusa.
- García, L. (02 de Febrero de 2017). *Gestiopolis*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>
- Gestión de calidad (ISO 9001/2008)*. (2010). España: Vértice.
- González, O. (2016). *Sistemas de gestión de calidad*. Bogotá: ECOE.
- Gualpa, E. (2015). *Universidad Politécnica Salesiana Ecuador*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7881/1/UPS-CT004726.pdf>
- Gutiérrez, L. (2008). *Universidad de Granada*. Obtenido de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/1882/17460815.pdf;jsessionid=66E087EFC0A1ED8C036E9CB217C21463?sequence=1>
- Gutiérrez, P. (2005). *Calidad total de la calidad* (Segunda ed.). Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Santa Fé: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Santa Fe, México: Mc Graw Hill Education.
- ICONTEC. (2005). *Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario*. Colombia: ICONTEC.
- Insumos Bolivia. (04 de Noviembre de 2021). Obtenido de <https://www.insumosbolivia.gob.bo/gestion/iso-9000-2008/89-insumos-bolivia-una-entidad-con-certificacion-iso-9001-2006>
- kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de Marketing* (decimotercera ed.). México: Pearson.
- Labarca, N. (2007). Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. *Omnia*, 13, 158-184.
- Laboral, M. d. (1993). *Talento Humano y Gestión pública*. Bogotá: DAFP.
- Leiva, R. (Diciembre de 2016). *Análisis foda*. Obtenido de <https://www.analisisfoda.com/>
- León, L. (2016). ¿Qué beneficios tiene una zona franca a la hora de certificarse? *revista construir*, 1-9.

- López, P. (2004). Población Muestra y Muestreo. *Scielo*, 69.
- Lugo, Z. (28 de Febrero de 2020). *diferenciador*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>
- Malhotra, N. (1997). *Investigación de Mercados: Un enfoque práctico* (Segunda ed.). México: Prentice Hall.
- Méndez, J. (25 de Octubre de 2021). ZOFRACOBIA. (M. Flores, Entrevistador)
- Monise, C. (05 de Junio de 2018). *Blog de la calidad*. Recuperado el 4 de Noviembre de 2021, de <https://blogdelacalidad.com/que-es-la-politica-de-calidad/>
- Monterroso, E. (s.f.). *Universidad Nacional de Luján*. Obtenido de <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/normasiso.htm>
- Muñoz, F. (01 de Octubre de 2012). *UCIPFG*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAP/MAPD-07/UNIDADES-APRENDIZAJE/UNIDAD_4/Analisis_de_Involucrados.pdf
- Neomar, F. (s.f.). *sites.google.com*. Recuperado el 4 de Noviembre de 2021, de <https://sites.google.com/site/pcmplanificacion/definicion>
- Nueva ISO 9001:2015. (14 de Agosto de 2018). *Nueva ISO 9001:2015*.
- Pérez, J., & Gardey, A. (2009). *Definición.de*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de <https://definicion.de/influencia/>
- QuestionPro. (s.f.). *QuestionPro*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-por-conveniencia/>
- Rankia. (15 de Marzo de 2019). *Rankia*. Recuperado el 4 de Noviembre de 2021, de <https://www.rankia.cl/usuarios/ignaciadd>
- Rodó, P. (04 de Junio de 2019). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/grados-de-libertad.html>
- Rodó, P. (07 de Junio de 2020). *Economipedia*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/niveles-de-significacion.html>
- Rodríguez, R. (Octubre de 2004). Ayuda SPSS Chi Cuadrado - Notas metodológicas. 19. Obtenido de http://www.rubenjoserodriguez.com.ar/wp-content/uploads/2011/06/Ayuda_SPSS-Chi_Cuadrado_Notas_Metodologicas.pdf
- Ruiz, L. (s.f.). *Psicología y mente*. Recuperado el 10 de Enero de 2021, de <https://psicologiaymente.com/miscelanea/diseno-de-investigacion>

Sarli, R., & Gonzáles, S. (2015). Anaálisis FODA. Una herramienta necesaria. *UNCuyo*, 9.Nº1, 18.

Secretaria Central de ISO. (s.f.). *Norma Internacional ISO 9001* (Cuarta ed.). Ginebra: ISO.

Sistema Nacional de Aprendizaje. (2014). *Análisis de los involucrados*. SENA.

sities google. (s.f.). *sities.google*. Recuperado el 10 de Enero de 2021, de <https://sites.google.com/site/tecninvestigacionsocial/temas-y-contenidos/tema-1-la-investigacion-social/fases-de-la-investigacion-social/disenometodologico#:~:text=El%20dise%C3%B1o%20metodol%C3%B3gico%20consiste%20pues,los%20objetivos%20de%20la%20investi>

Software ISO Calidad. (s.f.). *ISOTools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001>

Solano, F. (23 de Julio de 2019). *Imagineer*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de <https://blog.imagineer.co/es/todo-lo-que-necesita-saber-sobre-la-cadena-de-valor-de-su-empresa>

TUV Rheinland. (s.f.). Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de <https://www.tuv.com/bolivia/es/sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad-bajo-la-norma-iso-9001.html>

Unidad de Asesoría Jurídica. (Agosto de 22 de 2019). *ZOFRACOBIIJA*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2021, de <https://www.zofracobija.gob.bo/wp-content/uploads/2019/10/manual-de-procedimientos-elaboracin-polizas-de-internacin-zofracobija-resol-direc-rdz-010-2019-de-22-08-2019.pdf>

Universidad de Alcalá. (s.f.). *Biblioteca Universidad de Alcalá*. Recuperado el 03 de Octubre de 2021, de http://www3.uah.es/bibliotecaformacion/BPOL/FUENTESDEINFORMACION/tipos_de_fuentes_de_informacin.html#:~:text=Las%20fuentes%20primarias%20contienen%20informaci%C3%B3n,resultado%20de%20un%20trabajo%20intelectual.&text=Las%20fuentes%20secundarias%20contienen

Universidad Privada Boliviana. (04 de Noviembre de 2021). *Universidad Privada Boliviana*. Obtenido de <http://www.upb.edu/es/node/6188>

Wikipedia. (19 de Febrero de 2021). *Wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Influencia>

Yáñez, C. (05 de Diciembre de 2008). Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001. *Internacional Eventos*, 8.

Zofra Cobija. (s.f.). *Zofra Cobija*. Obtenido de <https://www.zofracobija.gob.bo/historia/>

Anexo

Anexo 1. Logotipo de ZOFRACOBIA



Anexo 2. Base de datos en el SPSS

The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Editor de datos window. The title bar reads "Sin título1.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos". The menu bar includes Archivo, Edición, Ver, Datos, Transformar, Analizar, Marketing directo, Gráficos, Utilidades, Ventana, and Ayuda. The toolbar contains various icons for file operations and analysis. The main area displays a table with the following columns: Nombre, Tipo, Anchura, Decimales, Etiqueta, Valores, Perdidos, Columnas, Alineación, Medida, and Rol. The table lists 13 variables, with the last three rows (14, 15, 16) being empty.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Boleta	Númerico	8	0	Nº de Encuesta	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	Género	Númerico	8	0	Género del trab...	{1, Masculino...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	Edad	Númerico	8	2	Edad del trabaj...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	Cargo	Númerico	8	0	Cargo del trabaj...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	Primera	Númerico	8	0	¿Conoce la visi...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	Segunta	Númerico	8	0	¿Conoce la est...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	Tercera	Númerico	8	0	¿A qué unidad...	{1, Auditoria...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Cuarta	Númerico	11	0	¿Cuánto tiemp...	{1, 1 mes}...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	Quinta	Númerico	8	0	¿Durante el tie...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	Sexta	Númerico	8	0	¿Usted sabe la...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	Septima	Númerico	8	0	¿Conoce las no...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	Octaba	Númerico	8	0	¿Tiene conoci...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	Novena	Númerico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Si}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

At the bottom of the window, there are buttons for "Vista de datos" and "Vista de variables". The status bar at the bottom right indicates "IBM SPSS Statistics Processor está listo".

Anexo 3. Evidencia de recolección de datos



Anexo 4. Llenado de la base de datos 1

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Boleta	Género	Edad	Primera	Segunta	Tercera	Cuarta	Quinta	Sexta	Septima	Octaba	Novena	var
1	1	Maculino	30,00	Si	Si	Operaciones	6 meses	Si	Si	No	No	No	
2	2	Femenino	34,00	Si	Si	Operaciones	Más de 1 a...	Si	Si	Si	Si	Si	
3	3	Maculino	41,00	Si	Si	Administra...	Más de 1 a...	Si	Si	Si	Si	Si	
4	4	Femenino	49,00	No	Si	Administra...	1 año	No	Si	No	Si	Si	
5	5	Femenino	29,00	Si	Si	Administra...	1 año	Si	Si	Si	Si	Si	
6	6	Femenino	29,00	Si	Si	Administra...	1 año	Si	Si	No	Si	Si	
7	7	Femenino	32,00	Si	Si	Administra...	6 meses	Si	Si	No	No	No	
8	8	Femenino	19,00	Si	Si	Administra...	1 año	Si	Si	No	No	No	
9	9	Maculino	35,00	No	Si	Administra...	6 meses	No	Si	No	No	No	
10	10	Maculino	44,00	Si	Si	Transparen...	3 meses	Si	Si	Si	Si	Si	
11	11	Femenino	29,00	Si	Si	Relaciones...	Más de 1 a...	Si	Si	Si	Si	Si	
12	12	Maculino	43,00	Si	Si	Relaciones...	3 meses	Si	Si	Si	Si	Si	
13	13	Femenino	25,00	Si	Si	Operaciones	6 meses	No	Si	No	No	Si	
14	14	Femenino	20,00	No	No	Administra...	6 meses	No	No	No	Si	No	
15	15	Femenino	24,00	Si	No	Operaciones	Más de 1 a...	Si	Si	No	Si	Si	
16	16	Femenino	46,00	Si	No	Fiscalización	3 meses	Si	Si	Si	Si	Si	
17	17	Femenino	49,00	No	No	Administra...	Más de 1 a...	No	Si	No	Si	Si	
18	18	Maculino	47,00	Si	Si	Fiscalización	Más de 1 a...	Si	Si	No	Si	Si	
19	19	Femenino	25,00	Si	Si	Administra...	6 meses	No	Si	Si	Si	Si	
20	20	Femenino	22,00	Si	Si	Operaciones	1 año	Si	Si	No	Si	Si	
21	21	Maculino	25,00	No	Si	Operaciones	3 meses	No	Si	Si	Si	Si	
22	22	Maculino	27,00	Si	Si	Fiscalización	1 mes	Si	Si	Si	Si	Si	
23	23	Femenino	22,00	Si	Si	Operaciones	6 meses	Si	Si	No	No	No	
24	24	Maculino	27,00	Si	Si	Operaciones	Más de 1 a...	Si	Si	Si	Si	Si	

Vista de datos Vista de variables

Anexo 5. Llenado de la base de datos 2

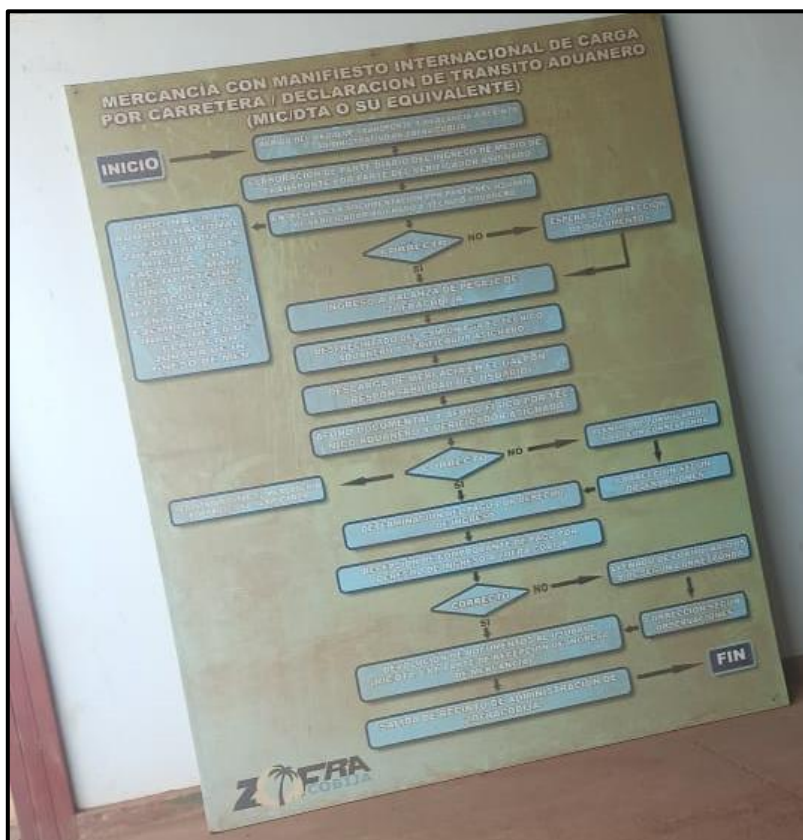
IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

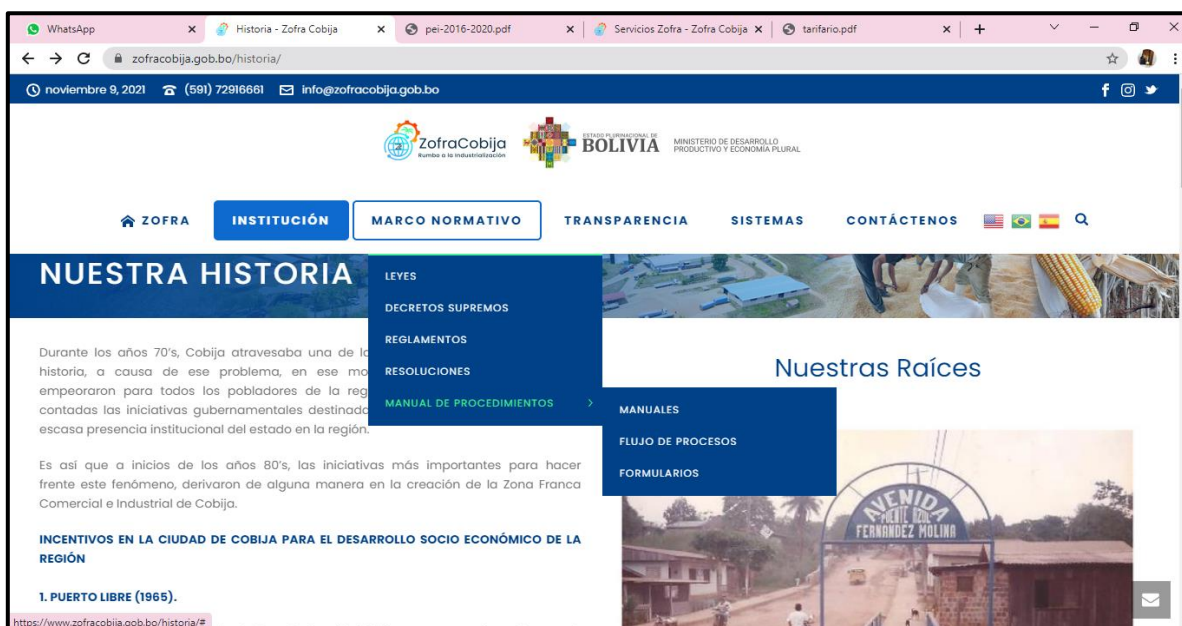
	Boleta	Género	Edad	Primera	Segunta	Tercera	Cuarta	Quinta	Sexta	Septima	Octaba	Novena	var
32	32	Maculino	32,00	Si	Si	Operaciones	Más de 1 a...	Si	Si	No	No	No	
33	33	Maculino	40,00	Si	Si	Operaciones	1 año	Si	Si	Si	Si	Si	
34	34	Femenino	47,00	Si	Si	Planificaci...	Más de 1 a...	Si	Si	Si	Si	Si	
35	35	Maculino	30,00	Si	Si	Fiscalización	Más de 1 a...	Si	Si	Si	Si	Si	
36	36	Maculino	30,00	Si	Si	Planificaci...	6 meses	Si	Si	Si	Si	Si	
37	37	Maculino	45,00	Si	Si	Planificaci...	6 meses	No	Si	Si	Si	Si	
38	39	Femenino	24,00	Si	Si	Planificaci...	1 mes	No	Si	Si	No	Si	
39	39	Maculino	30,00	Si	Si	Planificaci...	6 meses	No	Si	No	No	Si	
40	42	Femenino	27,00	Si	Si	Planificaci...	6 meses	No	Si	Si	No	Si	
41	41	Femenino	25,00	Si	Si	Planificaci...	6 meses	No	Si	Si	Si	Si	
42	42	Maculino	39,00	Si	Si	Administra...	1 año	Si	Si	Si	Si	Si	
43	43	Maculino	32,00	Si	Si	Administra...	1 año	Si	Si	Si	Si	Si	
44	44	Maculino	35,00	Si	Si	Asesoría J...	Más de 1 a...	Si	Si	Si	Si	Si	
45	45	Maculino	55,00	Si	Si	Asesoría J...	1 año	No	Si	No	Si	Si	
46	46	Maculino	48,00	Si	Si	Operaciones	Más de 1 a...	Si	Si	Si	No	No	
47	47	Maculino	35,00	Si	Si	Administra...	Más de 1 a...	Si	Si	Si	Si	Si	
48	48	Maculino	31,00	Si	Si	Operaciones	Más de 1 a...	No	Si	No	Si	Si	
49	49	Femenino	37,00	No	No	Administra...	3 meses	Si	Si	No	No	No	
50	50	Maculino	27,00	No	Si	Administra...	Más de 1 a...	Si	Si	No	No	Si	
51	51	Maculino	38,00	Si	Si	Operaciones	Más de 1 a...	Si	Si	Si	Si	Si	
52	52	Femenino	29,00	Si	Si	Operaciones	3 meses	Si	Si	Si	No	Si	
53	53	Femenino	25,00	Si	Si	Operaciones	6 meses	Si	Si	Si	Si	Si	
54	54	Femenino	28,00	No	No	Operaciones	3 meses	Si	Si	No	No	No	

Vista de datos Vista de variables

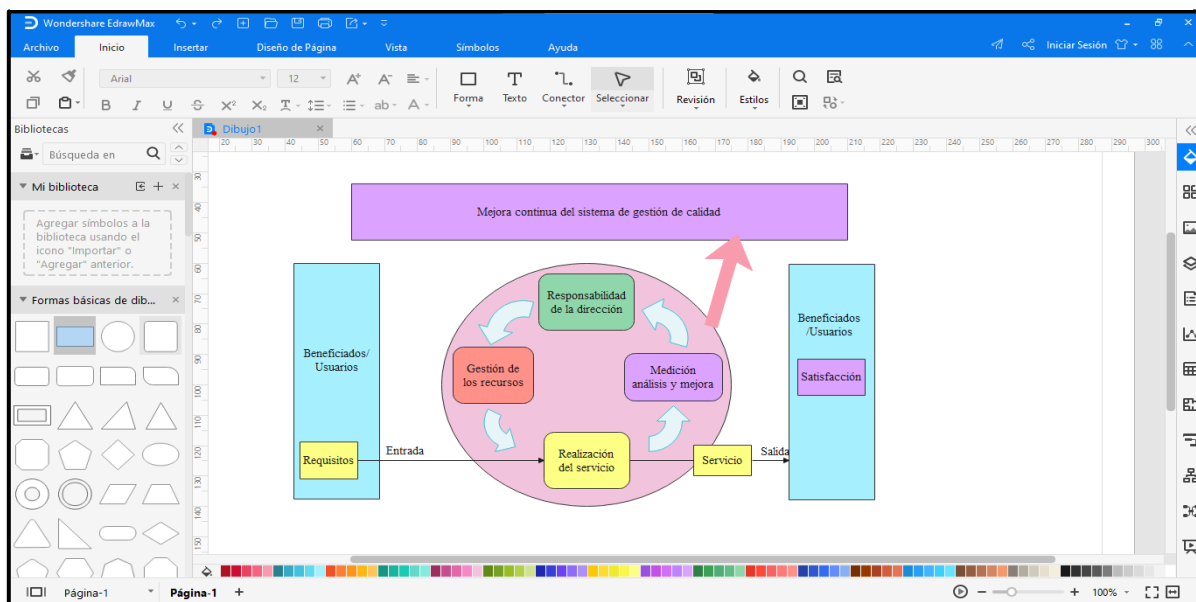
Anexo 6. Flujo de proceso



Anexo 7. Búsqueda de información a través de la página web de ZOFRACOBIA



Anexo 8. Realización de procesos, ciclos, etc. a través del aplicativo Edraw Max



Anexo 9. Presupuesto referencial

Presupuesto referencial			
Detalle	Costo unitario	Costo total	Total
Proceso de certificación			121.800,00
Consultoría por diseño del Sistema de Gestión de Calidad	47.300,00	47.300,00	
Realización de la Etapa I y II para la certificación	49.500,00	49.500,00	
Servicio de certificación	25.000,00	25.000,00	
Renovación de certificación			111.304,60
Renovación de certificación	21.715,00	21.715,00	
Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad	49.500,00	49.500,00	
Recertificación	40.089,60	40.089,60	
Total			233.104,60