

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

UNIDAD ACADÉMICA “LAS PIEDRAS”

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001 - 2000 DE LA EMPRESA
PROCESADORA DE PULPAS DE FRUTAS NATIVAS “MADRE
TIERRA AMAZONIA S.R.L.”

TRABAJO DIRIGIDO PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Postulante : **Daniel Gómez Humaza**

Docente Tutor : **Adhemar Rodriguez Bravo**

Las Piedras – Pando – Bolivia

2014

AGRADECIMIENTO

DIOS, por la vida, por darme todas las cosas materiales y espirituales.

Mis PADRES quienes me dieron la vida, se preocuparon por darme la mejor herencia que es el estudio y amor incondicional.

A DOCENTES de la carrera de Administración de Empresas, quienes sin medir su tiempo, por compartir sus conocimientos y experiencia en la formación académica.

Mi TUTOR por su tiempo, su preocupación y guía durante el seguimiento del presente trabajo hasta su conclusión del mismo.

DEDICATORIA

El presente trabajo dirigido está dedicado, a toda mi familia en especial, a mis hijos Ángel Daniel y Danitza a mi esposa a mis padres y hermanos, que me dieron los apoyos morales, económicos, amigos y docentes de UALP, al logro de mi formación académica.

RESUMEN

Uno de los principales retos que enfrentan las micro y pequeñas empresas en la actualidad, es lograr la permanencia en el mercado de su competencia, para esto se ha hecho cada vez más necesario plantear estrategias que les permita adaptarse a los constantes cambios no solo en el mercado sino también en los gustos y preferencias de sus clientes. Para ello, contar con un MGC (Manual de Gestión de la Calidad) resulta de vital importancia, sobre todo, si se busca un reconocimiento oficial acerca de los esfuerzos que la empresa procesadora de pulpas de frutas nativas “Madre Tierra Amazonía S.R.L., y que realiza en torno a la calidad, como la certificación bajo la norma ISO 9001:2000. Para llegar a ese punto, es pertinente atravesar distintas etapas en la construcción del MGC acorde a las necesidades de cada empresa. Para lograr esto se realizó la elaboración del manual de calidad basado en la norma ISO 9001-2000 para el departamento de control de calidad de la empresa procesadora de pulpas de frutas nativas “Madre Tierra Amazonía S.R.L.”. Este trabajo, pretende formalizar mecanismos de organización, relacionados con operaciones de control de calidad dentro de la empresa.

Mediante un diagnóstico FODA se determinó que la empresa procesadora de pulpas de frutas nativas “Madre Tierra Amazonía S.R.L.”. No cuenta con un departamento de control de calidad y menos con un documento formal que contenga mecanismos estandarizados y sistematizados para el desarrollo de las actividades enmarcándolas hacia la calidad total. Por tal razón se ve la imperiosa necesidad de elaborar en primera instancia, un manual de control de calidad basado en la norma ISO 9001:2000.

Su elaboración surge de la necesidad de contar con un instrumento de apoyo administrativo que señale, oriente e induzca al personal hacia el cumplimiento de responsabilidades guiadas hacia la calidad total dentro de la empresa, cuya relación y/o rendimiento se obtendrán por medio de cuestionarios y entrevistas.

CONTENIDO	Página.
AGRADECIMIENTO	i
DEDICATORIA	ii
RESUMEN	iii
1.1. Antecedentes	1
1.2.Planteamiento del Problema.....	7
1.2.1.Situación problemática	7
1.2.2.Problemas internos	7
1.2.3.Problemas externos	7
1.2.4.Formulación del Problema	8
1.3.Establecimiento de los objetivos	8
1.3.1.Objetivo general.....	8
1.3.2.Objetivos Específicos	8
1.3.3.Objetivos académicos.....	8
1.4.Justificación y delimitación.....	9
1.4.1.Justificación	9
1.4.2.Institución beneficiada	10
1.5.Metodología Utilizada.....	10
1.5.1.Métodos	10
1.5.2.Técnicas.....	11

1.5.3.Herramientas.....	11
2.MARCO TEÓRICO	13
2.1.Manual, concepto y antecedentes.....	13
2.2.Manual de calidad	13
2.3.Calidad, concepto y antecedentes	14
2.4.ISO 9000 Historia.....	16
3. DESARROLLO	18
3.1.Diagnostico situacional.	18
3.1.1.Análisis FODA.....	19
3.1.2.Entrevista y encuesta	22
3.2.Evaluación de resultados	25
3.2.1.Entrevista y cuestionario de evaluación del trabajo.....	25
3.2.2.Resultado del trabajo.....	27
3.3.Análisis de alternativas de solución.	28
3.4.Desarrollo de la propuesta	29
3.4.1.Trabajo ejecutado.....	29
3.4.2.Actividades realizadas	29
3.5.Propuesta elaborada	32
3.5.1.Propuesta presentada	32
4.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56

4.1.Conclusiones.....	56
4.2.Recomendaciones.....	56
5.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	58
5.1.Referencia y citas al texto.....	58
5.2.Bibliografía	58
5.2.1.Libros consultados:	58
5.2.2.Páginas Web consultadas:	59
5.2.3.Normativa consultada:	59
6.ANEXOS.....	60
Tabla 1 Entrevista de diagnostico.....	22
Tabla 2 Cuestionario de diagnostico	24
Tabla 4 Entrevista de evaluación.....	25
Tabla 5 Cuestionario de evaluación	26
Tabla 3 Análisis de alternativas de solución	28
Ilustración 1 Organigrama MTA SRL. Fuente: Departamentos administrativos.....	19
Ilustración 2 Cronograma de trabajo	29

CAPITULO I
INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

Dentro de lo que implica a la implementación de un sistema de control de gestión de calidad, tenemos que tener en cuenta cual es la historia y bases en las que se rigen estos, así de esta manera podremos comprender mejor su importancia en una empresa.

Entre 1920 y 1940 la tecnología industrial cambió rápidamente. La Bell System y su subsidiaria manufacturera, la Western Electric, estuvieron a la cabeza en el control de la calidad instituyendo un departamento de ingeniería de inspección que se ocupara de los problemas creados por los defectos en sus productos y la falta de coordinación entre su departamentos. George Edwards y Walter A. Shewhart, como miembros de dicho departamento, fueron sus líderes. Edwards declaró: *“Existe el control de la calidad cuando artículos comerciales sucesivos tienen sus características más cercanas al resto de sus compañeros y más aproximadamente a la intención del diseñador de lo que sería el caso si no se hiciera la aplicación.*

En 1935, E. S. Pearson desarrolló el *British Standard 600* para la aceptación de muestras del material de entrada, el cual fue sucedido por el *British Standard 1008*, adaptación del *41 U.S. Z -1 Standard* desarrollado durante la segunda guerra mundial. La Segunda Guerra Mundial apresuró el paso de la tecnología de la calidad. La necesidad de mejorar la calidad del producto dio por resultado un aumento en el estudio de la tecnología del control de la calidad. Fue en este medio ambiente donde se expandieron rápidamente los conceptos básicos del control de la calidad. Muchas compañías pusieron en vigor programas de certificación del vendedor. Los profesionistas de la seguridad en la calidad desarrollaron técnicas de análisis de fracasos para solucionar problemas; los técnicos de la calidad comenzaron a involucrarse en las primeras fases del diseño del producto y se iniciaron las pruebas del comportamiento ambiental de los productos.

En 1946 se instituyó la ASQC (*American Society for Quality Control*) y su presidente electo, George Edwards, declaró en aquella oportunidad: *“La calidad va a desempeñar un papel cada vez más importante junto a la competencia en el costo y precio de venta, y toda compañía que falle en obtener algún tipo de arreglo para asegurar el control efectivo de la calidad se verá forzada, a fin de cuentas, a verse frente a frente a una clase de*

competencia de la que no podrá salir triunfante". En ese mismo año, Kenichi Koyanagi fundó la JUSE (*Union of Japanese Scientists and Engineers*) con Ichiro Ishikawa como su primer presidente. Una de las primeras actividades de la JUSE fue formar el Grupo de Investigación del Control de la Calidad (*Quality Control Research Group: QCRG*) cuyos miembros principales fueron Shigeru Mizuno, Kaoru Ishikawa y Tetsuichi Asaka, quienes desarrollaron y dirigieron el control de la calidad japonés, incluyendo el nacimiento de los círculos de la calidad.

Después de acabar la segunda guerra mundial Japón estaba frente a la reconstrucción del país, y las fuerzas de ocupación estadounidenses decidieron apoyarlo en la reconstrucción de su economía con el fin de evitar que recuperara su capacidad bélica.

Para eso Estados Unidos envió a un grupo de expertos para ayudar en su labor. Sin embargo, antes debían ganarse la confianza de los japoneses, que los veían como meros enemigos, por lo que se lanzaban a través de la radio mensajes pro-EE.UU. Lamentablemente Japón no contaba con radios, y se propuso montar unas fábricas orientadas a su fabricación. Pero, como se contaba con mano de obra inexperta, el resultado fue la mala calidad de las radios creadas. Para sanar este problema se creó el NETL (*National Electric Testing Laboratory*), sin embargo poco tiempo después se reconoció que esa estrategia no era buena, y se decidió reorientar los esfuerzos a la capacitación de esta nueva generación de administradores japoneses. Esto se consiguió gracias al programa realizado por la organización llamada *Unión de Científicos e Ingenieros del Japón*.

En 1950 W. Edwards Deming, un hombre dedicado a la estadística que había trabajado en la Bell System con George Edwards y Walter A. Shewhart, fue invitado a hablar ante los principales hombres de negocios del Japón, quienes estaban interesados en la reconstrucción de su país al término de la segunda guerra mundial, e intentando entrar en los mercados extranjeros y cambiando la reputación del Japón de producir artículos de calidad inferior. Deming los convenció de que la calidad japonesa podría convertirse en la mejor del mundo al instituirse los métodos que él proponía.

Muchas empresas comienzan a trabajar con el concepto de <<Sistema Integral de Calidad>>, que afecta al diseño, la fabricación y la comercialización, produciéndose un

fenómeno singular que afectó a la comercialización y economía industrial de muchos países, como consecuencia del despegue de la industria japonesa, aplicando los conceptos del aseguramiento de la calidad y la prevención.

Los industriales japoneses aprendieron las enseñanzas de Deming y la calidad japonesa, la productividad y su posición competitiva se mejoraron y reforzaron, para ser lo que son hoy en día. Es por ello que cada año se otorga en el Japón los muy deseados Premios Deming al individuo que muestre logros excelentes en teoría o en la aplicación del control de la calidad por estadísticas, o aquella persona que contribuya notablemente a la difusión de las técnicas del control de calidad por estadísticas, así como a su aplicación. Las compañías japonesas que han obtenido dichos premios incluyen Nissan, Toyota, Hitachi y Nipon Steel. En 1989, la *Florida Power and Light Company* fue la primera compañía extranjera en ganar el premio Deming.

En los años 1950 y 1960, Armand V. Feigenbaum fijó los principios básicos del control de la calidad total (*Total Quality Control*, TQC): el control de la calidad existe en todas las áreas de los negocios, desde el diseño hasta las ventas. Hasta ese momento todos los esfuerzos en la calidad habían estado dirigidos a corregir actividades, no a prevenirlas. Es así que en 1958, un equipo japonés de estudio de control de la calidad, dirigido por Kaoru Ishikawa, visitó a Feigenbaum en General Electric; al equipo le gusto el nombre TQC y lo llevó consigo al Japón; sin embargo, el TQC japonés difiere del de Feigenbaum.

En 1954, Joseph Juran fue invitado al Japón para explicar a administradores de nivel superior y medio el papel que les tocaba desempeñar en la obtención de las actividades del control de la calidad. Su visita fue el inicio de una nueva era de la actividad del control de la calidad, dirigiendo la senda de las actividades hacia esta y basadas tecnológicamente en fábricas hacia un interés global sobre la misma en todos los aspectos de la administración en una organización. En uno de sus libros más importantes, *Managerial Breakthrough* ("Adelanto Administrativo"), él responde la pregunta de muchos administradores, "¿para qué estoy aquí?". PEDAGOGIA B tienen dos funciones básicas:

- a) Romper los procesos existentes para llegar a nuevos niveles de rendimiento, y
- b) Mantener los procesos mejorados en sus nuevos niveles de rendimiento.

Estas nociones básicas con capitales en el respaldo de la filosofía del TQC tal como se conoce hoy en día. Otro libro importante es *Quality Control Handbook* (Manual del Control de la Calidad), una guía para el mejoramiento de la calidad.

A mediados y finales de los años 1950 se le dio nombre al TQC por los trabajos hechos por Armand V. Feigenbaum, pero sus conceptos se desarrollaron tomando como base las obras de Deming y Juran. El TQC extendió el concepto de la calidad para incluir esta en diseño y en el rendimiento, así como también el punto de vista tradicional de la misma. El TQC requiere que todos los empleados participen en las actividades de mejoramientos de la calidad, desde el presidente de la junta de directores hasta los obreros, pasando por quienes atienden a los clientes y toda la comunidad.

A finales de los años 1960 los programas de la calidad se habían extendido a través de la mayoría de las grandes corporaciones estadounidenses. Esta industria ocupaba la primera posición en los mercados mundiales, mientras que Europa y Japón continuaban su reconstrucción.

El final de los años 70's y el principio de los 80's fue marcado por un empeño en la calidad en todos los aspectos de los negocios y organizaciones de servicios, incluyendo las finanzas, ventas, personal, mantenimientos, administración, fabricación y servicio. La reducción en la productividad, los altos costos, huelgas y alto desempleo hicieron que la administración se volviera hacia el mejoramientos en la calidad como medio de supervivencia organizacional.

Hoy día muchas organizaciones se empeñan en lograr el mejoramiento de la calidad, incluyendo JUSE, ASQC, EOQC (*European Organization for Quality Control*), e IAQ (*International Academy for Quality*). Así mismo, varios centros de estudio han establecido sus propias investigaciones para estudiar este concepto como: las Universidades de Miami, Wisconsin, Tennessee, el Centro MIT para el Estudio de Ingeniería Avanzada y la Universidad Fordham.

Así mismo, La Organización Internacional de Normas ISO creada desde hace más de cinco décadas, desde su fundación su propósito fue mejorar la calidad, aumentar la productividad, disminuir los costos e impulsar el comercio internacional.

De este organismo surgen la familia de normas ISO 9000, que están integradas por un conjunto de modelos y documentos sobre gestión de calidad. En 1987 se publicaron las normas internacionales actuales sobre aseguramiento de la calidad. Por primera vez, cada una de ellas sirve como un modelo de calidad dirigido a determinada área de la industria, la manufactura o los servicios. En la actualidad cubren todas las funciones o posibilidades de desempeño, y tienen el objetivo de llevar la calidad o la productividad de los productos o servicios que se oferten. Aunque los antecedentes más remotos de la existencia de la norma ISO 9000 datan de hace más de 50 años, es importante destacar que la aceptación internacional de la normalización ha tenido vigencia, sobre todo, a partir de la década de 1980.

Actualmente la normalización es un requerimiento indispensable para exportar a los países del primer mundo, principalmente a los ubicados en el área de Europa; sin embargo otros países como Japón, a pesar de su indiferencia anterior, tienen ahora entusiasmo en participar en la aplicación de estas normas, ya que será imposible introducirse al mercado global si no se demuestra su cumplimiento específico para garantizar la calidad de productos y servicios al mercado futuro de los consumidores.

La aplicación de las normas ISO está avalada por la Organización Internacional para la Estandarización (por sus siglas en Inglés: *International Standardization Organization*), que es una federación mundial de cuerpos nacionales colegiados de normalización, denominados cuerpos de los países miembros de ISO. Cada uno de estos comités tiene como objetivo preparar y establecer los estándares internacionales de normalización realizados a partir de estudios de los comités técnicos.

La ISO tiene reconocimiento mundial y está avalada por más de 75 países, mismos que aceptan su autoridad moral en cuanto a las restricciones que se establecen, en los intercambios internacionales de comercio, para aquellos que incumplen la certificación de sus modelos. ISO 9001 también ha sido aplicada en Educación.

En nuestro país la estandarización de las normas de calidad fue un avance bastante grande dentro del comercio nacional, la entidad base o fundamental para esta estandarización es IBNORCA.

La creación de IBNORCA fue promovida mediante el Decreto Supremo N° 23489 del 29 de abril de 1993 como una entidad de carácter privado sin fines de lucro y de ámbito nacional; así mismo le otorga como **funciones básicas la Normalización Técnica y la Certificación**, dos pilares fundamentales de la calidad.

El Instituto Boliviano de Normalización y calidad (IBNORCA), fue fundado el 5 de mayo de 1993. Su personalidad jurídica está reconocida mediante Resolución Suprema N° 213015 de fecha 30 de julio de 1993. La competencia de sus funciones fue ratificada mediante el Decreto Supremo N° 24498 del 17 de febrero de 1997 de creación del Sistema Boliviano de Normalización, Metrología, Acreditación y Certificación (SNMAC).

IBNORCA se constituye en el país como la única empresa representante de ISO, también representa al Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), con el que realiza certificaciones conjuntas de calidad.

Cuenta con oficinas regionales en siete departamentos del país: La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Chuquisaca, Oruro , Tarija y Beni , a través de las cuales se brinda servicios técnicos integrales a todo el país.

Con la creación de IBNORCA el país tuvo una inminente crecida en la caracterización y valoración de su economía, porque mediante las acreditaciones de calidad no solamente fueron conocidas las empresas a nivel nacional, sino a nivel internacional y de esta forma fueron vistas como empresas activamente solidas en su funcionamiento, calidad y servicio que prestan.

La influencia de estas certificaciones tuvo un inminente efecto en la región, porque nuestras empresas se vieron obligadas a competir con otras a nivel nacional e internacional mediante la Acreditación del control de calidad.

Un ejemplo muy preponderantes es la exportación de la castaña que para conseguir un avalúo solido a nivel internacional, cada empresa castañera tiene que contar con su certificación ISO 9001:22000 para que de esta manera la castaña producida y exportada de nuestra región tenga un reconocimiento a nivel mundial.

1.2. Planteamiento del Problema

Se realizó un análisis de la empresa a través de las herramientas FODA (Fortaleza, Oportunidades, Debilidades, Amenazas), en el cuál se detectó como una debilidad de la empresa la falta de mecanismos que garanticen la calidad del producto por no contar con una planeación formal de sus actividades, no hay una planeación formal o documentada del control de la calidad y tampoco existe evidencia de los esfuerzos que la empresa realiza para asegurar la calidad de sus productos y procesos.

1.2.1. Situación problemática

La falta de un Manual de Control de calidad que regulen los procedimientos de calidad no permite a la empresa Madre Tierra Amazonía S.R.L. cumplir con las normas que exigen las tendencias internacionales para el control de calidad.

1.2.2. Problemas internos

- Normas que regulen la calidad del producto.
- Capacitación a los encargados de área en sus procedimientos con relación a calidad.
- Estándares que proporcionen en forma clara los procedimientos a seguir en sus funciones respectivas.

1.2.3. Problemas externos

Se detectaron los factores externos que derivan o pueden derivar en problemas, los cuales son:

- Competencia: aquellos que buscan objetivos parecidos y ofrecen productos y/o servicios semejantes; se incrementaron en los últimos años.
- Público al que se dirige la empresa, en cualquiera de sus acepciones y entre el que quiere ser aceptado, preferido.
- Instituciones de apoyo o rechazo, con objetivos de distinta índole (IPHAE, mercaderes, HGMR, etc.) y acceso a la opinión pública. Su juicio puede actuar sobre la preferencia o la desaprobación del producto o de lo que propone.

- Restricciones legales y sociales que, en el primer caso, registren las posibilidades del mensaje o de su difusión y, en el segundo, establecen límites que, de sobrepasarse, pueden motivar también el rechazo hacia la campaña.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Con el diseño y la implementación de un Manual de Calidad se podrá garantizar que los productos ofertados por la empresa MTA SRL cumplan con las normas establecidas por la ISO 9001:2000?

1.3. Establecimiento de los objetivos

1.3.1. Objetivo general

“Diseñar e implementar el manual de calidad basado en la norma ISO 9001 - 2000 en la empresa procesadora de pulpas de frutas nativas “Madre Tierra Amazonia S.R.L.”

1.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar un Diagnóstico para identificar los problemas que se tiene actualmente, en el control de calidad en la empresa MTA SRL.
- Revisar y analizar los distintos conceptos y teorías relativos al manual de calidad.
- Estructuración y aplicación del Manual de Calidad basados en la norma ISO 9001 – 2000.
- Mejorar el proceso de control de calidad de la empresa, para la oferta de productos con alta calidad elevando el reconocimiento de marca.
- Promover y hacer cumplir las normas de la empresa, por los trabajadores.
- Capacitar al personal en cuanto a calidad se refiere en los diferentes departamentos de producción.
- Sentar las bases en el manual de calidad para la creación de un sistema de gestión de calidad.
- Asegurar la calidad de los productos ofertados

1.3.3. Objetivos académicos

- Conocer y estudiar la norma ISO 9001:2000.
- Capacidad de implementar dicha norma.

- Consolidar los conocimientos administrativos adquiridos a través de la formación académica superior, en la elaboración de manuales, en este caso de calidad.

1.4. Justificación y delimitación

1.4.1. Justificación

El trabajo dirigido se desarrolla específicamente en el marco administrativo de la calidad en el área del sistema de gestión de la calidad a ser creado dentro de la empresa “Madre Tierra Amazonía SRL que sentará las bases el campo administrativo del sistema de calidad de la empresa ,donde tendrá un alcance determinado y delimitado al sistema de calidad de la compañía; y que por tener un movimiento constante y voluminoso requiere mecanismos administrativo – técnicos en la sección de calidad, necesarios para el manejo administrativo de la empresa.

Los mecanismos administrativo – técnico en la sección de calidad tendrá un sistema a seguir con el objeto de ofrecer al personal directivo y operativo la información de los aspectos más relevantes de la operación y funcionamiento de la sección de calidad.

Para atender la debilidad establecida se planteó una estrategia que consiste en el diseño de un manual de gestión de la calidad que sea acorde con las necesidades actuales de la empresa y de las partes interesadas.

Las ventajas de la metodología que se implementaran serán fundamentales para la ejecución y administración en el proceso cualitativo dentro de la empresa, completando por lo menos los siguientes resultados previstos.

- Reducción de rechazos e incidencias en los productos ofertados.
- Mayor compromiso con los requisitos del cliente.
- Mejora continua.

Con el logro de los resultados previstos se conseguirá que la empresa “Madre Tierra Amazonía S.R.L.” se consolide en una empresa líder en el procesamiento de pulpas de frutas amazónicas con garantía de calidad, situación que alcanzará un fuerte movimiento de mercado en Riberalta y genere mayores oportunidades de consumo para estos productos.

El presente documento se creara en cumplimiento a las disposiciones internas de la empresa en base a sus reglamentos y manuales con las que cuenta, con la disposición de recursos necesarios por parte de la gerencia general, cuyo propósito esencial es proveer en forma ordenada y sistemática información referente a las actividades en cuanto a calidad se refiere. Su elaboración surge de la necesidad de contar con un instrumento administrativo que señale, oriente e induzca al personal hacia el cumplimiento de responsabilidades y la uniformidad en el trabajo, propiciando así que la ejecución de las labores encomendadas se efectúen de manera adecuada.

1.4.2. Institución beneficiada

Este trabajo está dirigido para su uso exclusivamente en la empresa Madre Tierra Amazonía S.R.L., de la ciudad de Riberalta, del departamento del Beni, país Bolivia, para el departamento de calidad de la misma empresa, en su uso por los trabajadores de la planta, considerando su evaluación y actualización en forma anual, el tiempo de duración de la investigación será acorde al cronograma de actividades véase (3.4.1 TRABAJO EJECUTADO).

1.5. Metodología Utilizada

1.5.1. Métodos

1.5.1.1. Métodos Empíricos

El método de estudio utilizado, fue el exploratorio y descriptivo, ya que era necesario conocer detalladamente el funcionamiento de la organización y así poder relacionar algunas variables. Se registró la información tal y como ocurrían los fenómenos a lo largo del periodo de investigación.

1.5.1.2. Método de análisis y síntesis¹

La capacidad de análisis y síntesis nos permitió conocer más profundamente las realidades con las que nos enfrentamos, simplificar su descripción, descubrir relaciones aparentemente ocultas y construir nuevos conocimientos a partir de otros que ya poseíamos.

¹<http://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacionyevaluacion/analisis Sintesis>

1.5.1.3. Método de observación científica²

Para la observación lo primero se planteó previamente qué es lo que interesa observar. En definitiva haber seleccionado un objetivo claro de observación.

La observación científica "tiene la capacidad de describir y explicar el comportamiento, al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y /o situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico

1.5.2. Técnicas

1.5.2.1. Técnica Encuesta

Se trata de una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y que nos permitió conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas, etc.

1.5.2.2. Técnica Entrevista

La técnica de entrevista es una conversación entre dos o más personas, en la cual uno es el que pregunta (entrevistador). Estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional.

1.5.2.3. Técnica de Observación Directa.

Esta técnica nos permitió evidenciar de una forma directa las causas y falencias con que cuenta el objeto de estudio, para así de esta manera realizar un análisis y determinar las diferentes soluciones que se le puede dar.

1.5.3. Herramientas

1.5.3.1. Cuestionario

El cuestionario proporciona una alternativa muy útil para la recolección de datos se lo realiza con preguntas cerradas las cuales fueron formulas a los trabajadores y personal administrativo de la empresa (ver anexo).

²http://www.ugr.es/~rescate/practicum/el_m_todo_de_observaci_n.htm

1.5.3.2. Guía de entrevista

Se realizó las entrevistas a los involucrados de la empresa, donde se recauda la información requerida sobre los objetivos que se plantea en el trabajo dirigido, véase anexos.

1.5.3.3. Lista de chequeo

La lista de chequeo nos ofrece una situación inicial de la empresa para la implementación de la norma ISO y es de elaboración propia de acuerdo a normativas de la misma, consiste en realizar una auditoría visual mediante la técnica de observación directa.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Manual, concepto y antecedentes

Un manual es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas y/o procedimientos de una organización que se consideren necesarios para la mejor organización del trabajo.

Los manuales contienen información sobre el conjunto de operaciones o de etapas que en forma cronológica se establecen para llevar a cabo un determinado tipo de trabajo.

El manual de también es un instrumento de información en el que se consignan en forma metódica, las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una o varias entidades.

2.2. Manual de calidad

El manual de calidad de una organización es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

El manual de calidad expone además la estructura del sistema de gestión de la calidad y es un documento público, si la empresa lo desea, cosa que no ocurre con el manuales de procedimientos o las instrucciones.

Es un documento "Maestro" en el cual la organización (empresa) establece como dar cumplimiento a los puntos que marca la norma (por ejemplo ISO 9001:2000) y de él se derivan instructivos de uso de equipos, procedimientos, formatos, etc.

El manual de calidad entendido como tal, únicamente es de obligada realización en la implementación de la norma ISO 9001, en el cual se recoge la gestión de la empresa, el compromiso de éste hacia la calidad, la gestión de recursos humanos, materiales...etc.

2.3. Calidad, concepto y antecedentes

Los conceptos de calidad y de gestión de la calidad han evolucionado considerablemente a lo largo de los últimos setenta años. De esta manera existen diversos conceptos, propuestos por los autores más importantes en calidad entre los que destacan W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Kaosuro Ishikawa, Philip B. Crosby, Arman V. Feigenbaum, que a la fecha siguen vigentes formando parte de la teoría de la Gestión de las Organizaciones, a continuación se describen algunos.

El autor Edwards Deming, criticó las formas tradicionales de administrar y evaluar a los trabajadores, por lo que propuso ideas más humanistas y fundamentadas en el conocimiento de la variación natural que en todo proceso existe. Las principales aportaciones de Deming, son: catorce principios para transformar la gestión en la organización y el ciclo Deming, cuyas etapas son:

- 1) Planificar: establecer objetivos y procesos para obtener resultados;
- 2) Hacer: implementar los procesos;
- 3) Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados;
- 4) Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos³.

Los catorce principios de Deming, señalan cómo se debe administrar una organización para asegurar su éxito por medio de la calidad, sirven para evaluar o autoevaluar la actuación de la dirección de cualquier organización. Estos principios son:

- 1) Crear constancia de objetivos,
- 2) Adoptar la nueva filosofía,
- 3) Eliminar la dependencia de la inspección en masa,
- 4) Acabar con la práctica de conceder un contrato sólo por su precio,
- 5) Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio,
- 6) Instituir la formación y reformatión,

³⁻²Edwards Deming, *Catorce Puntos y Siete Enfermedades de la Gerencia*

- 7) Instituir el liderazgo,
- 8) Erradicar el miedo,
- 9) Derribar las barreras entre las áreas del personal,
- 10) Eliminar lemas, exhortaciones y objetivos,
- 11) Eliminar cuotas numéricas,
- 12) Eliminar barreras para dignificar la fabricación,
- 13) Instituir un programa de educación y reentrenamiento,
- 14) Actuar para lograr la transformación⁴.

El autor Joseph M. Juran, escribió sobre calidad, comenzado con un folleto llamado métodos estadísticos aplicados a problemas de manufactura. Conceptualizó el principio de Pareto, enfatizó la responsabilidad de la administración para mejorar el cumplimiento de las necesidades de los clientes. Entre sus principales aportaciones destaca la trilogía de la calidad, que es un esquema de administración funcional cruzada, compuesta de tres procesos administrativos: planear, mejorar y alcanzar niveles de desempeño sin precedentes⁵, Juran asegura que la calidad, se da cuando un producto o servicio es adecuado para su uso; así la calidad consiste en la ausencia de deficiencias en aquellas características que satisfacen al cliente, es decir, que la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio.

Kaoru Ishikawa, jugó un papel relevante en el movimiento por la calidad en Japón debido a sus actividades de promoción y su aporte en ideas de innovadoras para la calidad. Ishikawa estaba más orientado a las personas que a las estadísticas, promovió una mayor participación de todos los empleados. Al igual que otros autores, creía que la calidad comienza por el cliente, y entender sus necesidades es la base para mejorar; las quejas deben manejarse en forma activa, como oportunidades para reajustar la calidad. Sus principales aportaciones son: los círculos de calidad en Japón, o grupos de personas de una misma área de trabajo que se dedican a generar mejoras, el empleo de las siete básicas herramientas de la calidad en la que destaca, el diagrama de causa-efecto, también denominado diagrama de Ishikawa, y la mención del control

⁵Joseph M. Juran, *principio de Pareto*

total de calidad, como nueva filosofía de administración, ya que logra una organización superior con una mejor posición competitiva en el mercado; El principal objetivo de Ishikawa fue involucrar a todos en el desarrollo de la calidad y no sólo a la dirección⁶.

Después de revisar los conceptos antes descritos se define a la calidad como aquella que tiene como objetivo la plena satisfacción de las necesidades del cliente, mediante productos y servicios elaborados con cero defectos, que logren exceder las expectativas de los mismos. Cabe señalar que el concepto de calidad es multidimensional, debido a que las necesidades de los consumidores son múltiples y diversas, pues incluyen aspectos como la aptitud para el uso, el diseño, la seguridad, la fiabilidad o el respeto al medio ambiente, es también flexible por lo que factores, como giro, tamaño y otros no son determinantes para su aplicación. La calidad, por lo tanto, es considerada como una estrategia administrativa primordial de los negocios, ya que principalmente fomenta firme y positivamente el sano crecimiento del negocio, proporciona una ventaja competitiva, está orientada a la plena satisfacción del cliente planeando de esta manera costos razonables de calidad. La calidad no cuesta, sino que genera utilidades en todos los aspectos, ya que cada centavo que se gaste en hacer las cosas mal, hacerlas otra vez o hacerlas en lugar de otras se convierte en medio centavo menos en utilidades.

2.4. ISO 9000 Historia

La familia de normas ISO 9000 es un conjunto de normas de calidad establecidas por la ISO (Organización Internacional para la Estandarización) que se pueden aplicar en cualquier tipo de organización (empresa de producción, empresa de servicios, administración pública...).

Su implementación en estas organizaciones ofrece una gran cantidad de ventajas para sus empresas. Los principales beneficios son:

- Reducción de rechazos e incidencias en la producción o prestación del servicio.
- Aumento de la productividad.
- Mayor compromiso con los requisitos del cliente.

⁶Kaoru Ishikawa, *Causa y efecto*

- Mejora continua.

La familia de normas apareció por primera vez en 1987 teniendo como base una norma BS (Estándar Británica), y se extendió principalmente a partir de su versión de 1994, estando actualmente en su versión 2000.

La principal norma de la familia es: ISO 9001:2000 - Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos. Y otra norma es vinculante a la anterior: ISO 9004:2000 - Sistemas de Gestión de la Calidad - Guía de mejoras del funcionamiento.

Las normas ISO 9000 de 1994 estaban principalmente pensadas para organizaciones que realizaban proceso productivo y, por tanto, su implementación en empresas de servicios era muy dura y por eso se sigue en la creencia de que es un sistema bastante burocrático.

Con la revisión de 2000 se ha conseguido una norma bastante menos burocrática para organizaciones de todo tipo, y además se puede aplicar sin problemas en empresas de servicios e incluso en la administración pública.

Para verificar que se cumple con los requisitos de la norma, existen unas entidades de certificación que dan sus propios certificados y permiten el sello.

Estas entidades están vigiladas por organismos nacionales que les dan su acreditación.

CAPITULO III
DESARROLLO

3. DESARROLLO

3.1. Diagnostico situacional.

La empresa MTA SRL (Madre Tierra Amazonía S.R.L.) fue creada el año 2002, con el objetivo de llenar un vacío en el procesamiento y comercialización de productos sostenibles, provenientes de Sistemas Agroforestales y de la Biodiversidad del Bosque, (especialmente aceites y mantecas de palmas nativas, nuez amazónica, y otras especies), desde su creación, viene contribuyendo en las mejoras tecnológicas para el procesamiento del cupuazú y el asai además de otras especies frutales de la amazonia en la promoción de los mismos en diferentes mercados y su comercialización.

Con apoyo técnico de IPHAE (Instituto para el Hombre, Agricultura y Ecología) y el financiamiento de HIVOS y SNV, se instaló una planta piloto para pulpa de frutas, posteriormente, con financiamiento de la FDTA - Trópico Húmedo, se desarrollaron productos de la pulpa como el vino y licor y de las semillas: la manteca y avances para el copúlate.

Desde su creación, la empresa ha trabajado dentro de los principios del comercio justo, con fuerte apoyo en la economía solidaria de las familias que abastecen las diferentes materias primas a la empresa. La APPAAVD (Asociación de Productores y Productoras Agroforestales Amazónicos Vaca Diez) es la mayor accionista de esta empresa privada.

Actualmente se está certificando el 100% de los productos con los que trabajamos como Orgánico y Eco Social, este último sello es una norma privada del IBD Certificaciones que pretende que la empresa implemente programas de desarrollo en las comunidades proveedoras, atendiendo sus necesidades básicas en las áreas social y ambiental.

Organigrama MTA SRL

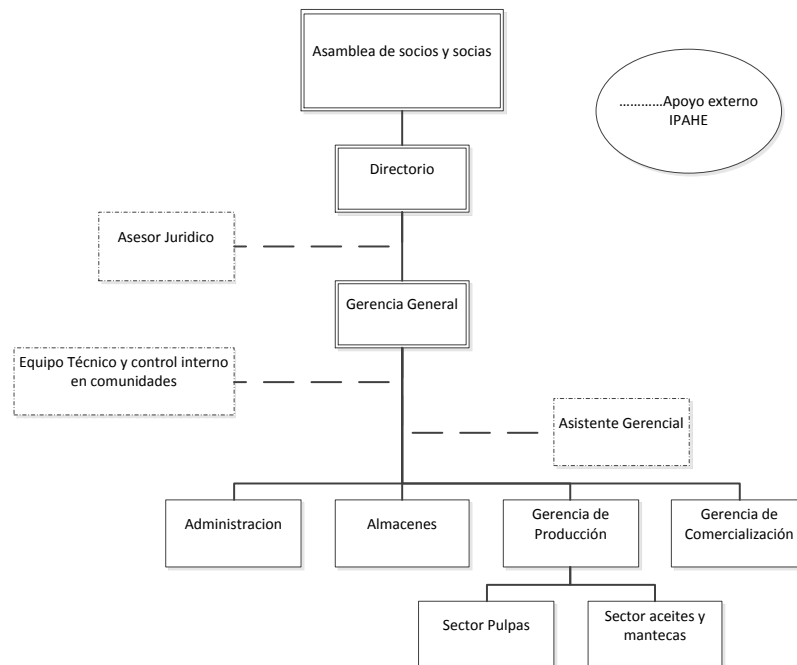


Ilustración 1 Organigrama MTA SRL. Fuente: Departamentos administrativos

3.1.1. Análisis FODA

El análisis FODA arrojó la siguiente información:

Oportunidades

- Baja calidad de los productos competidores
- Desarrollo de nuevos productos
- Los competidores utilizan estrategias a base de precios bajos. Diferenciación de productos.
- Integración de la cadena de suministros. Fabricar la materia prima de los productos clave.

Amenazas

- Auge de los alimentos light (bajo en calorías).
- Baja de ventas en temporada de invierno. Debido a la preferencia de bebidas calientes en vez de productos refrigerados.

Fortalezas

- Baja rotación de personal
- Marca reconocida: La calidad y sabor de los productos ofertados por la empresa son reconocidos por sus propios clientes, además del uso de la palabra que identifica a la marca para referirse a bebidas de este tipo.
- El producto tiene mayor vida de anaquel que la competencia.
- Los procedimientos están definidos, sin embargo, hay que documentarlos para que puedan ser consultados.

Debilidades

- Sub-utilización de sistema de información: En la actualidad ya existe un paquete pero este no es utilizado al 100%.
- Equipo de producción poco tecnificado: Debido a que en la actualidad el equipo de producción con el que se trabaja es semiautomático, una parte de la variabilidad en la calidad del producto se debe a errores humanos.
- Detección de necesidades de capacitación: No se lleva a cabo la detección de necesidades de capacitación. La única área donde se mide la productividad es en producción.
- No existe planeación formal de las actividades. No se realiza una planeación formal de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa tales como planeación de crecimiento, planes de mejora, detección de necesidades y estatus de los recursos necesarios para el trabajo en cualquier nivel ya sea operativo o a nivel gerencial, no existe una planeación de la producción formal o documentada ni evidencias del trabajo que se realiza para el desarrollo de nuevos productos. De igual forma, no se muestra evidencia de los esfuerzos de la empresa por asegurar la calidad de sus productos y de todos sus procesos.

Estrategias FO

- Ofrecer productos de calidad aprovechando la marca reconocida
- Integración vertical de la cadena.
- Ofrecer productos con valor agregado como son las pulpas de frutas amazónicas congeladas y liofilizadas destinada a la industria alimenticia.

Estrategias FA

- Diversificación de productos. Desarrollo de productos para el mercado light manejando por ejemplo procesos como UHT (Temperatura Ultra Alta).
- Ampliación de la plaza. Localización de los puntos vacacionales de mayor afluencia en la ciudad para establecer un punto de venta temporal.

Estrategias DO

- Utilización de economías de escala mediante la tecnificación de los procesos.

Estrategias DA

- Innovación en procesos y productos. El desarrollar productos con un mejor contenido nutricional permitiría entrar a nuevos mercados. El innovar procesos permite reducir costos y mejorar la calidad del producto.
- Excelencia operativa. Capacitación del personal en trabajo en equipo y en la correcta utilización de los sistemas de información. Utilización de métricas de desempeño y su control para mejorar el mismo.
- Diseñar un manual de calidad para un sistema de gestión de la calidad acorde a las necesidades actuales de la empresa permitirá primeramente sentar las bases para el desarrollo e implementación del SGC de la empresa, ayudará en la identificación de los procesos que se desarrollan en la empresa así como su interacción, definirá claramente cuáles son los requerimientos del cliente y los regulatorios, las autoridades y responsabilidades correspondientes así como los requerimientos de la norma ISO 9001:2000, además contribuirá en la planeación de las principales actividades que se realizan tales como la producción y desarrollo de nuevos productos, igualmente dará evidencia de los esfuerzos

que se llevan a cabo para asegurar la calidad de los productos ofertados; la documentación de los procesos es parte fundamental del desarrollo del sistema y ésta contribuirá a garantizar el correcto cumplimiento de lo dispuesto por la norma ISO 9001:2000 formando en documentos cómo se cumplen los requerimientos de la norma mencionada así como las responsabilidades de la dirección, la gestión de recursos, la realización del producto y la medición, análisis y mejora de procesos y productos, lo cual permitirá detectar áreas de oportunidad de mejora, reducir desperdicios y mostrar evidencia de las acciones que la empresa realiza en busca de la calidad y de la mejora continua; además de crear las condiciones para la búsqueda de una certificación bajo las normas internacionales ISO 9000.

3.1.2. Entrevista y encuesta

En cuanto al conocimiento general de calidad el diagnóstico realizado fue a los responsables de las diferentes áreas productivas por medio de entrevistas y cuestionarios sobre el proceder al instante de realizar una acción que de su cargo derive.

Tabla 3-1 Entrevista de diagnostico

ENTREVISTA DE DIAGNOSTICO				
N°	PREGUNTAS	CONOCE	DESCONOCE	MAL/NR
1	¿Conoce usted o a escuchado hablar de las norma ISO?	0%	11 %	89 %
2	¿Cuenta la empresa con un manual de calidad?	0%	0%	100 %
3	¿Conoce el significado de la palabra calidad?	0%	10 %	90 %
4	¿Trabaja usted de acuerdo a normas o reglas que determinen la calidad del producto?	0 %	20 %	80 %
5	¿Tiene capacitación constante en cuanto a calidad se refiere?	0 %	0 %	100 %

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según las entrevistas realizadas se puede evidenciar:

- El 89% no han escuchado hablar de la norma ISO
- El 100% no cuenta con manual de calidad
- El 90% tiene un bajo conocimiento en cuanto a calidad se refiere
- El 80% no trabaja con las políticas de la empresa
- El 100% no tienen una capacitación constante en la empresa.

Tabla 3-2 Cuestionario de diagnostico

CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO			
PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
1.- ¿La empresa cuenta con un manual de calidad?	0%	100,00%	100,00%
2.- ¿Tuvo usted llamadas de atención por no cumplir con el correcto uso de sus equipos?	77,78%	22,22%	100,00%
3.- ¿Recibe usted capacitación continua y/o frecuente sobre temas de calidad?	0%	100,00%	100,00%
4.- ¿Realiza usted su trabajo de manera que el producto que se obtenga sea lo mejor posible?	33,33%	66,67%	100,00%

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En el cuestionario realizado se puede evidenciar que:

- El 100% que la empresa no cuenta con un manual de calidad
- El 77,78% tuvo llamadas de atención por no cumplir con el correcto uso de sus equipos
- El 100% Recibe capacitación continua o frecuentemente sobre temas de calidad
- El 66,67% no realiza su trabajo de manera que el producto que se obtenga sea lo mejor posible.

3.2. Evaluación de resultados

3.2.1. Entrevista y cuestionario de evaluación del trabajo

Tabla 3-3 Entrevista de evaluación

ENTREVISTA DE EVALUACION				
Nº	PREGUNTAS	BIEN/SI	REG./DUDA	MAL/N O
1	¿Conoce cuál es el procedimiento que utiliza para dirigir y controlar la organización?	100,00%	0%	0%
2	¿Cómo determina los requisitos o necesidades de los clientes?	100,00%	0%	0%
3	¿Cuáles son los aspectos que le permiten seleccionar y reclutar al personal que trabaja en la organización?	100,00%	0%	0%
4	¿Cuál es el tipo de comunicación que se implementa en la organización?	88,89%	22,22%	0%
5	¿Cuál es el procedimiento para la selección y evaluación de proveedores?	85,00%	15,00%	0%
6	¿Conoce a la competencia? ¿Qué ventajas identifica en relación a esta empresa?	85,00%	15,00%	0%
7	¿Cuál es el procedimiento para determinar acciones correctivas, necesarias en algún proceso?	90,00%	0%	10,00%
8	¿Qué entiende por calidad?	100,00%	0%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según las entrevistas realizadas al **gerente general** sobre la calidad total se pueden evidenciar que:

- El 100% Conoce el procedimiento que utiliza para dirigir y controlar la organización
- El 100% determina los requisitos o necesidades de los clientes
- El 100% si sabe reclutar el personal de la empresa

- El 88,89% conoce un tipo de comunicación que se implementa en la organización
- El 85% Cuál conoce los procedimiento para la selección y evaluación de los proveedores
- El 85% Conoce a la competencia
- El 90% conoce las acciones correctivas para el proceso del producto
- El 100% entiende el concepto de calidad

Tabla 3-4 Cuestionario de evaluación

CUESTIONARIO DE EVALUACION			
PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
¿Ha comunicado a los trabajadores la importancia de satisfacer los requerimientos de los clientes?	100,00%	0,00%	100,00 %
¿Realiza evaluaciones periódicas al funcionamiento general de la organización?	100,00%	0,00%	100,00 %
PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
¿Considera que el ambiente de trabajo, que incluye, factores físicos, sociales, psicológicos, medioambientales, es apto para desempeñar el trabajo requerido?	90%	10,00%	100,00 %
¿La empresa realiza acciones para prevenir situaciones indeseables?	88,89%	10,00%	100,00 %
¿Está dispuesto a realizar cambios en la organización que le permitan mejorar su funcionamiento?	100,00%	0%	100,00 %

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En el cuestionario realizado al **gerente general** se evidencia que:

- El 100% se ha comunicado a los trabajadores la importancia de satisfacer los requerimientos de los clientes.
- El 100% Realiza evaluaciones periódicas al funcionamiento general de la organización.
- El 90% Considera que el ambiente de trabajo incluye, factores físicos, sociales, psicológicos, medioambientales, es apto para desempeñar el trabajo requerido.
- El 88,89% La empresa realiza acciones para prevenir situaciones indeseables
- El 100% Está dispuesto a realizar cambios en la organización que le permitan mejorar su funcionamiento.

3.2.2. Resultado del trabajo

Las deficiencias en el funcionamiento, se encuentran ligados a factores internos y externos que la impactan negativamente, tales como: falta de una administración técnica, aumento de la competencia y falta de adaptación al cambio, contratación eventual del personal, bajo niveles económicos. La administración implementada, y el estilo de dirección del líder autónomo, mismo que utiliza la experiencia aprendida en el transcurso del tiempo, para tomar decisiones, sin tener una base profesional, aspecto que se ve reflejado en las deficiencias operacionales de la empresa, específicamente en las etapas de planeación, organización, dirección y control.

Estas circunstancias originan que la organización no se adapte a los cambios del mercado actual, a través de estrategias que le permitan tener una sólida ventaja competitiva propia y sostenible en el tiempo, con el fin de asegurar la permanencia en el mercado y así posicionarse en el mismo

3.3. Análisis de alternativas de solución.

Tabla 3-5 Análisis de alternativas de solución

Alternativa.	Análisis	Resultado del análisis
Contratación de una empresa de consultoría, para la implementación, es muy conveniente que apoye a la organización una empresa de consultoría, que tenga buenas referencias.	<p>El costo de las consultorías son muy elevados</p> <p>El sistema de calidad está en su etapa inicial</p> <p>La empresa consultora no es parte del personal de la empresa</p>	<p>La empresa no cuenta con los recursos necesarios, para la contratación de consultorías.</p> <p>Las empresas consultoras no son permanentes en la fabrica</p> <p>Aún con la empresa consultora se necesita personal a cargo de la calidad</p>
Contratación de un profesional a cargo de la calidad	El costo se abarata con la presencia de este personal que es parte de la empresa	Un profesional a cargo de la calidad no se encuentra presupuestado para esta gestión.
Elaboración del manual de calidad como parte inicial del sistema de calidad	La elaboración está a cargo del universitario de trabajo dirigido, con el asesoramiento del encargado de producción de la empresa	El costo de la elaboración es mínimo además cuenta con la guía del encargado de producción, y se da inicio al sistema de calidad en esta gestión.

Fuente: Elaboración propia

3.4. Desarrollo de la propuesta

3.4.1. Trabajo ejecutado

CRONOGRAMA DE TRABAJO

Nº	ACTIVIDADES A REALIZAR	Meses, Año Gestión 2013																							
		JULIO				AGOSTO				SEPTIEMB.				OCTUBRE				NOVIEMB.				DICIEMB.			
0	Semanas	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª
1	Diagnóstico inicial de la empresa	■																							
2	Elaboración del plan de investigación			■	■																				
3	Revisión de la parte documental interno y externo					■																			
4	Análisis FODA y verificación lista de chequeo.												■												
5	Realización de la entrevista y el cuestionario de diagnóstico.																■								
6	Elaboración del manual de calidad en observación																■								
7	Realización de las entrevistas y cuestionario de evaluación																				■				
8	Controles periódicos de efectividad.																					■	■	■	■

Ilustración 2 Cronograma de trabajo

3.4.2. Actividades realizadas

El trabajo ejecutado en la empresa por el universitario de trabajo dirigido se realizó con el gerente general de la empresa.

- 1) (14 de julio de 2013) Se realizó una reunión con la gerencia general, en la oficina del mismo, donde mi persona como universitario de trabajo dirigido, hace conocer al gerente general un plan para realizar la investigación; donde se acordó la forma y horarios para realizar dicha sondeo y así de esta manera no perjudicar a los trabajadores en su desempeño.
- 2) (15 de julio de 2013) mi persona elaboro un compromiso de cooperación al trabajo de investigación que fue revisado y firmado en mutuo acuerdo.
- 3) (23 de Julio de 2013) Seguido a esto se realizó una reunión general con todo el personal donde el gerente general aborda temas relacionados al trabajo, remuneraciones y otros no afines al trabajo guiado; una vez que termina de comunicar sus puntos el gerente general realiza la presentación de mi persona, junto con el plan de investigación, para que el personal aporte el apoyo necesario para el trabajo guiado.

- 4) (25 de julio de 2013) El plan da inicio dos días después con la realización del análisis de los documentos con los que cuenta la empresa y que tengan relación con la calidad.
- 5) (01 de agosto de 2013) Identificados y revisados los documentos internos de la empresa mi persona se comunica con la gerente de producción y sistemas de gestión de inocuidad alimentaria de la empresa Urkupiña, para solicitarle el manual de su sistema, misma acción se realiza con los encargados de calidad e inocuidad de las empresas Lourdes y Bolital.
- 6) (09 de agosto de 2013) Conjuntamente la gerencia general y mi persona, proceden a analizar dichos documentos para la recopilación de datos para la creación del manual de la empresa.
- 7) (23 de septiembre de 2013) Posteriormente se realiza el análisis FODA de la empresa y se entrega los resultados al gerente general, se analizan las variables que afectan de manera negativa a la organización y que guardan una relación directa con la calidad de los productos, adicionalmente el gerente general conjuntamente con el universitario de trabajo guiado proceden a elaborar las estrategias que del análisis FODA deriven.
- 8) (27 de septiembre de 2013) Luego se realizó la verificación de la lista de chequeo para evaluar las condiciones iniciales, falencias y condiciones favorables de la empresa con relación a la norma ISO 9001:2000.
- 9) (01 de octubre de 2013) Se realiza una verificación de la institución de cada encargado de área, preguntando en forma directa las funciones que desempeñaba cada uno; en respuesta a esta pregunta se puede saber qué; en cuanto a las funciones de cada trabajador no están direccionadas para la obtención de la calidad total.
- 10) (04 de octubre de 2013) Procedo a realizar la observación directa del trabajo que se realiza dentro de la organización tomando apuntes objetivos.
- 11) (07 de octubre de 2013) Posteriormente se realiza entrevistas y cuestionarios de diagnóstico (ver anexos) a los encargados de área, cuyos resultados se muestran en el capítulo II - DIAGNOSTICO O SITUACIÓN INICIAL DE LA EMPRESA. Recabados los cuestionarios y entrevistas llenadas, se procede a la sistematización y estudio de los resultados en la computadora personal del universitario de trabajo dirigido con el gerente de producción.

- 12) (10 de octubre de 2013) Realizo un informe con los resultados obtenidos, el cual presento al gerente general quien mediante una participación activa, decide crear un departamento de calidad dentro de la empresa con el objetivo inicial de crear un manual de calidad como propuesta para solucionar los problemas que afectan a la organización.
- 13) (21 de octubre de 2013) Conjuntamente, con la guía del gerente de producción, el universitario de trabajo dirigido y con la participación masiva del gerente general se elabora el primer borrador, imprimiendo cuatro copias en observación, para la gerencia general, gerencia administrativa, gerencia de producción y el universitario de trabajo dirigido; para su estudio y revisión.
- 14) (23 de octubre de 2013) Una vez revisadas y aprobadas las copias, se encomienda al universitario de trabajo dirigido realizar las correcciones con las observaciones obtenidas de los documentos en observación.
- 15) (23 de octubre 2013) Posteriormente el universitario de trabajo dirigido procede a imprimir un primer borrador, del cual se realizan fotocopias para los encargados de cada área instruyéndoles la lectura y realizar observaciones a su criterio, como parte de la socialización de la propuesta.
- 16) (25 de octubre de 2013) Se observó que aun existían algunos pasos a seguir que no se habían considerado en el manual en las áreas atención al cliente, informando al gerente general con quien verificamos si es procedente la adición al documento final en evaluación, se tomó la decisión de anexión instruyendo al universitario de trabajo dirigido la corrección y reimpresión del nuevo documento, sacando las fotocopias necesarias y repartiéndolas a sus respectivas áreas.
- 17) (04 de diciembre de 2013) Posteriormente se realiza entrevistas y cuestionarios de evaluación (ver anexos) al gerente general, cuyos resultados se muestran en el capítulo X – Evaluación de resultados. Recabados los cuestionarios y entrevistas llenadas, se procede a la sistematización y estudio de los resultados en la computadora personal del universitario de trabajo dirigido con el gerente de producción.
- 18) (13 de diciembre de 2013) El universitario de trabajo dirigido continuó con la verificación sin ninguna observación siguiente.

19) (10 de diciembre de 2013) Mediante observación directa se comprobó la utilidad del manual, ya que no se presentaron mayores problemas en el desempeño de las actividades de los sujetos de prueba.

20) (19 de diciembre de 2013) Finalmente el universitario de trabajo dirigido realiza mediante observación directa controles periódicos durante el trabajo, para constatar, consolidar y remarcar la efectividad y al mismo tiempo la aceptación del manual de calidad.

3.5. Propuesta elaborada

3.5.1. Propuesta presentada

Se propone diseñar e implementar un manual de calidad basado en la norma ISO 9001:2000, dentro del departamento del control que es en primera instancia como estrategia que permitirá, mejorar su funcionamiento interno y aumentar las ventas

**3.5.2. Manual de calidad de la empresa procesadora de pulpas de frutas nativas
“Madre Tierra Amazonía S.R.L.”**

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	37
1.1.	OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD	37
1.2.	MODELO DE CALIDAD	37
1.3.	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	38
1.4.	EXCLUSIONES.....	38
1.5.	DISTRIBUCIÓN.....	38
2.	DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN.....	39
2.1.	RESEÑA HISTÓRICA	39
2.2.	MISIÓN.....	39
2.3.	VISIÓN	39
2.4.	POLÍTICA DE CALIDAD	40
2.5.	OBJETIVOS DE CALIDAD	40
3.	REFERENCIAS NORMATIVAS	40
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	40
4.1.	REQUISITOS GENERALES	40
4.2.	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	41
4.2.1.	GENERALIDADES	41
4.2.2.	MANUAL DE CALIDAD	42

4.2.3.	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS	42
4.2.4.	CONTROL DE LOS REGISTROS.....	42
5.	RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA.....	42
5.1.	COMPROMISO DE LA GERENCIA.	42
5.2.	ENFOQUE AL CLIENTE	43
5.3.	POLÍTICA DE CALIDAD.....	43
5.4.	PLANIFICACIÓN.	44
5.4.1.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD.	44
5.4.2.	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	44
5.5.	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	45
5.5.1.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	45
5.5.2.	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA.....	45
5.6.	COMUNICACIÓN INTERNA.	45
5.7.	REVISIÓN POR LA GERENCIA.	46
5.7.1.	GENERALIDADES.....	46
5.7.2.	INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN.	46
5.7.3.	RESULTADOS DE LA REVISIÓN.	47
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	47
6.1.	PROVISIÓN DE RECURSOS.....	47
6.2.	RECURSOS HUMANOS.....	47

6.2.1.	GENERALIDADES	47
6.3.	COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	47
6.4.	INFRAESTRUCTURA	48
6.5.	AMBIENTE DE TRABAJO.....	48
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	48
7.1.	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	48
7.2.	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.	49
7.2.1.	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.....	49
7.2.2.	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO. ...	49
7.2.3.	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.....	49
7.3.	DISEÑO Y DESARROLLO	50
7.4.	COMPRAS	50
7.4.1.	PROCESO DE COMPRAS.....	50
7.4.2.	INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS.....	50
7.4.3.	VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS.....	50
7.5.	PRESTACIÓN DEL PRODUCTO.....	51
7.5.1.	CONTROL DE LA VENTA DEL PRODUCTO	51
7.5.2.	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA VENTA DEL PRODUCTO	51
7.5.3.	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.....	51
7.5.4.	PROPIEDAD DEL CLIENTE.	51

7.5.5.	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.....	52
7.6.	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.	52
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	52
8.1.	GENERALIDADES.....	52
8.2.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.	52
8.2.1.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	52
8.2.2.	AUDITORIA INTERNA.....	53
8.2.3.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	53
8.2.4.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO.	53
8.3.	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.....	54
8.4.	ANÁLISIS DE DATOS.	54
8.5.	MEJORA.....	54
8.5.1.	MEJORA CONTINUA.	54
8.5.2.	ACCIÓN CORRECTIVA.....	55
8.5.3.	ACCIÓN PREVENTIVA.....	55

1. INTRODUCCIÓN

1.1. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

El presente manual de calidad busca representar de forma clara y coherente la estructura de la empresa MTA SRL (Madre Tierra Amazonía S.R.L.), como un sistema de gestión basado en estándares de calidad que aseguran la prestación de los productos resultantes de la interacción de los procesos definidos al interior de la misma y que están orientados a la satisfacción del cliente.

El manual de calidad proporciona las políticas para implementar, administrar y mantener el sistema de gestión de la calidad, de manera que se cuente con un ciclo permanente de mejora continua. El SGC (Sistema de Gestión de la Calidad) se encuentra estructurado conforme a los requisitos planteados en la norma ISO 9001:2000.

1.2. MODELO DE CALIDAD

Para garantizar el fortalecimiento entre las partes, como para el logro de los objetivos establecidos, es fundamental que las actividades sean ejecutadas bajo una perspectiva sistémica y altamente funcional, por lo cual se presenta el siguiente esquema:

Una vez que se ha identificado la interrelación de los procesos, se procede a la definición de la política de calidad, las cuales son comunicadas en la empresa y son el punto de partida para la de definición de los objetivos de calidad, que son la base para el establecimiento del alcance del sistema de gestión así como la documentación de los procesos por medio de los planes de calidad.

Es responsabilidad de la gerencia mostrar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema y la mejora continua, además de llevar a cabo revisiones del sistema de gestión para verificar su efectividad (ver apartado 5 RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA).

La calidad de los productos depende directamente del recurso humano, no se podrá exigir a la gente que realice bien su trabajo, si no se le proporciona la infraestructura y ambiente de trabajo adecuado para lograrlo.

Para la realización de los productos se requiere la planificación de la realización de los mismos, del conocimiento de los requisitos y especificaciones de cada uno de ellos, así como del control de su realización.

Mediante la medición, el análisis y la mejora se demuestra la conformidad de los productos a través de auditorías, de la identificación y atención de los clientes, del seguimiento, medición de los procesos y productos, del control de las no conformidades, del análisis y síntesis de los datos, de la mejora continua, de las acciones correctivas y acciones preventivas.

La implementación y operación del sistema de gestión debe considerar los recursos, funciones, responsabilidades y autoridad, la competencia, formación y toma de conciencia, la comunicación y control documental y operacional.

Es necesario considerar la verificación, las acciones correctivas y preventivas para tratar, las no conformidades reales y potenciales, controlando los registros, programando y ejecutando las auditorías internas.

1.3. ALCANCE DEL MANUAL DE LA CALIDAD

Lo establecido en este manual de calidad cubre los procesos de ventas, compras, y almacén sustentado en el enfoque de administración de calidad.

1.4. EXCLUSIONES

Los siguientes requisitos no aplican de la norma ISO 9001:2000, no aplican en este manual de calidad.

REQUISITO 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO (ISO 9001):

La organización no realiza actividades de diseño y desarrollo de productos, únicamente los comercializa como producto final.

1.5. DISTRIBUCIÓN

Este manual deberá manejarse como documento controlado y únicamente se distribuirá a trabajadores de la empresa involucrados en la prestación de productos de calidad. Cada trabajador tiene una copia controlada de este manual; éstas se controlan por número de copia distribuida. Es responsabilidad del administrador distribuir y asegurar que cada área de la empresa MTA SRL dispone una copia actualizada del manual de calidad; esta distribución se hace de acuerdo con el procedimiento para control de documentos internos y externos.

2. DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. RESEÑA HISTÓRICA

La empresa MTA SRL fue creada el año 2002, con el objetivo de llenar un vacío en el procesamiento y comercialización de productos sostenibles, provenientes de Sistemas Agroforestales y de la Biodiversidad del Bosque, desde su creación, viene contribuyendo en las mejoras tecnológicas para el procesamiento del cupuazú, además de otras especies frutales de la amazonia en la promoción de los mismos en diferentes mercados y su comercialización.

Con apoyo técnico de IPHAE (Instituto para el Hombre, Agricultura y Ecología) y el financiamiento de HIVOS y SNV (Instituciones Holandesas), se instaló una planta piloto para pulpa de frutas, posteriormente, con financiamiento de la FDTA - Trópico Húmedo, se desarrollaron productos de la pulpa como el vino y licor y de las semillas: la manteca y avances para el copúlate.

Desde su creación, la empresa ha trabajado dentro de los principios del comercio justo, con fuerte apoyo en la economía solidaria de las familias que abastecen las diferentes materias primas a la empresa. La APPAAVD (Asociación de Productores y Productoras Agroforestales Amazónicos Vaca Diez) es la mayor accionista de esta empresa privada.

Actualmente se está certificando el 100% de los productos con los que trabajamos como Orgánico y Eco Social, este último sello es una norma privada del IBD Certificaciones que pretende que la empresa implemente programas de desarrollo en las comunidades proveedoras, atendiendo sus necesidades básicas en las áreas social y ambiental.

2.2. MISIÓN

“Somos una empresa comercial dedicada a la venta de pulpas y productos de frutas amazónicas, enfocada a la satisfacción de nuestro mercado meta, a través de productos que satisfagan sus necesidades y rebasen sus expectativas.”

2.3. VISIÓN

“Llegar a ser una empresa líder en nuestro ramo, que realice sus actividades bajo un enfoque de calidad, logrando con ello, posicionarse en la totalidad del mercado meta, así como crear una red de sucursales virtuales y físicas en el estado plurinacional de Bolivia, así como otros países.”

2.4. POLÍTICA DE CALIDAD

“Tenemos el compromiso de lograr la plena satisfacción de nuestros clientes y exceder sus expectativas, brindándoles productos de calidad, a través del proceso de mejora continua, innovación tecnológica y las mejores prácticas organizacionales.”

2.5. OBJETIVOS DE CALIDAD

- ✓ Gestionar eficientemente el recurso financiero de la empresa, procurando tener este recurso en forma oportuna y racional para el desarrollo de las actividades y procesos definidos.
- ✓ Desarrollar acciones de inducción, capacitación y formación necesarias para garantizar la idoneidad y competencia del personal de la empresa.
- ✓ Mantener un proceso de mejora continua.
- ✓ Disminuir el tiempo de espera en la atención al cliente.
- ✓ Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a los productos que ofrece la empresa.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

El manual de calidad de la empresa MTA SRL y los procedimientos que lo integran han sido desarrollados conforme a lo establecido en las normas ISO 9001: 2000 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

La organización establece, documenta, implementa y mantiene un SGC (Sistema de Gestión de la Calidad) y mejora continua, mediante las siguientes actividades:

- ✓ La identificación de los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización.
- ✓ La determinación de la secuencia e interacción de estos procesos,
- ✓ La determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- ✓ La disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

- ✓ El seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos. (ver 7.5.2VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA VENTA DEL PRODUCTO y 8.4ANÁLISIS DE DATOS.).
- ✓ Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- ✓ Cuando la organización contrate externamente algún proceso que afecte la conformidad de sus productos deberá asegurarse de controlar tales procesos.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1. GENERALIDADES

Para cumplir con este requisito de la norma, el modelo diseñado está soportado por los siguientes documentos:

- ✓ Documento autorizado por la gerencia, la cual expresa la política de calidad.
- ✓ Documento autorizado por la gerencia, la cual expone los objetivos de calidad de la empresa MTA SRL.
- ✓ Procedimientos documentados que describen los procesos de la organización para alcanzar sus objetivos.
- ✓ Manual de calidad, que incluye las referencias de cada uno de los procedimientos documentados.
- ✓ Procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros. (4.2.4CONTROL DE LOS REGISTROS).
- ✓ Documentos necesarios para la planificación y desarrollo del SGC: planes de calidad, operación y control de los procesos. Dentro de los cuales se encuentran, entre otros, normas oficiales y especificaciones técnicas del producto.

La eficacia del modelo consiste, en que la organización ha de centrar sus esfuerzos en desarrollar, los procesos de acuerdo con las redacciones contenidas en los procedimientos documentados y que los resultados obtenidos se trasladen a los formatos para transformarse en registros de calidad los cuales sirven para realizar el seguimiento y establecer las bases para la mejora continua; así mismo realizar esa transformación de los registros que no han sido emanados de algún procedimiento de proceso; pero dados de alta en el SGC.

4.2.2. MANUAL DE CALIDAD

Este manual de calidad describe la estructura del SGC de la empresa MTA SRL el alcance, que incluye los detalles y justificación de las exclusiones aceptables, los procedimientos documentados necesarios, y la descripción de la interacción entre los procesos del SGC.

4.2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

La gerencia establece la metodología para el control, distribución, actualización, autorización y mantenimiento de documentos del SGC de la empresa MTA SRL.

Los documentos del SGC son controlados permanentemente y están disponibles para su uso. En este sentido la gerencia establece el procedimiento el cual describe:

- ✓ Las actividades para aprobar, editar, revisar y actualizar los documentos.
- ✓ Los mecanismos para el control de documentos incluyendo los externos.
- ✓ Las actividades para asegurarse que los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- ✓ El control y la identificación de los cambios en los documentos.

4.2.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

La empresa MTA SRL, por medio del procedimiento denominado control de los registros establece las actividades para proporcionar evidencia de la conformidad de sus productos, así como la operación eficaz del SGC mediante la identificación, almacenamiento, resguardo, recuperación, tiempo de permanencia y disposición de los registros. El coordinador administrativo conserva y protege los registros generados.

5. RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

5.1. COMPROMISO DE LA GERENCIA.

La gerencia, demuestra evidencia de su compromiso para el desarrollo, implementación y mejora del SGC mediante las siguientes actividades:

- ✓ Comunica y sensibiliza a todo el personal de la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- ✓ Establece la política y los objetivos de calidad.
- ✓ Realiza las revisiones del sistema de calidad.

- ✓ Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios.

Por lo tanto, para cumplir con los requisitos establecidos será preciso que la gerencia lleve a término este compromiso. Para ello, establece una serie de acciones que se describen a continuación:

- ✓ Indicarlo en el manual de calidad, procedimientos e instrucciones.
- ✓ Informar a todos los empleados (tablón de anuncios, memorando, etc.)
- ✓ Dar charlas de sensibilización del personal.
- ✓ Informe de necesidades de medios técnicos y humanos.
- ✓ Informes de las revisiones del sistema.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La gerencia se asegura que las necesidades y expectativas del cliente son:

- Determinadas y que entre ellas figuran los requisitos del producto y los requisitos legales y reglamentarios.
- Son convertidas en requisitos.
- Se cumplen con el fin de conseguir la satisfacción del cliente.

Para conocer las necesidades y expectativas la gerencia se asegura que los requerimientos son conocidos y comprendidos, para esto se realizan estudios y análisis oportunos como son:

- ❖ Obtención de información de los clientes. (vía sistema, tomando como base notas de venta y/o facturas).
- ❖ Encuesta de satisfacción
- ❖ Análisis de los informes de seguimiento de los clientes.
- ❖ Atención de reclamaciones o quejas.

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD.

La gerencia, redacta la política de calidad con base en el análisis de la misión, visión, metas, análisis de las necesidades y expectativas de los clientes incluyendo el compromiso de la mejora continua, y lo establece en un escrito firmado, asegurando que cumpla con los siguientes puntos:

- ✓ Es adecuada al propósito de la organización.

- ✓ Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y la mejora continua.
- ✓ Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- ✓ Es comunicada, entendida e implementada a través de las áreas de la empresa.
- ✓ Es revisada para su continua adecuación, cada año.

Las acciones y documentos para el cumplimiento de esta política son:

- ✓ Incluirla en el manual de calidad, procedimientos e instrucciones.
- ✓ Proporcionar información a los empleados (tabloneros de anuncios, etc.)
- ✓ Impartir charlas de sensibilización al personal.
- ✓ Estar presente en informes de necesidades de recursos humanos y técnicos.
- ✓ Estar presente en los informes de revisión.
- ✓ Estar contemplada en la planificación y registro de actualización.

5.4. PLANIFICACIÓN.

5.4.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

Como compromiso con la mejora continua, la gerencia, establece e implementa objetivos de calidad que son cuantificables y coherentes con la política de calidad, tales objetivos son conocidos, comprendidos y aplicados por el personal de la empresa.

5.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

La planificación del SGC se ve contenido y reflejado en la documentación que conforma la pirámide documental de este sistema, la gerencia se asegura que al planificar e implementar cambios en el SGC se mantiene su integridad y se realiza bajo condiciones controladas, también asegura que los recursos sean los necesarios para conseguir los objetivos establecidos, identificados y planificados. Esta planificación se documenta e incluye:

- ✓ Los procesos SGC, considerando las exclusiones permitidas. (Ver 1.2 MODELO DE CALIDAD).
- ✓ Los recursos necesarios.
- ✓ La mejora continua del SGC.
- ✓ La documentación donde está reflejada la planificación de la calidad.
- ✓ Manual de calidad, procedimientos o instrucciones.

- ✓ Control de la documentación.
- ✓ Especificaciones y planes de inspección y ensayo.
- ✓ Planificación y diagramas de flujo.
- ✓ Instrucciones de trabajo.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La empresa MTA SRL cuenta con una estructura orgánica, (ver anexo 1) definida, así como el perfil y la descripción de cada puesto, en donde es tomada en cuenta la experiencia, habilidades y conocimiento del personal, de esta manera la gerencia se asegura que las funciones, responsabilidades, autoridad y las interrelaciones son comunicadas.

5.5.2. REPRESENTANTE DE LA GERENCIA.

La gerencia, designa al coordinador administrativo como su representante, ya que como miembro de la empresa, es quien con independencia de otras funciones tiene la responsabilidad y autoridad que incluye:

- ❖ Asegurar que los procesos del sistema de calidad se implementen y mantengan.
- ❖ Informar del funcionamiento del sistema a la gerencia incluyendo las necesidades para la mejora.
- ❖ Promover el conocimiento de los requisitos del cliente en todas las áreas.

5.6. COMUNICACIÓN INTERNA.

La empresa MTA SRL tiene una comunicación interna entre los distintos niveles jerárquicos que le permite asegurar la efectividad del SGC, mediante el cumplimiento de la política de calidad, los objetivos y metas. Se promueve la comunicación y retroalimentación mediante lo siguiente:

- Juntas y reuniones de trabajo.
- Circulares y comunicados internos.
- Internet (correo electrónico)
- Tableros.
- Manual de calidad.

La estructura organizacional establece las líneas de comunicación interna, siendo una herramienta de trabajo importante con el cual el personal entiende su papel y se desempeña de acuerdo a él. El flujo de comunicación se puede observar en el organigrama (ver anexo 1). Las líneas formales de comunicación fluyen de manera ascendente y descendente.

5.7. REVISIÓN POR LA GERENCIA.

5.7.1. GENERALIDADES.

La gerencia revisa cada seis meses el SGC para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, con la participación del representante de la gerencia. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad, comprobando que se está produciendo:

- ✓ La continúa consistencia del sistema.
- ✓ La idoneidad del sistema.
- ✓ La efectividad del sistema.

Los documentos donde figuran estos requisitos son:

- ✓ Manual de calidad, procedimientos o instrucciones.
- ✓ Reuniones de calidad.
- ✓ Informes de las revisiones de los objetivos de calidad.

5.7.2. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN.

La información de entrada para la revisión por la gerencia incluye:

- Resultados de auditorías.
- Retroalimentación del cliente.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones por la gerencia previas.
- Cambios que podrían afectar al SGC.
- Recomendaciones para la mejora.

5.7.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN.

Los resultados de la revisión incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- ✓ La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos;
- ✓ La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente; y
- ✓ Las necesidades de recursos.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

La empresa MTA SRL establece mecanismos para gestionar que los recursos necesarios que permitan la realización de sus procesos asegurando su disponibilidad para el funcionamiento efectivo del SGC con el propósito de incrementar la satisfacción del cliente procurando:

- ✓ Mantener una comunicación directa con las áreas que integran la empresa MTA SRL.
- ✓ Efectuar la planificación de los recursos en el corto, mediano y largo plazo.
- ✓ Revisión semestral del sistema.

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1. GENERALIDADES

La gerencia, es responsables de asegurar que sus colaboradores que presten productos que afectan a la calidad del mismo, cuenten con las competencias necesarias para el desempeño de calidad, tomando como base la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada, evidencia que mantiene resguardada mediante expedientes la coordinación de administración.

6.3. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

La competencia para cada uno de los puestos que afectan a la calidad, está identificada en los perfiles de competencia que se encuentran dentro de las descripciones de los mismos y que es resguardada por la coordinación de administración.

Si se llega a identificar una brecha de competencia diferente entre lo que se requiere y se manifiesta, entonces la coordinación de administración junto con la gerencia determina un plan de mejora del desempeño. La eficacia de las acciones emprendidas para la mejora

del desempeño, se evalúa principalmente con el desempeño competente del colaborador. El registro correspondiente se conserva en la coordinación de administración.

También, la conciencia sobre calidad, se promueve entre todos los colaboradores de empresa MTA SRL haciéndolos participes mediante tableros de avisos y reuniones, sobre los resultados de las evaluaciones diversas que se realizan periódicamente al SGC.

6.4. INFRAESTRUCTURA

La coordinación de administración, como proceso de apoyo es la responsable de realizar las actividades de supervisión y mantenimiento, correctivo y preventivo, de las instalaciones y productos de apoyo requeridos para la prestación de los productos incluidos en el SGC. Actualmente la empresa cuenta con un área de atención al cliente, área de almacén, estacionamiento para clientes, oficina, equipo de cómputo con un software que se adapta a las necesidades de la organización y los clientes.

6.5. AMBIENTE DE TRABAJO

La coordinación de administración, como proceso soporte, es la responsable de mantener y en su caso, mejorar, las condiciones físicas, de iluminación, de seguridad e higiene, que se requieren para mantener un ambiente de trabajo que permita la conformidad a los colaboradores de la empresa y clientes.

La organización determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr los requisitos indispensables de conformidad en la prestación del producto y de sus colaboradores, lo que incluye y combina a los factores humanos, físicos y materiales. Aplica encuestas para medir el clima laboral y la implementación de proyectos encaminados a la mejora en las áreas de trabajo.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La gerencia planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto basándose en una planificación estructurada y coherente con los demás procesos que conforman el SGC.

En la empresa MTA SRL es de vital importancia la planificación del proceso para la prestación de los productos a nuestros clientes, por lo que se realizan reuniones

periódicas de planificación con el gerente y los miembros que participan en la realización del producto, y de las cuales se cuenta con evidencia. Además, se establece un plan de calidad por cada uno de los procesos. .

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

7.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.

El producto que ofrece la empresa MTA SRL fue determinado tomando como referencia los requisitos de los clientes, información que se obtuvo mediante un cuestionario aplicado a una muestra. Por otra parte, las evaluaciones de calidad en el producto y satisfacción de los clientes, son practicadas periódicamente.

7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.

La gerencia, verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en el producto que ofrece, asegurando que:

- ✓ No existen desviaciones.
- ✓ La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos establecidos.
- ✓ En caso de existir diferencias, estas serán resueltas mediante la comunicación directa con el cliente.
- ✓ En caso de haber una codificación en los requisitos, estos serán registrados y comunicados al personal de la empresa
- ✓ La revisión de dichos requisitos se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar productos.

7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

El gerente determina e implementa las disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente, establece el seguimiento y evaluación del sistema a través de encuestas y buzón de sugerencias que se localiza dentro de las instalaciones. La organización considera los siguientes procesos de comunicación relacionados a:

- ✓ Área de atención y asesoría al cliente.
- ✓ Encuestas de satisfacción
- ✓ Buzón de quejas y sugerencias.
- ✓ Correo electrónico

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

No Aplica

7.4. COMPRAS

7.4.1. PROCESO DE COMPRAS

Los bienes y productos que son requeridos por la empresa que conforman, para la prestación de los productos a los clientes, están sujetos a control por parte de la coordinación de administración de la empresa MTA SRL quien conserva registros de las entregas que realizan los proveedores externos, comparándolas con los requerimientos solicitados. La gerencia y la coordinación de administración establecen el procedimiento para la compra de bienes y productos.

Mediante los criterios de evaluación establecidos por el gerente se realiza la selección de los proveedores escogiendo así, al que cumpla con las especificaciones técnicas y que ofrezca las mejores condiciones. Los criterios para la reevaluación y selección de los proveedores se realizan con base en su comportamiento histórico, los nuevos proveedores son evaluados por medio de indicadores de desempeño que incluyen diversas variables contempladas, así como las evidencias mostradas durante el proceso de compra o prestación de algún producto desde el primer contacto, la gerencia mantiene el registro de la lista de proveedores evaluados y los resultados de dichas evaluaciones, reevaluaciones y de cualquier cosa necesaria que se deriven de la misma.

7.4.2. INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

El gerente junto con el coordinador administrativo, elabora las especificaciones técnicas, de los productos necesarios para la realización del producto, las características de los productos, así como cualquier información relativa, si aplica, a la aprobación del producto, o condiciones especiales.

7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS.

El auxiliar de compras, es la responsable de llevar a cabo la inspección de los productos adquiridos para satisfacer las necesidades de los clientes con base en sus requerimientos. Es necesario revisar que la adquisición cuente, cuando sea necesario, con instructivos, manuales para el desempaque, existencia de accesorios y aditamentos, instructivos de armado, arranque, mantenimiento correctivo y preventivo, entre otros, de

no cumplirse con los requerimientos, el auxiliar de compras, realizará la devolución del pedido al proveedor correspondiente.

7.5. PRESTACIÓN DEL PRODUCTO.

7.5.1. CONTROL DE LA VENTA DEL PRODUCTO

Para efectos de controlar la venta de los productos contenidos en el alcance de este SGC todos los procesos involucrados se encuentran debidamente documentados, controlados y distribuidos, sean procedimientos o instructivos, mismos en los que se determina la forma adecuada de realizar la venta de los productos a clientes. Cada persona que participa en la venta de los productos del sistema, es debidamente informada y, en su caso, capacitada sobre los documentos requeridos. Además, estos documentos se encuentran identificables y accesibles en la organización, para efectos de requerirse en un momento determinado.

7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA VENTA DEL PRODUCTO

El gerente junto con el coordinador administrativo son los encargados de validar la venta de los productos, identificando y analizando su capacidad a través de indicadores tales como: quejas, cancelaciones de venta, devoluciones, productos postventa, reclamaciones, comentarios y sugerencias realizadas a través del buzón instalado y aplicación periódica de encuestas de satisfacción, que sirven para identificar y corregir las deficiencias en el proceso de venta del producto.

7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.

El producto solicitado por el cliente está determinado en los procedimientos operativos de cada proceso. La trazabilidad se realiza por medio del software que la empresa utiliza como programa interno.

7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE.

La empresa MTA SRL se asegura de cuidar los bienes que son propiedad del cliente estableciendo mecanismos necesarios para identificar, verificar, proteger y salvaguardar dichos bienes. Se gestionan por medio del documento denominado registro de propiedad del usuario. El personal de la empresa es el responsable, en caso de no conformidad en los bienes del cliente (incluyendo información), de comunicarle dicha anomalía. En el caso de pérdida, daño o inutilización de algún elemento aportado por el mismo y estando ya

bajo las instancias de la organización, se le comunicará al cliente de inmediato, asumiendo cualquier responsabilidad generada y guardando los respectivos registros.

7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.

La gerencia y el coordinador administrativo, se encargan de asegurar la conformidad de los productos durante el tiempo de proceso, esto se logra mediante mecanismos de manejo, identificación, almacenamiento y protección de los registros, incluyendo la manipulación, embalaje, almacenamiento y protección del archivo, por medio del registro de preservación de los productos.

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.

El gerente general, es responsable de llevar a cabo el seguimiento y medición de los resultados obtenidos mensualmente, mediante el almacenamiento de los registros.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.1. GENERALIDADES.

La empresa MTA SRL establece objetivos, indicadores y estándares para cada uno de los procesos y servicios del SGC cuya finalidad es identificar el grado de efectividad de los mismos, con el fin de asegurar la calidad en los productos y la satisfacción de los clientes. El gerente es responsable de medir, analizar y en su caso, mejorar los productos que se venden. Además, se tiene una retroalimentación con el proceso de evaluación del desempeño competente de cada uno de los colaboradores que integran la empresa.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

El gerente y el coordinador administrativo realizan de manera periódica evaluaciones de calidad en el producto y satisfacción de los clientes, para conocer la percepción que tienen éstos sobre los productos incluidos dentro del alcance del SGC.

Además, se toma como medida de retroalimentación encuestas de satisfacción y evaluación del producto, formato de quejas, reclamos y sugerencias, reuniones con el comité de calidad que dependiendo de su impacto y frecuencia pueden ser evaluadas y tratadas por medio de los procedimientos de control de producto no conforme y de

acciones correctivas y preventivas, además se utilizarán los mecanismos que la gerencia considere adecuados para la medición de la satisfacción de los usuarios.

8.2.2. AUDITORIA INTERNA.

Existe un procedimiento documentado sobre el proceso de auditorías internas, en el cual se establecen las responsabilidades de las partes involucradas, los criterios para las auditorías, su frecuencia y metodología, así como los lineamientos para la asignación de auditores internos. El gerente lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el manual de calidad:

- ✓ Es conforme con las disposiciones planificadas (7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO), con los requisitos del SGC establecidos por la empresa.
- ✓ Se ha implementado y mantiene de manera eficaz.
- ✓ Las auditorías de calidad interna se realizan con base en un programa anual, es evaluado cuando menos dos veces por año.

8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Para cumplir con la medición y monitoreo de los procesos a través de los cuales la empresa MTA SRL vende productos, se tienen identificados los documentos del SGC referentes a los procesos operativos. Estos tienen identificados indicadores y estándares de desempeño del proceso, lo que permite su medición y seguimiento. Cada encargado de proceso, será responsable de medir la capacidad de su proceso y compararlos contra los resultados planificados para el mismo. En el caso de encontrar variaciones entre lo planificado y lo generado, se deben tomar acciones correctivas, según convenga, para asegurarse de la conformidad de la prestación del producto.

8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO.

En el SGC se identifican puntos de control o de verificación, en las actividades del proceso que se consideren importantes para determinar la conformidad del producto a lo largo del proceso. Para cada punto de control, se especifican los criterios de desempeño esperado, o características que debe cumplir para ser conforme. En la medida en que un producto sea identificado que no cumple con lo especificado, entonces se deberá

identificar como producto no conforme, y se tendrán que tomar las acciones correspondientes en el siguiente punto.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

Para el SGC, se ha definido al producto no conforme como aquel que no cumple al 100% con los requisitos especificados, por el cliente, por las reglamentaciones y/o por la organización. Como lineamiento del SGC, todo producto no conforme identificado deberá generar un reproceso del mismo; además, se comunicará al coordinador administrativo y al gerente sobre el registro del producto no conforme y al área generadora, de acuerdo a lo documentado en el procedimiento para el control de producto no conforme.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS.

Las efectividad del SGC, así como las decisiones y acciones que se tomen con respecto a la mejora del mismo, deberán estar fundamentadas en hechos y datos; es decir, de aquellas fuentes que generen datos sobre:

- ✓ La efectividad del sistema de gestión.
- ✓ La satisfacción del cliente.
- ✓ La conformidad del producto con los requisitos especificados.
- ✓ Los resultados y tendencias de los procesos y productos.
- ✓ Las entradas y salidas del SGC.

El representante de la gerencia, conjuntamente con los demás miembros de la empresa, es responsables de recopilar y analizar los datos relevantes sobre el desempeño de los procesos y productos, para dar cuenta de la efectividad del sistema.

8.5. MEJORA.

8.5.1. MEJORA CONTINUA.

La empresa MTA SRL mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión asegurando un proceso constante de mejora continua y adoptando un enfoque de planear, hacer, verificar y ajustar en sus procesos e incorpora la retroalimentación obtenida de los controles de los procesos, encuestas e indicadores de satisfacción al cliente, para determinar el nivel de efectividad del sistema de gestión.

Por otra parte se mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión mediante la revisión de la política de calidad, los objetivos calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas. Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del manual de calidad aseguran la mejora continua, realizando proyectos de mejora y aplicando herramientas para el registro de los resultados de la implementación del proyecto de mejora.

8.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA.

La empresa MTA SRL por medio del procedimiento denominado acción correctiva, establece los lineamientos para el control y eliminación de las causas de no conformidades y la prevención de su recurrencia. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas y se resuelven de inmediato. El procedimiento para llevar a cabo las acciones correctivas define los requisitos para:

- ✓ Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- ✓ Determinar las causas de las no conformidades.
- ✓ Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- ✓ Determinar e implementan las acciones necesarias;
- ✓ Registrar los resultados de las acciones tomadas y
- ✓ Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3. ACCIÓN PREVENTIVA

La empresa MTA SRL establece el procedimiento denominado acción preventiva, los lineamientos para controlar la eliminación de las causas potenciales de no conformidades para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. El director y el coordinador administrativo, así como los demás miembros de la organización tienen la responsabilidad de identificar y registrar las acciones preventivas que consideren necesarias utilizando el formato denominado acción preventiva, correctiva y de mejora.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

El presente trabajo dirigido esta direccionado exclusivamente a la parte administrativa del SGC con el manual de calidad en el conjunto de actividades y procesos relativos al manejo de las diferentes áreas de la empresa “Madre Tierra Amazonía S.R.L.” por tal se concluye que:

- Se cuenta con un manual de calidad elaborado participativamente en la empresa o que recoge las inquietudes de los involucrados
- Se ha evidenciado la aceptación del personal y proveedores de la empresa a la implementación del manual de calidad.
- Se ha logrado mejorar en un 10% hasta la fecha, la producción con un control de calidad Total.
- Se ha verificado el cumplimiento de las normas por parte de los empleados en un 85%
- Se ha conseguido mejorar la línea de procesos con calidad total gracias a la capacitación del 100% del personal.
- El diseño e implementación del Manual de calidad de la empresa, ha logrado que la implementación de la norma ISO 9000 y 9001 sea una tarea menos complicada y dificultosa.

4.2. Recomendaciones

Al término del trabajo, con el fin de mejorar el funcionamiento en el área de producción, se recomienda a la gerencia general, gerencia administrativa y gerencia de producción, tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Se recomienda contratar un profesional para mantener la implementación del manual de calidad y el sistema de calidad.
- Se recomienda capacitar regularmente al personal en las áreas específicas de acuerdo al contenido de dicho documento.
- Se recomienda continuar con la implementación del SGC basado en la norma ISO 9001:2000 a través del SGC.

- Se recomienda considerar la realización de la documentación que exige la norma ISO 9001:2000.
- Se recomienda contratar los servicios de una empresa de asesoramiento en calidad que coadyuve con la certificación en ISO 9001:2000.
- Se recomienda motivar a los trabajadores a través de premios, día libre, remuneración de trabajo, y así cumplir la norma 9001:2000.

CAPITULO V

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

5.1. Referencia y citas al texto

DEMING, Edwards, "Catorce puntos y siete enfermedades de la gerencia". Tokio, Japón 1950

JOSEPH, Juran M., "Principio de Pareto", Italia, 1895

ISHIKAWA, Kaoru, "Causa y efecto", Tokio, Japón, 1943

5.2. Bibliografía

5.2.1. Libros consultados:

DEMING, Edwards, "Catorce Puntos y Siete Enfermedades de la Gerencia" Tokio, Japón 1950

GÓMEZ, Fermín Frail, "Cómo hacer el Manual de Calidad según la nueva ISO 9001:2000" Editorial Fundación Confemetal, (2ª edición).

JOSEPH, M. Juran, "Principio de Pareto", (3ª edición).

FRAILE SANTOS, José Luis, "La nueva ISO 9001:2000. Análisis comparativo con la ISO 9000:1994", FC EDITORIAL, (2ª edición).

ISHIKAWA, Kaoru, "Causa y efecto", Tokio, Japón, 1943

PÉREZ, Miguel Ángel Sebastián, "Gestión y control de Calidad", (4ª edición).

CANELA LOPEZ, José , "La gestión por calidad total en la empresa moderna" (2ª edición). España

VELASCO SANCHEZ, Juan, "Gestión de la calidad". "Mejora continua y sistemas de gestión". Teoría y Práctica. (1ª edición 2005). España.

GONZÁLEZ, Javier Benito, "Medición de la gestión de la calidad total" (1ª edición 2005).

STREET N.W., "Manual de gestión de calidad total a la medida" (2ª edición 2006).

5.2.2. Páginas Web consultadas:

- <http://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacionyevaluacion/analisisSintesis>
- http://www.ugr.es/~rescate/practicum/el_m_todo_de_observacion.htm “www.aenor.es”.
- http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/metodos_tecnicas_investigacion.php
- “www.calidad.unav.es”.

5.2.3. Normativa consultada:

- ISO 9001:2000, Sistema de Gestión de Calidad, “Requisitos”.

CAPITULO VI

ANEXOS

6. ANEXOS

Evaluación Inicial, lista de chequeo, situación inicial de la empresa basada en la norma ISO 9001:2000

Entrevistas/cuestionarios de diagnostico

Entrevistas/cuestionarios de evaluación

Registro fotográfico

Evaluación Inicial, lista de chequeo, situación inicial de la empresa basada en la norma
ISO 9001:2000

Empresa: Procesadora de pulpas de frutas nativas "Madre Tierra Amazonía S.R.L."	NO. DE AUDITORÍA:01
Área /Procesos: Ventas, compras, administración y almacén.	PÁGINA 1 de 10
Auditados: Procesadora de pulpas de frutas nativas "Madre Tierra Amazonía S.R.L." Actividad: Procesamiento de pulpas de frutas amazónicas y derivados. Fecha: Junio de 2013	

ISO9001 :2000	Lista de verificación del sistema de calidad	Conforme	No Conforme	Comentarios y notas explicativas
4	Sistema de gestión de calidad			
4.1	Requisitos generales			
4.1	¿Se encuentran identificados los procesos?			Ventas, compras, administración y almacén.
4.1	¿Se ha determinado la secuencia e interacción de los procesos?		X	
4.1	¿Se determinaron los criterios y procedimientos de control para los procesos del sistema de gestión?		X	No se realiza.
4.1	¿Existe información disponible para apoyar la operación y vigilancia del proceso?			Utilización del sistema administrativo empresarial como software.
4.1	¿Los procesos se miden, vigilan, y analizan tomando acciones apropiadas para alcanzar los resultados y la mejora continua?		X	No se realiza.
4.1	¿Se han determinado las acciones necesarias para mantener la mejora continua de los procesos?		X	No se realiza.
4.2	Requisitos de la documentación			
4.2.1	Generalidades			

ISO9001 :2000	Lista de verificación del sistema de calidad	Conforme	No Conforme	Comentarios y notas explicativas
4.2.1	¿La política y los objetivos de calidad están documentados y controlados?		X	No se realiza.
4.2.1	¿Se prepararon procedimientos documentados, incluidos en un manual de calidad?		X	Los procedimientos no se encuentran documentados y son transmitidos verbalmente, por lo que se observan diversas formas de realizar una misma actividad.
4.2.2	Manual de calidad			
4.2.2	¿El manual de calidad describe la interacción de los procesos en el sistema de administración de la calidad?		X	No existe manual, ni procedimientos documentados.
4.2.3	Control de documentos			
4.2.3	¿Se ha establecido un procedimiento para el control de documentos?		X	No existe un procedimiento para el Control de documentos.
4.2.3	¿Se aprobaron los documentos para su idoneidad antes del uso?		X	
4.2.4	Control de Registros			
4.2.4	¿Se han establecido los registros de la organización?		X	No existen registros.
4.2.4	¿Existe un procedimiento documentado para el control de los registros?		X	
5	Responsabilidad de la dirección			
5.1	Compromiso de la dirección			
5.1	¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requerimientos legales, reglamentarios y de los clientes?		X	El gerente realiza esta labor verbalmente de manera irregular.
5.1	¿La alta dirección ha establecido una política de calidad?		X	No se realiza.
5.1	¿La alta dirección ha desarrollado objetivos de calidad?		X	No se realiza.

Fuente: ISO 9001 sistema de gestión de la calidad

Entrevistas/cuestionario de diagnostico

Nombre completo: Puesto: Nivel de Estudios: Lugar y Fecha: Empresa: Actividad:		
Instrucciones: Con base en tu opinión, responder las siguientes preguntas, determinadas con el fin de conocer algunos aspectos referentes al funcionamiento de la organización.		
ENTREVISTA		
1. ¿Conoce usted o escuchado hablar de las norma ISO? 2. ¿Cuenta la empresa con un manual de calidad? 3. ¿Conoce el significado de la palabra calidad? 4. ¿Trabaja usted de acuerdo a normas o reglas que determinen la calidad del producto? 5. ¿Tiene capacitación constante en cuanto a calidad se refiere?		
CUESTIONARIO	SI	NO
¿La empresa cuenta con un manual de calidad?		
¿Tuvo usted llamadas de atención por no cumplir con el correcto uso de sus equipos?		
¿Recibe usted capacitación continua y/o frecuente sobre temas de calidad?		
¿Realiza usted su trabajo de manera que el producto que se obtenga sea lo mejor posible?		

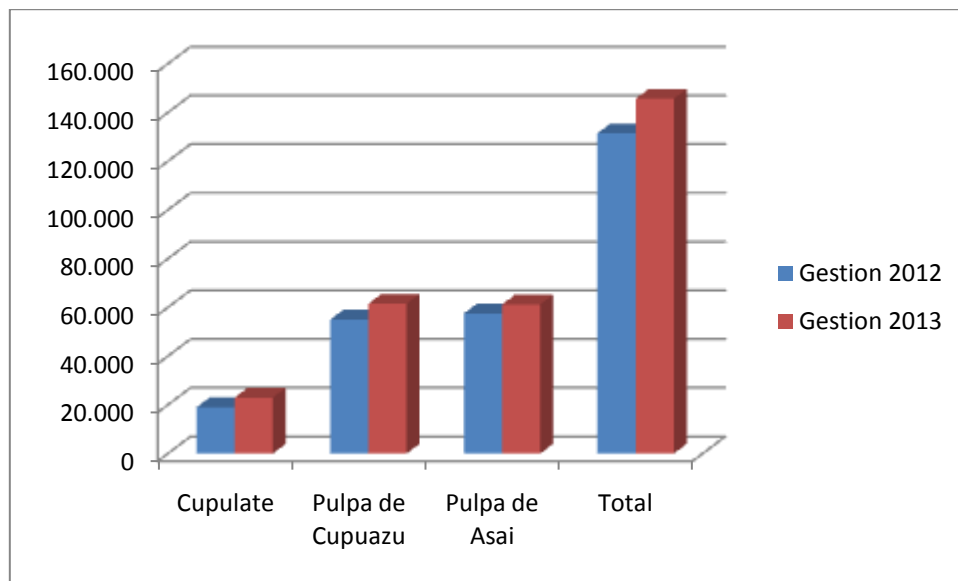
Fuente: Elaboración Propia

Entrevistas/cuestionario de evaluación

Nombre completo: Puesto: Nivel de Estudios: Lugar y Fecha: Empresa: Actividad:		
Instrucciones: Con base en tu opinión, responder las siguientes preguntas, determinadas con el fin de conocer algunos aspectos referentes al funcionamiento de la organización.		
ENTREVISTA		
1. ¿Conoce cuál es el procedimiento que utiliza para dirigir y controlar la organización? 2. ¿Cómo determina los requisitos o necesidades de los clientes? 3. ¿Cuáles son los aspectos que le permiten seleccionar y reclutar al personal que trabaja en la organización? 4. ¿Cuál es el tipo de comunicación que se implementa en la organización? 5. ¿Cuál es el procedimiento para la selección y evaluación de proveedores? 6. ¿Conoce a la competencia? ¿Qué ventajas identifica en relación a esta empresa? 7. ¿Cuál es el procedimiento para determinar acciones correctivas, necesarias en algún proceso? 8. ¿Qué entiende por calidad?		
CUESTIONARIO	SI	NO
¿Ha comunicado a los trabajadores la importancia de satisfacer los requerimientos de los clientes?		
¿Realiza evaluaciones periódicas al funcionamiento general de la organización?		

Fuente: Elaboración Propia

Grafica comparativa de ventas por gestiones 2012 y 2013 de productos que cuentan con control de calidad desde gestión 2013



Fuente: Departamento de comercialización MTA

Interpretación: Como se demuestra en la gráfica, se puede evidenciar:

- Un 9,75% de incremento en ventas entre el año 2012 y 2013, lo que nos sugiere un aumento de producción de aproximadamente un 10% ya que no se vendió el total de los productos y que a la fecha de elaboración del grafico aun existían saldos en el almacén de producto terminado.

Registro fotográfico

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA MTA SRL



Foto: Daniel Gómez Humaza

INGRESO PRINCIPAL DE LA EMPRESA MTA SRL.



Foto: Daniel Gómez Humaza

RECEPCIÓN DE LA MATERIA PRIMA COPUAZU



Foto: Daniel Gómez Humaza

RECEPCIONISTA DE LA EMPRESA MTA SRL



Foto: Daniel Gómez Humaza

RECEPCIÓN DE LA MATERIA PRIMA



Foto: Daniel Gómez Humaza

ELABORACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD



Foto : Daniel Gómez Humaza

QUEBRADO DE FRUTOS Y DESCASCARADO



Foto: Daniel Gómez Humaza

DESFIBRADO DE FRUTAS



Foto: Daniel Gómez Humaza

DESPULPADO DEL COPUAZU



Foto: Daniel Gómez Humaza

DESPULPADORA



Foto: Daniel Gómez Humaza

PESADO Y SELLADO



Foto: Daniel Gómez Humaza

CAMARA DE CONGELACIÓN



Foto: Daniel Gómez Humaza

LABORACIÓN DEL MANUAL



Foto: Daniel Gómez Humaza

ATENCIÓN AL CLIENTE



Foto: Daniel Gómez Humaza

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL



Foto: Daniel Gómez Humaza

ELABORACIÓN DEL MANUAL



Foto: Daniel Gómez Humaza

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL



Foto: Daniel Gómez Humaza

PRODUCTO DE LA EMPRESA MTA SRL



Foto: Daniel Gómez Humaza