



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE  
CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA**

**TÍTULO  
ESTRATÉGIAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE  
PRODUCCIÓN DE LA HACIENDA SAN JOSÉ**

**Autor (a)**

Pérez Vega David Miguel

**Tutor(a)**

Ing. Ortega Haro Xavier Fernando

**Milagro, Noviembre de 2016**

**ECUADOR**

### **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es **Estrategia de Gestión de Calidad para el Departamento de Producción de la Hacienda San José** presentado por el estudiante Pérez Vega David Miguel, para obtener el título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría.

Milagro, a los 5 días del mes de Diciembre del 2016



Ing. Ortega Haro Xavier Fernando  
C.I. 1709532475

### DECLARACIÓN DE LA AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, Noviembre del 2016.



Pérez Vega David Miguel

C.I. 0929361319

ii

Scanned by CamScanner

iii

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto está dedicado a todas las personas que me han brindado su ayuda a lo largo de este camino de estudios, especialmente a mis padres y hermana, que me han dado ánimos a seguir adelante sin tomar en cuenta los obstáculos que se han presentado, y a mis docentes que me han impartido las herramientas necesarias con sus enseñanzas para formar parte del mundo profesional y laboral.

## **AGRADECIMIENTO**

Mediante la presente agradezco a Dios, a la Universidad Estatal de Milagro, que me permitió ser parte de ella para convertirme en persona útil para la sociedad. De igual forma a todos los Docentes.

A mi madre y a mi hermana que formaron parte de mi vida universitaria, que con su apoyo y bendiciones me ayudaron a seguir firme para alcanzar mi objetivo.

---

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

**Ingeniero**

**Fabrizio Guevara Viejó, MAE.**

**Rector de la Universidad Estatal de Milagro**

**Presente.**

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue Estrategias de Gestión de Calidad para el Departamento de Producción de la Hacienda San José S.A. y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 16 de enero del 2017

  
Firma de la (el) Estudiante

Nombre: Pérez Vega David

CI: 0929361319

v

Scanned by CamScanner

## Abreviaturas

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

**ISO:** International Organization for Standardization

## ÍNDICE

ACEPTACION DE TUTOR .....	i
DECLARACIÓN DE LA AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ESTRUCTURA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL.....	viii
ABSTRACT .....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	5
EL PROBLEMA.....	5
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
1.2 DELIMITACION .....	5
1.2 OBJETIVOS .....	6
1.2.1 OBJETIVO GENERAL .....	6
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
CAPITULO II.....	7
MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO.....	7
2.1 Marco Teórico y referencial .....	7
2.1 Marco Referencial.....	9
2.2 Marco Metodológico .....	10
2.4 Métodos y Técnicas .....	12
2.5 Resultados.....	13
Manual de Gestión de Calidad ISO 9001 .....	18
CAPITULO III PROPUESTA .....	20
3.1 Descripción de la Propuesta.....	20
3.2 Conclusiones.....	27
3.3 Recomendaciones .....	28
APÉNDICES .....	31
Apéndice 1.....	32
Resultados de la entrevista al jefe del Departamento de Producción .....	39
Entrevista al Jefe del Departamento de Producción.....	40
Resultados de la Entrevista al Jefe o Dueño de la Hacienda San José .....	46
Resultados de la Entrevista al Jefe o Dueño de la Hacienda San José .....	47



## **ESTRUCTURA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN ESPECIAL**

Estrategias de Gestión de Calidad para el departamento de Producción de la Hacienda San José

### **Resumen**

El presente proyecto es una propuesta de un diseño de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001, para la Hacienda San José, con el propósito de que la empresa tenga una base sólida, para que posteriormente pueda implementar el Sistema de Gestión de Calidad en su departamento de producción. Se propone el diseño de un sistema de gestión de calidad, con el objetivo de que la Hacienda San José, obtenga todos los beneficios que un sistema de esas características ofrece a la empresa que lo implementa y así poder introducirse en el mundo globalizado, que cada día obliga a las empresas a la actualización y mejora continua, para volverse competitivas. En el primer capítulo se justifica el proyecto y se realiza, una breve explicación de lo que es hoy la calidad y su evolución, y porqué se opta por la gestión de calidad. Se explica también que es un sistema de gestión de calidad, sus ventajas y desventajas con el objetivo de darle al lector una base comprensible de lo que implica introducirse en un Sistema de Gestión de Calidad. Se describe lo que significa mejora continua y su relación con el sistema. En el segundo capítulo damos paso al marco referencial y metodológico en el cual se detalla la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad en diferentes tipos de empresas, sus procesos y la determinación de los métodos a seguir para una eficaz implementación de estos procesos. En el tercer y último capítulo, se encuentra la propuesta, las conclusiones y recomendaciones que se sugieren para la Hacienda San José, ya que este diseño de sistema ayudara a obtener la certificación internacional que garantizará la mejor calidad de su producción orgánica de banano, frente a competidores estables, de esta manera se analizará los sistemas de calidad para tomar las medidas necesarias para asegurarse de que se cumplan todos los objetivos

planteados y lograr un progreso continuo de sus productos. Además, tendrá la ventaja de expandirse a nuevos mercados, aumentando su demanda de clientes y generando recursos esperados.

**Palabras Claves:** Producción    Calidad    ISO 9001

## **ABSTRACT**

The present project is a proposal for a quality management design based on the ISO 9001 standard, for the Hacienda San José, in order that the company has a solid base, so that later it can implement the Quality Management System in Its production department.

It is proposed the design of a quality management system, with the objective that the Hacienda San José, obtain all the benefits that a system of these characteristics offers to the company that implements it and thus be able to enter the globalized world, that each Day requires companies to update and continuous improvement, to become competitive.

The first chapter contains an introduction to the reason for this project, a brief explanation of the quality and its evolution, and the choice of quality management. It is also explained that it is a quality management system, its advantages and disadvantages with the aim of giving the reader an understandable basis of what is involved in a Quality Management System. It describes what continuous improvement and its relationship with the system means.

In the second chapter, we give way to the referential and methodological framework in which we detail the application of a Quality Management System in different types of companies, their processes and the determination of the methods to be followed for an efficient implementation of these processes.

In the third and last chapter, we find the proposal, the conclusions and recommendations that we suggest for Hacienda San José, as this system design will help to obtain the international certification that will guarantee the best quality of its banana organic production, against Stable competitors, thus analyzing quality systems to take the necessary measures to ensure that all objectives are met and to achieve continuous progress of their products. It will also have the advantage of expanding into new markets, increasing its demand for customers and generating expected resources.

## INTRODUCCIÓN

Desde hace tiempo se ha venido haciendo presente un proceso de globalización económica el cual exige a las organizaciones redefinan sus estrategias y sus procesos con la finalidad de lograr un uso eficiente de sus recursos y el aumento de su productividad, de modo que puedan competir con éxito en el mercado actual, la base fundamental para ello es un Sistema de Gestión de la Calidad en funcionamiento, ya que son fundamentos esenciales para la toma de decisiones basadas en el conocimiento, genera un óptimo entendimiento entre las partes interesadas y sobre todo logra un aumento del éxito de la organización a través de la disminución de los costos por fallas y las pérdidas por errores, por este motivo las organizaciones en pro del mejoramiento del desempeño de su organización deben dar comienzo a la Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en base a las normas ISO 9001.

**CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

El término Calidad a lo largo del tiempo ha tenido sucesivas transformaciones, en un primer momento se habla de Control de Calidad, primera etapa en la Gestión de la Calidad, que se basa en técnicas de inspección aplicadas a Producción. Posteriormente nace el Aseguramiento de la Calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua y que incluye las dos fases anteriores.

### GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Gestión de la Calidad, se puede describir como la filosofía de dirección que busca continuamente mejorar la calidad de actuación en todos los procesos, productos y/o servicios en una organización.

La alta dirección debe estar comprometida con la causa de la calidad. Actualmente, factores tales como la satisfacción del cliente, la optimización de procesos, la minimización de errores o la imagen que de la organización tengan los diferentes agentes sociales, son determinantes para alcanzar el éxito empresarial. Esta es la razón por la que la competitividad y, en definitiva, la supervivencia de cualquier organización en los mercados en los que actúa pasa necesariamente por la gestión de la calidad.

### **La gestión de la calidad exige:**

- Valores visibles de la organización, principios y normas que deben ser aceptadas por todos.
  - Una orientación empresarial con una estrategia clara, misión, política de calidad y objetivos, con procedimientos y prácticas eficaces.
  - Requisitos cliente/proveedor (interno y externo), claramente desarrollados.
  - Demostración de la propiedad de todos los procesos y sus problemas relativos.
- Beneficios de implementar un sistema de gestión

Al implementar un sistema de gestión se obtiene beneficios internos y externos que se presentan a continuación:

**Beneficios Internos:** Los beneficios internos que la organización obtendrá al implementar un sistema de gestión son:

- Mejora de la eficiencia.
- La mejora de los documentos.
- El incremento de la conciencia sobre las acciones correctivas y preventivas.
- La mayor concienciación por la calidad.
- El reforzamiento de la comunicación interna.
- El incremento de la motivación de los empleados.
- La mejora de la calidad de los productos y resultados.
- La mejora de la responsabilidad.
- La disminución de los conflictos entre los empleados.

**Beneficios Externos:** Los beneficios externos que la organización obtendrá al implementar un sistema de gestión son:

- El mantenimiento en el mercado.
- El incremento de la satisfacción de los clientes y su fidelización.
- La captación de nuevos clientes.
- Reducción de auditorías realizadas por los clientes.
- La mejora de la imagen de la organización.
- Mayor calidad percibida y ventaja competitiva.
- Reducción de quejas.
- Mejores relaciones con los proveedores

(Rubio, 2014)

### **Fases De Implementación De Un Sistema De Gestión De La Calidad**

Las fases de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad son las siguientes

**Análisis y diagnóstico:** Identificación del flujo actual de los procesos llevados a cabo por la Organización que pretende implantar el Sistema de

Gestión de la Calidad y determinación de aquéllos que inciden en dicho Sistema.

#### **Desarrollo:**

Redacción de una propuesta del Manual de Calidad que deberá implementar la Organización y adopción de las primeras medidas para subsanar los riesgos y las deficiencias advertidas en la primera fase.

#### **Conclusión:**

Redacción del Manual de Calidad definitivo y aplicación y gestión por la Organización de los procedimientos establecidos en él.

#### **Seguimiento:**

Revisiones periódicas y actualizaciones documentadas del Manual de Calidad.

El desarrollo del trabajo investigativo está enfocado en mejorar los procesos en el departamento de producción de la Hacienda San José, aplicando estrategias necesarias, identificando los objetivos de calidad que se están manteniendo en la producción de esta empresa, obteniendo los factores esenciales en los cuales la empresa está teniendo deficiencias en su gestión de calidad frente a los demás competidores.

La ISO9001 es una norma internacional, que se centra en cada uno de los elementos de la gestión de calidad, con los que una empresa debe contar para tener un sistema más eficiente, que le permita mejorar la calidad de sus productos y servicios.

La aplicación de esta norma, ayudará a la empresa a mantenerse en una posición competitiva dentro del mercado.

Con la constante revisión cada seis meses de un agente de certificadores, mantendrá en cumplimiento las condiciones que impone la Norma ISO 9001 en el departamento de producción de la Hacienda San José.

## **CAPÍTULO I EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Hacienda San José lleva 33 años en la producción de banano orgánico en el Ecuador, y la introducción de nuevos competidores y las exigencias de los clientes han provocado que los niveles de rentabilidad se vean afectados, por ello se ha considerado evaluar las mejoras de gestión de calidad dentro del proceso en el departamento de producción bajo las Normas ISO 9001.

El mantener un mismo mecanismo dentro del proceso de producción sin mejoras de innovación, ha provocado la ausencia de clientes estables, ya que se han vistos atraídos por mejoras en calidad de productos y servicios por parte de los demás competidores.

### **1.2 DELIMITACION**

**PAÍS:** Ecuador

**REGIÓN:** Costa

**CIUDAD:** Durán

**CAMPO:** Productivo

**AREA:** Departamento de Producción

**ASPECTO:** Modelo de Gestión de Calidad bajo norma ISO9001

**TIEMPO:** El presente trabajo se limitará al planteamiento de estrategias de gestión de calidad para el departamento de producción de la Hacienda San José, para lo cual se analizará el periodo 2016.



## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 OBJETIVO GENERAL**

Establecer estrategias de gestión de calidad en el departamento de producción bajo las normas ISO9001.

### **1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1) Adoptar un sistema de gestión de la calidad, que permita a la empresa optimizar sus procesos, recursos, y realizar una gestión, eficaz en pos de cumplir con los requerimientos del cliente con productos de calidad.
- 2) Analizar los elementos integrantes de la norma ISO9001.
- 3) Examinar el sistema de gestión de calidad que actualmente tiene implementado La Hacienda San José y compararlo con la Norma ISO 9001.
- 4) Comprometer a todos los colaboradores de la Hacienda San José, para aplicar este sistema basado en las normas ISO 9001, que les permitirá lograr una mejora continua y sistemática, en donde se incrementen los niveles de calidad y productividad, reduciendo costos y el tiempo de entrega de los productos, mejorando así los índices de satisfacción de los clientes.
- 5) Definir estrategias de gestión de calidad para el departamento de producción de La Hacienda San José.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO**

#### **2.1 Marco Teórico y referencial**

Las empresas agroalimentarias cuentan con múltiples herramientas que no sólo ayudan a garantizar la calidad de sus productos sino también a su gestión empresarial y a lograr también las siguientes ventajas:

- Diferenciarse de la competencia, logrando un posicionamiento de sus productos en relación con los de aquélla.
  - Mayor protagonismo de productores, cooperativas y pequeñas o medianas industrias con el consiguiente efecto positivo sobre la conservación de la actividad económica y las estructuras productivas de zonas rurales.
  - Acceder a mercados más exigentes e incluso generar otros nuevos.
  - Rejuvenecer los mercados maduros.
  - Los sectores correspondientes se obligan a sumar esfuerzos de promoción y de comercialización, logrando un mayor compromiso de los productores en todas las fases de transformación y distribución.
  - Incrementar el valor añadido del producto.
  - Reforzar la confianza del consumidor, identificando origen con especial calidad.
- (Stahnke, 2015)

Sistema de gestión de la calidad algo ambicionado o pretendido relacionado con la calidad. Intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad.

Proviene de la alta dirección. Para aplicar este concepto es necesario que la organización defina y aporte los recursos necesarios para desarrollar el sistema de gestión de calidad. Sistema para establecer la política y los objetivos de calidad y para lograr dichos objetivos. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Objetivos de la calidad Política de la calidad. (Cerde, 2013)

El mercado ejerce presiones importantes para reducir el tiempo que transcurre entre el diseño de una idea hasta el lanzamiento del producto en el mercado. Esta situación implica que la actividad de diseño y proyecto no se pueda reducir a la escala de un Departamento de Proyecto de la organización. Tendrá más bien que tener interacciones importantes con las demás áreas para lograr reducir el tiempo de llegada de los productos al mercado. Esta situación podrá ser facilitada y promocionada a través de la utilización de herramientas y técnicas que, originarias de la aplicación de los conceptos de Design For Manufacturing y de Ingeniería Competidora, no son normalmente consideradas en las teorías de la Gestión de la Calidad, cuya práctica se centra principalmente en los aspectos formales y documentales. Sin embargo, y partiendo del principio de que el sistema de gestión de la calidad no debe ser considerado como un sistema paralelo al sistema de gestión de la empresa, sino como un fortalecimiento del sistema de gestión, y como tal según los principios de Gestión de la Calidad, todos los aspectos de la organización y de la gestión deberán ser tratados de una forma metodológica y sistemática. (Cruz, 2015)

## 2.1 Marco Referencial

**Institución:** Universidad Técnica Particular de Loja.

**Tema:** Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa corporación Mundo Grafico de la calidad de Quito bajo los estándares ISO 9001:2008

**Autor:** Rómulo Patricio Torres González

**Fecha:** Ecuador - Quito, 2012

**Resumen:** En este proyecto se realizó una evaluación de la empresa con la finalidad de conocerla y determinar el estado actual de la misma, con respecto a la gestión de la calidad. Se desarrolló las bases teóricas para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, el enfoque a procesos, metodología PHVA, etc. La tercera parte se entra de lleno al diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa Corporación Mundo Grafico, definiendo procesos, Política y objetivos de Calidad, plan de acción de objetivos para el mejoramiento de la calidad, y la elaboración de la documentación del SGC. (Torres González, 2012)

**Institución:** Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

**Tema:** Desarrollo de la metodología para la certificación de la norma ISO 9001-2008 en WILERCONST CIA: LTDA De la Ciudad de Santo Domingo

**Autor:** Rodríguez Hinojosa Iván Jhesmany

**Fecha:** Ecuador - Riobamba, 2014

**Resumen:** El presente trabajo tiene como objetivo, el desarrollo de la metodología para la certificación de la norma ISO 9001-2008 en WILERCONST CÍA LTDA, de la Ciudad de Santo Domingo, enfocado a satisfacer las necesidades de sus clientes.

Se elaboró un manual de calidad en el que se detalla su política y objetivos al igual que su estructura, procesos y responsabilidades. De manera complementaria se realizó el

levantamiento de los procedimientos, instructivos de trabajo y registros aplicables a la empresa.

## **2.2 Marco Metodológico**

El trabajo investigativo es no experimental, porque no afectamos ninguna variable establecida, lo que se va a realizar es observar, describir y explicar, utilizando el modelo transaccional, ya que la herramienta se la aplica en un sólo determinado momento en el tiempo.

### **2.2.1 Tipo de investigación**

**Investigación cualitativa:** es aquella que persigue describir sucesos complejos en su medio natural, con información preferentemente cualitativa. Los principales tipos de investigación cualitativa son:

**Investigación-acción:** es un tipo de investigación aplicada, destinada a encontrar soluciones a problemas que tenga un grupo, una comunidad, una organización. Los propios afectados participan en la misma. Se va a usar este tipo de investigación con la adopción de las normas ISO 9001- 2015 vigentes. (Vera, 2016)

**Investigación de Campo:** Una de las investigaciones más originales es la investigación de campo. Consiste en analizar una situación en el lugar real donde se desarrollan los hechos investigados, En la investigación de campo el científico vive directamente una realidad, podríamos decir que la toca con las manos. De esta manera puede recoger datos no distorsionados por una situación irreal. Se va a usar este tipo de investigación en el departamento de producción de la Hacienda San José.

(scielo tipos de investigacion, 2007)

### **2.3 Población y Muestra**

La población objeto de estudio será el jefe del departamento de producción y el dueño (jefe de la Hacienda), a los cuales se les aplicara una técnica investigativa (la entrevista) ya que de esta manera obtendré una recopilación de información mediante una conversación profesional, y estará estructurada mediante un cuestionario previamente elaborado de forma adecuada, con preguntas que tengan un determinado fin y que serán imprescindibles para esclarecer puntos necesarios referente al tema planteado.

## **2.4 Métodos y Técnicas**

### **Método de inducción completa**

La conclusión es sacada del estudio de todos los elementos que forman el objeto de investigación, es decir que solo es posible si conocemos con exactitud el número de elementos que forman el objeto de estudio y además, cuando sabemos que el conocimiento generalizado pertenece a cada uno de los elementos del objeto de investigación. En este caso analizaremos detalladamente toda la información proporcionada por el entrevistado para llegar a conclusiones razonables en la aplicación de un nuevo sistema de calidad.

### **Método experimental**

El experimento es el método empírico de estudio de un objeto, en el cual el investigador crea las condiciones necesarias o adecua las existentes, para el esclarecimiento de las propiedades y relaciones del objeto, que son de utilidad en la investigación.

Implementando este proyecto sobre el mejoramiento de la gestión de calidad de esta hacienda en base a las normas ISO 9001.

**Técnica:** La técnica que se aplicará será la entrevista al Jefe del Departamento de Producción y al dueño de la Hacienda. El éxito que se logre en la entrevista depende en gran medida del nivel de comunicación que alcance el investigador con el entrevistado; la preparación que tenga el investigador en cuanto a las preguntas que debe realizar.

La entrevista es una técnica que puede ser aplicada a todo tipo de persona, aun cuando tenga algún tipo de limitación como es el caso de analfabetos, limitación física y orgánica, niños que posean alguna dificultad que le imposibilite dar respuesta escrita.

## **2.5 Resultados**

Gracias a la entrevista realizada se podrá poner en marcha éste proyecto de mejora de la calidad, el cual consistirá en un problema (u oportunidad de mejora) que se define y para cuya resolución se establecerá un programa. Como todo programa, debe contar con unos recursos (materiales, humanos y de formación) y unos plazos de trabajo. La Mejora de la Calidad se logra proyecto a proyecto, paso a paso, siguiendo un proceso estructurado como el que se cita a continuación:

- Verificar la misión.
- Diagnosticar la causa raíz.
- Solucionar la causa raíz.
- Mantener los resultados.

## **Método De Análisis Y Soluciones De Problemas**

El Control Total de la Calidad utiliza el Método de análisis y solución de problemas, o Ruta de la Calidad, basado en el ciclo de la calidad, para la solución de problemas. Las etapas generales son las siguientes:

- Planificación de la calidad.
- Mantenimiento de la calidad.
- Mejoramiento de la calidad.

## **ANÁLISIS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

La norma ISO 9001:2000, reconocida internacionalmente, es general. No es una norma para producto, sino que puede aplicarse a cualquier sector industrial o de servicios. Su objetivo consiste en establecer requisitos internacionales para los Sistemas de Gestión de la Calidad.



## La Norma ISO 9001:2015

Propone el enfoque basado en procesos para que el anterior enfoque funcional de las organizaciones termine y se mire a la organización como un todo, a continuación, en la tabla se analiza la diferencia entre un enfoque funcional y un enfoque de procesos:

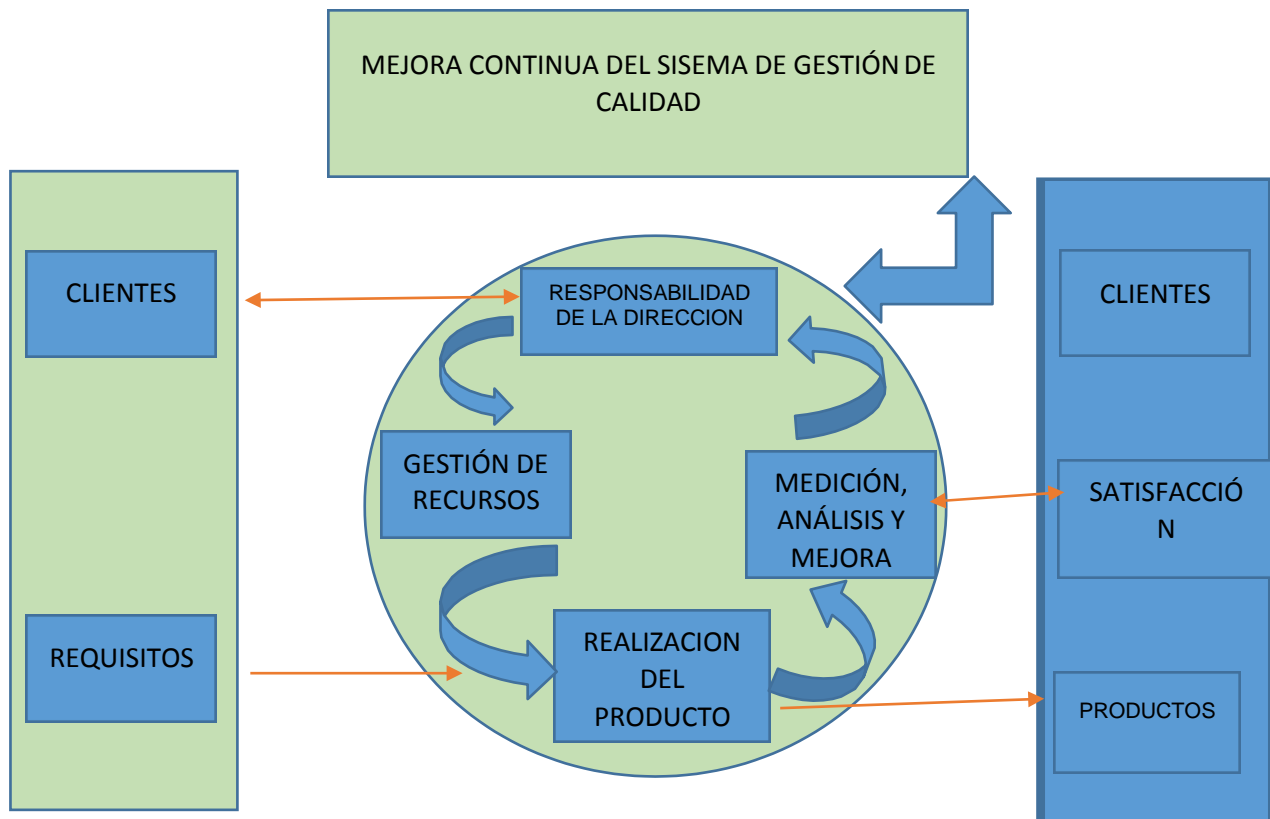
ENFOQUE FUNCIONAL	ENFOQUE DE PROCESOS
Los empleados son el problema. Empleados	El Proceso es el problema. Persona
Hacer mi trabajo.	Ayudar a que se haga las cosas.
Comprender mi trabajo.	Saber qué lugar ocupa mi trabajo
Dentro de todo el proceso.	Evaluar a los individuos.
Evaluar el proceso.	Cambiar a la persona.
Cambiar el proceso	Siempre se puede encontrar un
Mejor empleado.	Siempre se puede mejorar el proceso
No confiar en nadie.	Eliminar barreras
¿Quién cometió el error?	Todos estamos en esto juntos.
Corregir errores.	¿Qué permitió que el error se cometiera?

### Tabla 1.1 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

**Elaborado por:** Cerda, V. S. (26 de octubre de 2013). slide shared gestión de calidad.

Obtenido de <http://es.slideshare.net/lgarcia148/sistemas-de-gestin-de-calidad-iso-9001>

## Modelo de un sistema de Gestión de Calidad basado en procesos



**Figura 2 Mejora continua de un sistema de gestión de calidad**

**Elaborado por:** (Schmalbach, 2014)

En esta figura se puede observar claramente que la ISO 9001, hace énfasis en el cliente porque todo empieza con el cliente y termina con el cliente, tomando en cuenta que no solo se habla de cliente externo sino también del cliente interno de la organización. El modelo toma los requerimientos de los clientes los convierte en entradas para todos lo proceso (Responsabilidad de la dirección, gestión de recursos, realización del producto, Medición análisis y mejora), que forman parte clientes, mejora continua del sistema de gestión de la calidad Clientes Responsabilidad de la dirección gestión de los recursos Medición, Análisis y mejora Realización del producto y satisfacción.

Requisitos del SGC que se indica como un círculo de la figura 2 Esas entradas sirven para la realización del producto o servicio, que involucra la planificación y producción de dicho producto o servicio, terminando nuevamente en el cliente al satisfacer sus necesidades, entregando las salidas que arroja el sistema de gestión de la calidad, siempre aprovechando la retroalimentación que el sistema nos ofrece para que la organización pueda mejorar continuamente.

### **Partes Principales de un Proceso**

**Entradas:** Las entradas de un proceso son por lo general salidas de otros procesos. Las materias primas, los materiales, la información, las personas, los insumos, el dinero, entre otros, son ejemplos de entradas a un proceso.

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto. Algunos sinónimos utilizados son: consumidor usuario final, beneficiario, comprados, paciente, ciudadano. El cliente puede ser interno o externo a la organización.

**Proveedor:** Organización o persona que suministra un producto. Otros sinónimos con frecuencia utilizados son: suministrador, productor, distribuidor, minorista, vendedor, prestador de un servicio. Cuando el proveedor tiene relación contractual con el cliente, usualmente se denomina contratista.

**Producto:** es la salida de un proceso. Tal salida puede ser un bien tangible como el caso de un automóvil o un informe escrito o intangible como la entrega de conocimiento en una universidad

## **Proceso de Entrevista**

Nombre: Daniel Alberto Olmedo, Jefe del Departamento de Producción

Nombre: Renán Olmedo, Propietario de la Hacienda San José

## **Análisis**

### **(Jefe del Departamento de Producción)**

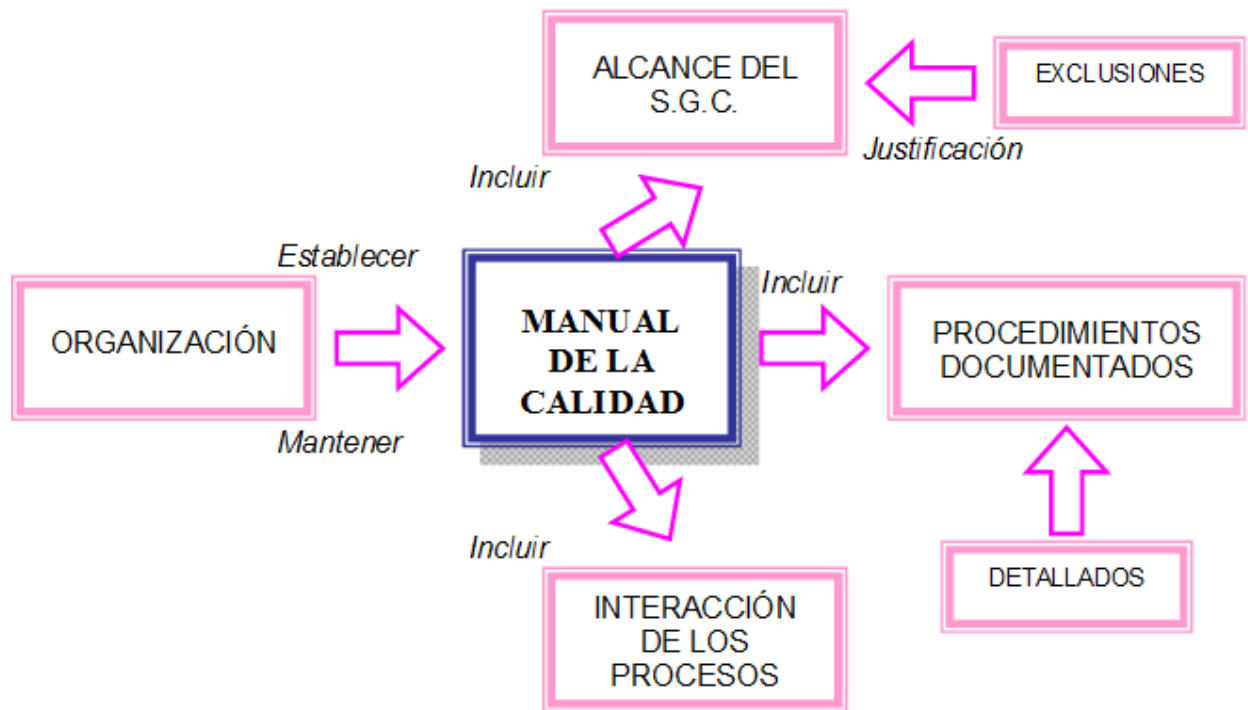
El entrevistado manifestó que no tienen un actualizado sistema de gestión de calidad en el departamento de producción, y además muestra interés en la aplicación de este sistema de gestión de calidad bajo las normas ISO9001, esto ayudaría de manera significativa la rentabilidad de la empresa y su nivel de competitividad frente a demás Haciendas de producción de productos orgánicos.

## **Análisis**

### **(Dueño de la Hacienda San José)**

El propietario de la Hacienda, muestra mucho interés en la implementación de esta nueva estrategia de gestión de calidad para su empresa, porque de esta manera le generara un buen posicionamiento en el mercado, gozara de una mejora continua de sus procesos, mayor eficiencia y productividad, y aumento en su rentabilidad.

## Manual de Gestión de Calidad ISO 9001



**Figura 3 Manual de Gestión de Calidad ISO 9001**

**Elaborado por:** <http://scielo.manualdegestion/trabajos38/iso-nueve-mil/iso-n>

Los manuales de la calidad son elaborados y utilizados por una organización para:  
Comunicar la política y objetivos de la calidad, los procedimientos y los requisitos de la organización.

### **MANUAL DE LA CALIDAD ORGANIZACIÓN ALCANCE DEL S.G.C.**

- Interacción De Los Procesos Exclusiones Procedimientos Documentados Detallados
- Establecer Mantener Justificación
- Describir e implementar un SGC eficaz.
- Suministrar las bases documentales para las auditorías tanto internas como externas. Adiestrar al personal en los requisitos del sistema de la calidad.

- Presentar el sistema de gestión de la calidad para propósitos externos.
- Demostrar que el sistema de la calidad cumple con los requisitos de la calidad exigidos por la norma ISO 9001:2000.
- La aplicación más común de un manual de las calidades empleado para propósitos tanto de gestión de la calidad como de aseguramiento de la calidad.

## **CAPITULO III PROPUESTA**

### **3.1 Descripción de la Propuesta**

Dentro del trabajo que se efectuó en el departamento de producción de la Hacienda San José, se determinó las causas que generan las deficiencias en su gestión de calidad, motivo por el cual ha incursionado en una baja rentabilidad de su producción, a través de la aplicación de esta estrategia de gestión de calidad bajo las normas ISO9001, todo esto se orienta a una mejora constante de sus productos y servicios aplicando a la certificación internacional de calidad.

El sistema de gestión de calidad, persigue la satisfacción de clientes externos e internos poniendo énfasis en la eficacia y diseñando objetivos de carácter estratégicos que orienten a la empresa, ya que no se trata de gestionar la calidad de la empresa, sino de gestionar la empresa con calidad. Esto permite que el sistema de un alcance amplio a todos los niveles de la organización. Además, se considera a los equipos de trabajo interfuncionales como el elemento esencial que permitirá canalizar y gestionar las interdependencias entre unidades de trabajo.

La organización identificará procesos necesarios, como actividades de dirección, provisión de recursos, la realización del producto y medición de los mismos, su secuencia e interacción, determinará métodos para la operación eficaz y el control de estos procesos. Por otro parte el sistema de gestión de calidad supone la creación de múltiples canales de información, tanto del exterior como de las diferentes unidades que componen la empresa. Como ejemplo tenemos a los proveedores, la comunidad, los clientes, el personal, los accionistas o socios, así como las instituciones del

gobierno. Conviene que dicho sistema sea tan amplio de acuerdo a los objetivos de calidad que se pretende lograr.

Las diferentes partes del sistema de gestión de una organización pueden integrarse, utilizando elementos comunes, con el sistema de gestión de calidad dentro de un sistema único, es decir que los objetivos que se persiguen en este sistema complementan a los objetivos de la organización tales como los relacionados con: el crecimiento, las finanzas, el medio ambiente, los recursos humanos y la seguridad. De ésta manera se facilita la planificación, la asignación de recursos y el establecimiento de objetivos.

Este sistema engloba cinco conceptos claves e importantes, los cuales definen una perspectiva global de la calidad, y constituyen la base de una metodología rigurosa, tales conceptos son la definición de exigencias, la conformidad con las exigencias, los ceros defectos, la prevención y el coste de no conformidad.

Uno de estas exigencias planteadas de ceros defectos lo deberían poner en práctica sobre todo las pequeñas y medianas empresas, teniendo en cuenta el de hacerlo bien desde el primer momento y en todos los momentos, es decir no fallar en la elaboración de un producto o en la prestación de un servicio, ya que con esto evitamos mayores costos, pérdida de tiempo y recursos. El principal aporte de un sistema de gestión de calidad radica en el orden en que se aplican las actividades, y en la conciencia que se va creando en torno a la calidad en las personas involucradas, todo esto abocado a la satisfacción de los requerimientos de los clientes. También hay que reconocer la oportunidad que este sistema brinda para mejorar la eficiencia y efectividad de procesos claves, al obligar a efectuar un análisis de todos los niveles de la organización. Por lo tanto, el implementar conlleva un esfuerzo que deberá ser resultado de un gran trabajo de equipo comprometido con los objetivos de calidad esperados.

Este esfuerzo de hacerlo bien desde la primera vez, es una filosofía de trabajo al que deben de adaptarse todos los que pretenden integrar este sistema a sus empresas, aunque a veces lograr hacer las cosas de acuerdo a las especificaciones establecidas tanto por la empresa o por las normas es complicado en el primer intento,



especialmente sino se encuentran debidamente planificadas las actividades, por lo tanto el sistema de de calidad es un paradigma o modelo de gestión que persigue centrar la estrategia de la empresa en dar al cliente lo que necesita y cuando lo necesita, con un precio competitivo y de la manera más eficiente posible, es decir que en dicho sistema, tanto en su desarrollo e implantación se establecerán estrategias para abarcar no solo al cliente y al personal, sino también a los proveedores, socios e instituciones con los cuales la empresa interactúa, permitiendo funciones y actividades coordinadas que van mejorando constantemente.

Los beneficios que obtiene internamente la empresa, le permiten conocerse y mejorar, tanto en los aspectos de cada departamento o actividad que desarrollan como a nivel personal, y si le agregamos los beneficios externos como la satisfacción de la comunidad en general aparte de los clientes a los cuales están dirigidos, la consolidación de buenas relaciones con terceros (empresas, proveedores e instituciones) y sobre todo el reconocimiento por el proceso de gestión de calidad asumido por la empresa, con todo esto, la empresa evolucionará hacia una mejora que le permitirá estar a la vanguardia. Un sistema de calidad sólido, con un buen funcionamiento constituye un factor esencial para el desempeño económico, tecnológico y productivo de una organización, logrando impactos de aporte económico, científico y social, por lo que las empresas agrícolas necesitan concienciar ideas, planificaciones, medidas y metodologías en función de lograr una cultura de esta especialidad entre el personal de la organización y un desarrollo en espiral para obtener resultados cada vez mejores.

La decisión de adoptar un sistema de calidad debe ser una decisión estratégica cuyo diseño se vea influenciado por las fortalezas, oportunidades, necesidades, objetivos, productos o servicios proporcionados, personal y recursos con los que cuente la organización, es entonces que el compromiso de la empresa con los clientes será reconocido por la comunidad al implementar un sistema de gestión de calidad en sus procesos.

Los sistemas de gestión de calidad toman en cuenta que cada organización posee ciertos procesos operacionales, que son críticos a la hora de conseguir sus objetivos,

los que al ser diseñados adecuadamente, permiten controlar los diferentes aspectos y situaciones que se puedan presentar.

El éxito de una organización debería ser el resultado de implantar y mantener un sistema de gestión orientado al cliente, a partir de la definición de sistemas y procesos que resulten claramente comprensibles, gestionables y mejorables con la finalidad de asegurar la eficaz y eficiente operación y control de los procesos.

Para que obtenga éxito en la implantación de un sistema de gestión de calidad, deben basarse en un método continuo y sistemático de recopilación, evaluación y administración de datos, y se debe considerar que el diseño e instrumentación de dicho sistema dependerá de las necesidades y objetivos y tipo de producto que proporciona una organización.

### **3.1.1 Desarrollo de la Propuesta**

#### **ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA HACIENDA SAN JOSÉ**

Para conseguir que la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015 sea exitosa se recomienda seguir los siguientes pasos:

**1. Implicación de la Alta Dirección para:**

- Detallar por qué se quiere implementar un SGC y para qué.
- Identificar y definir partes interesadas, para esto la futura ISO 9001:2015 cuenta con unas indicaciones en su cláusula 4: contexto de la Hacienda San José.
- Definir los objetivos que la Hacienda quiere alcanzar mediante el Sistema de Gestión de la Calidad y alinearlos con los objetivos estratégicos de la misma, como, ser más eficaces y eficientes, producir servicios y productos que satisfagan al cliente, mejorar la comunicación y moral en la organización, reducir costes y riesgos, aumentar la confianza de las partes interesadas...

**2. Identificar procesos clave en la consecución de los objetivos de la calidad y de la Hacienda San José**

- Hacer una revisión del modelo de la Hacienda.
- Asegurarse que los procesos y objetivos estratégicos definidos aportan valor.

**3. Garantizar que el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015 satisface los requisitos de la norma. Para ello la Hacienda debe:**

- Mapear los requisitos de ISO-9001-2015 y los procesos y actividades de la empresa.
- Identificar cómo y qué parte del sistema satisface los requisitos.
- Usar los documentos disponibles como guía para cualquier tema específico del SGC.

**4. Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en la totalidad de la Hacienda y analizar sus resultados. Para proceder:**

- Estudiar si el sistema es útil para la Hacienda.

- Examinar si el diseño del sistema es práctico y cómodo para los usuarios.
- Corregir errores para adaptarlo a los usuarios.
- 5. Gestión y medición de resultados del Sistema ISO9001, para ello:
  - Medir resultados tanto de objetivos de la Hacienda como del sistema.
  - Enfocarse en la capacidad del sistema para satisfacer a los clientes y a las partes interesadas.
  - Medir el grado de madurez del sistema.
- Mantener el sistema actualizado mediante un seguimiento operacional, la auto evaluación o auditorías internas.

#### 6. Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001-2015

Siempre pensando que el objetivo único de implementar esta norma no es la certificación, sino la de mejoramiento continuo en las actividades dentro del departamento de producción.

7. Plantearse mejoras para mantener el sistema siempre adecuado y actualizado.

El análisis coste beneficio es una tarea responsabilidad de la alta dirección imprescindible antes de trabajar en un Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001-2015.

Para estimar el beneficio es necesario conocer el estado actual de la Hacienda, cómo se pretende o se quiere que esté en el futuro y cuánto se va a ganar con ello. Si se hace este análisis se podrán conocer los beneficios del sistema.

Para el coste hay que especificar la planificación del proyecto, incluyendo diseño, implementación, soporte y mantenimiento del sistema de gestión.

El beneficio suele ser alto y podrá verse reflejado en el movimiento de los indicadores de la Hacienda.

El comportamiento de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001-2015 no es estático, por lo tanto, un aspecto clave en el éxito del mismo es la mejora continua, si se deja de lado este aspecto el sistema se volverá cada vez menos eficaz.

Implementación de un Software para ISO 9001-2015

El Software ISOTools está capacitado para aportar soluciones a los Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001-2015 y a sus requisitos. La automatización dentro de la Hacienda San José va a suponer la satisfacción de los clientes, la mejora del trabajo en equipo, el ahorro de tiempo y costes y la gestión de ese aspecto tan importante, la mejora continua.

## 3.2 Conclusiones

- El objetivo de la implementación de esta norma ISO, es la de mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión de calidad en la Hacienda, identificando los procedimientos que se deben de llevar a cabo, estableciendo las responsabilidades a cada colaborador del área.
- Con los cambios que se implementarán en el proceso de producción, se espera una mejora continua de los productos y servicios que se brindan, atrayendo nuevos clientes y logrando la satisfacción de los clientes actuales y potenciales.
- La satisfacción de los resultados obtenidos mediante el cambio de las normas ISO, va a aumentar la capacidad de establecer demanda en otros campos a los que la producción no ha tenido alcance.
- Las relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores implicarán a la organización promover y facilitar la comunicación en la eficacia y eficiencia de los procesos para armonizar las actividades que realizan ambos para ofrecer productos o servicios de calidad, al aplicar estos principios se va a obtener flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta y a la vez se va a optimizar costos y recursos.
- Cabe señalar que en las empresas agrícolas a diferencia de las grandes empresas que cuentan con comités y accionistas, suelen haber dos o tres socios, o uno en su caso, quien es el que se encarga de administrar a todo el personal, esto a su vez ayuda a mantener una mejor comunicación entre administrador y colaboradores y esto conlleva a lograr una dinámica eficaz en cada acción que se lleve a cabo

### 3.3 Recomendaciones

- Poner en marcha la aplicación de la norma, para de esta manera lograr de forma rápida los objetivos y estrategias a cumplir.
- La evaluación del desempeño del personal, contribuirá de gran manera en el cambio de gestión de calidad, ya que, de esta forma, se podrá medir la capacidad de cada uno de sus colaboradores, para poder cubrir mediante capacitación, falencias encontradas en las evaluaciones.
- El dinamismo y la velocidad con que se realice la tarea por parte de los colaboradores del departamento de producción, ayudara en la optimización de recursos y de esta manera podremos mantener una eficacia en la realización de las actividades diarias.
- Lograr mejorar la capacidad de la empresa prestando a su personal, clientes y comunidad una mejor atención, productos y servicios, al tener identificados estos aspectos y conocer en qué dirección los esfuerzos deben ser dirigidos, se obtendrá un aumento de la fidelidad del cliente.
- Realizar de manera planificadas, auditorías internas, para que con ello se pueda determinar el estado del sistema de gestión de calidad del empleado, además se debe verificar si las características del producto cumplen con los requisitos de su diseño, uso y necesidad del cliente, previniendo en caso de ser producto no conforme su uso o entrega no intencionada.

## Bibliografía

- scielo tipos de investigacion*. (ENERO de 2007). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/investigacion-de-campo.php>
- Cerda, V. S. (26 de octubre de 2013). *slide shared gestion de calidad*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/lgarcia148/sistemas-de-gestin-de-calidad-iso-9001>
- Cruz, V. (Inf. tecnol. v.15 n.6 de 2015). *scielo estrategias de la produccion aplicadas con la gestion de calidad*. Obtenido de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642004000600010](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642004000600010)
- González, R. P. (2012). *dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/4615/1/TesisRomuloTorres.pdf*. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/4615/1/TesisRomuloTorres.pdf>
- Griselda Medina, J. d. (1 de diciembre de 2013). *slideshare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/griseldamedinaramos/investigacin-pura-o-teorica>
- Rubio, P. (12 de mayo de 2014). *www.monografias.com*. Obtenido de FUENTE: <http://www.monografias.com/trabajos38/iso-nueve-mil/iso-nueve-mil2.shtml25>
- Schmalbach, J. F. (20 de agosto de 2014). <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/Modelo%20de%20un%20sistema%20de%20gestion%20de%20calidad%20basado%20en%20procesos.htm>. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros>
- Stahnke, W. B. (enero de 2015). *scielo.org.ve*. Obtenido de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-03542004000100007](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-03542004000100007)
- Torres González, R. (2012). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa corporación Mundo Grafic de la calidad de Quito bajo los estándares ISO 9001:2008*. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/4615/1/TesisRomuloTorres.pdf>
- Vera, A. (20 de junio de 2016). *monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos58/principales-tipos-investigacion/principales-tipos-investigacion.shtml#ixzz4VujlUFGZ>
- Cristina Alejandra ,S.(16 de noviembre de 2010)Área Agronegocios y Alimentos. Obtenido de [http://www.agro.uba.ar/sites/default/files/paa/AFP-EPG\\_Slepetis.pdf](http://www.agro.uba.ar/sites/default/files/paa/AFP-EPG_Slepetis.pdf)
- Torres Guerra,J(2012).*Tesis de Grado Modelo de Gestión Organizativa Obtenido de* <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1338/1/65T00026.pdf>
- Eugenio Martín,C.(29 de Septiembre de 2010).*Sistemas de Gestión de Calidad Aplicados a Producciones Agrícolas- Ganaderas. Obtenido de* <http://ri.agro.uba.ar/files/download/tesis/especializacion/2011christenseneugeniomartin.pdf>
- Gabriel Peralta,M.(2010).*Sistema de Gestión de Calidad Norma ISO 9001. Obtenido de* [http://www.dipres.gob.cl/572/articles-86541\\_doc\\_pdf1.pdf](http://www.dipres.gob.cl/572/articles-86541_doc_pdf1.pdf)



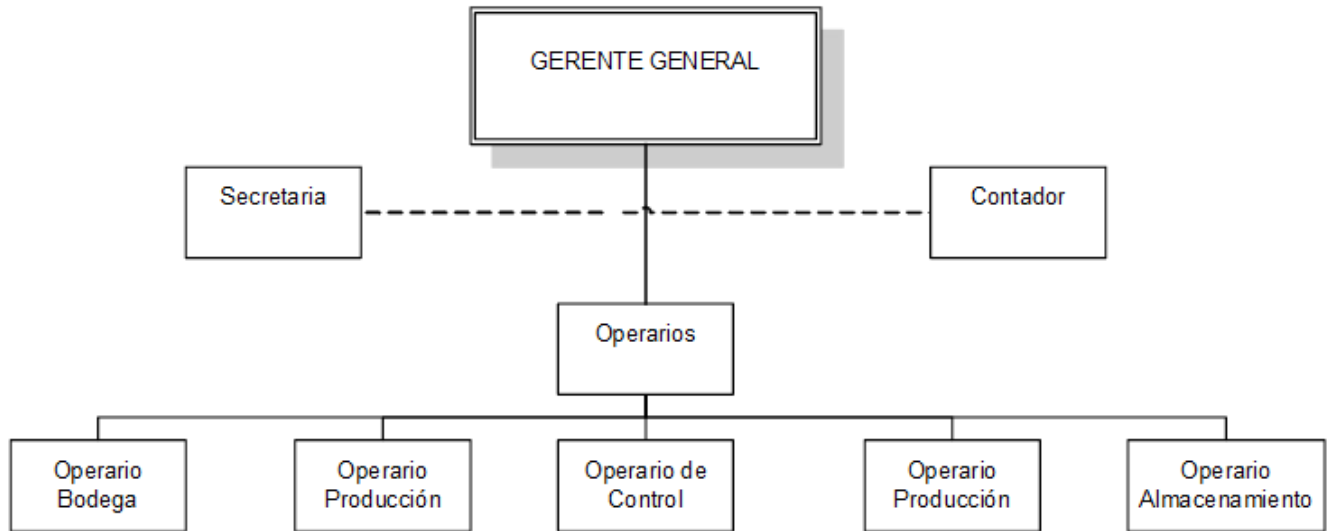
- Miguel Prieto(2008)*Consulta de Calidad en la Industria Agroalimenticia*.Obtenido de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0378-18442008000400006](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442008000400006)
- Ponce Alcocer(2015).*Diseño del Sistema Integrado de Gestión de Calidad*.Obtenido de <dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10067/1/UPS-GT000845.pdf>
- Rodríguez Hijonosa,I.(13 Agosto de 2014). *Desarrollo de la metodología para la certificación de la norma ISO 9001- 2008 en WILERCONST CIA: LTDA De la Ciudad de Santo Domingo - Riobamba*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/3667/1/85T00311.pdf>
- Rosa Leonor,S.(Abril de 2008). *LA IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EMPRESAS AGRÍCOLAS*. Obtenido de <http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/rosa-leonor-santiago-carrillo.pdf>
- V.A. Cruz(2004). *Sistema de Gestión de la Calidad en el Apoyo a la Implementación de Estrategias de Producción Ajustada*. Obtenido de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642004000600010](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642004000600010)
- Rafael A. de Arrascaeta F.(14 de Enero de 2012). *Implementación Exitosa del Sistema de Gestión de la Calidad*. Obtenido de <https://rafaelarrascaeta.wordpress.com/article/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-iii-1hedinhvs1mt-3/>

# APÉNDICES

# Apéndice 1

# **ORGANIGRAMA DE LA HACIENDA SAN JOSÉ**

## ORGANIGRAMA DE LA HACIENDA SAN JOSÉ



**Figura 4 Organigrama de la Hacienda San José**

**Elaborado por:** Dueños de la Hacienda

# Apéndice 2

# **Entrevista al Jefe del Departamento de Producción**

## **Entrevista al Jefe del Departamento de Producción**

**1.\_ ¿Ha participado con alguna empresa en la implementación y certificación de las normas ISO9001?**

**2.\_ ¿Cuál ha sido su experiencia con el desarrollo y mejora continua con sistemas de calidad en el departamento de producción?**

**3.\_ ¿Cuál cree usted que serían los beneficios en la implementación de la norma ISO9001 aplicada a la gestión de calidad y servicios para el departamento de producción de la Hacienda?**

**4.\_ ¿Qué significa para usted la mejora permanente de un producto?**



# Apéndice 3

# **Resultados de la entrevista al jefe del Departamento de Producción**

## **Entrevista al Jefe del Departamento de Producción**

**1.\_ ¿Ha participado con alguna empresa en la implementación y certificación de las normas ISO9001?**

He trabajado en empresas similares que llevan a cabo otras formas de calidad en su gestión de procesos de producción

**2.\_ ¿Cuál ha sido su experiencia con el desarrollo y mejora continua con sistemas de calidad en el departamento de producción?**

Se manejan los sistemas habituales de calidad en la producción y distribución del banano orgánico, pero a su vez no existe una implementación de nuevos sistemas de gestión de calidad.

**3.\_ ¿Cuál cree usted que serían los beneficios en la implementación de la norma ISO9001 aplicada a la gestión de calidad y servicios para el departamento de producción de la Hacienda?**

Sería una buena opción obtener la certificación de las normas ISO9001, ya que estaríamos en un mejor posicionamiento en el mercado y ámbito laboral.

#### **4.\_ ¿Qué significa para usted la mejora permanente de un producto?**

Muy interesante su pregunta, pues la mejora permanente de nuestros productos orgánicos significaría un nivel muy elevado de rentabilidad, porque si nuestros productos son muy bien reconocidos, nuestras ventas aumentarán y tendremos más clientes fijos o estables.

# Apéndice 4

**Entrevista al Jefe o Dueño de la  
Hacienda San José  
Renán Alberto Olmedo González**

## **Entrevista al Jefe o Dueño de la Hacienda San José**

**Renán Alberto Olmedo González**

**1.\_ ¿Que opina usted sobre la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo las Normas ISO9001 en su Departamento de Producción?**

**2.\_ ¿Qué procedimientos internos utiliza usted para la verificación de mejoras de un sistema de calidad adecuado para su producción?**

**3.\_ ¿Cree usted que pueda obtener beneficios aplicando las normas ISO9001 en su Hacienda?**

**3.\_ ¿Cuáles son las razones por las que la Hacienda deba considerar el certificado de la norma ISO 9001?**

**5.\_ ¿Estaría de acuerdo con el proceso de implementación de las normas ISO9001 y a su vez llegar a la certificación por la misma?**

# Apéndice 5



**Resultados de la Entrevista al Jefe o  
Dueño de la Hacienda San José  
Renán Alberto Olmedo González**

**Resultados de la Entrevista al Jefe o Dueño de la Hacienda San José**  
**Renán Alberto Olmedo González**

**1.\_ ¿Que opina usted sobre la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo las Normas ISO9001 en su Departamento de Producción?**

Sin lugar a dudas sería una propuesta muy favorable para mi Hacienda, porque una certificación de las normas ISO9001 nos mantendría en el estatus al que queremos llegar.

**2.\_ ¿Qué procedimientos internos utiliza usted para la verificación de mejoras de un sistema de calidad adecuado para su producción?**

No hemos implementado un sistema nuevo de gestión de calidad en la elaboración de nuestros productos y la prestación de servicios a los clientes, por ello es que la Hacienda no está siendo tan rentable como en tiempos anteriores.

**3.\_ ¿Cree usted que pueda obtener beneficios aplicando las normas ISO9001 en su Hacienda?**

Si, pues es la única manera de poder mantener una ventaja competitiva frente a las demás Haciendas que se dedican a la misma actividad de producción orgánica.

**3.\_ ¿Cuáles son las razones por las que la Hacienda deba considerar el certificado de la norma ISO 9001?**

Sería para poder estar en competencia con las demás haciendas que ya poseen un certificado de calidad de sus productos y servicios.

**5.\_ ¿Estaría de acuerdo con el proceso de implementación de las normas ISO9001 y a su vez llegar a la certificación por la misma?**

Claro que sí, porque en toda empresa lo primordial es brindar el mejor producto y servicio a sus clientes y a su vez mejorar la rentabilidad y ser poseionado en el mercado, teniendo la garantía necesaria y confianza de la calidad de nuestros productos por parte de nuestros clientes o consumidores

# Apéndice 6

# **Fotos de la Hacienda y Departamento de Producción**

## Logotipo de la Hacienda San José



## Departamento de Producción



Ciudad.

Milagro, martes 29 de noviembre del 2016

Ing. Jaime Andocilla  
De mis consideraciones

Por medio de la presente, tengo a bien presentar el tema **ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCION DE LA HACIENDA SAN JOSÉ.**

PÉREZ VEGA DAVID MIGUEL C.I. 0929361319

La información que se solicita es para la realización del Trabajo Práctico realizado previo a la obtención del Título de Tercer Nivel, de la carrera de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría.

Esperando que la presente tenga una acogida favorable, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente.

---

**ING. JAIME ANDOCILLA CABRERA, MBA.**  
**SUBDECANO DE FCAC**

# **Informe anti – plagio**



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** TESIS FIN DE CARRERA NOVIE 18.docx (D24193525)  
**Submitted:** 2016-12-09 06:25:00  
**Submitted By:** davidmiguelperezvega@outlook.com  
**Significance:** 6 %

Sources included in the report:

[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642004000600010](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642004000600010)

Instances where selected sources appear:

1

