

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TÍTULO:

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ADMINISTRACIÓN GERENCIAL
EN LA EMPRESA AGROCOMERCIALIZADORA EL DORADO

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

PRESENTADO POR:

SILVER MARX CUEVA DIONICIO

ASESOR:

DR. COLLANTES ROSALES VÍCTOR MANUEL

HUACHO – PERU

2017

**TESIS: SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ADMINISTRACIÓN GERENCIAL EN
LA EMPRESA AGROCOMERCIALIZADORA EL DORADO**

JURADOS EVALUADORES

Ing. César Armando Díaz Valladares

PRESIDENTE

Ing. Víctor Fredy Espezúa Serrano

SECRETARIO

Ing. Ulises Robert Martínez Chafalote

VOCAL

Dr. Víctor Manuel Collantes Rosales

SECRETARIO

Dedicatoria

A mis padres, Gregoria y Silverio; a mi tío

Daniel, al resto de mi familia y amigos.

A mi asesor, el Dr. Víctor Collantes y todas las
personas que han contribuido en el desarrollo del
presente trabajo de investigación

Índice

Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción	xiii
Capítulo I: Planteamiento del problema	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo General.....	3
1.3.2. Objetivos Específicos	3
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.5. Delimitación de la investigación	5
Capitulo II: Marco Teórico	6
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.2. Bases teóricas	8
2.2.1. Sistemas de Gestión de Calidad.....	8

2.2.2. Principios de Gestión de Calidad.....	9
2.2.3. Norma ISO 9001:2008.....	12
2.2.4. Administración Gerencial.....	13
2.2.5. Agrocomercializadora El Dorado.....	23
2.3. Definición de términos	24
2.4. Formulación de hipótesis.....	26
2.4.1. Hipótesis General.	26
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	27
Capítulo III: Metodología	28
3.1. Diseño metodológico.....	28
3.1.1. Diseño.....	28
3.1.2. Tipo.....	28
3.1.3. Nivel.	28
3.1.4. Enfoque.....	28
3.2. Población y muestra	29
3.2.1. Población.	29
3.2.2. Muestra.	29
3.3. Operacionalización de las variables e indicadores	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.....	31
Capítulo IV: Resultados	33
4.1. Diseño del sistema de gestión de calidad	34
4.2. Sistema de Gestión de Calidad.....	35
4.3. Responsabilidad de la Dirección.	36
4.4. Gestión de los Recursos.....	37
4.5. Realización del Producto.....	39
4.6. Medición, Análisis y Mejora.	40
4.7. Análisis de confiabilidad del instrumento	41
4.8. Tratamiento estadístico e interpretación de datos y tablas	42
4.9. Contrastación de hipótesis.....	43
4.9.1. Análisis de las variables Política de Calidad influye en la Administración Gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.	43
4.9.2. Análisis de las variables Mejora Continua influye en la Administración Gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.....	46
4.9.3. Análisis de las variables Personal Calificado influye en la Administración Gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.	49
4.9.4. Análisis de las variables Buena Coordinación entre las áreas influye en la Administración Gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.....	53
Capítulo V: Discusiones, conclusiones y recomendaciones	58

5.1. Discusiones.....	58
5.2. Conclusiones.....	58
5.3. Recomendaciones	59
Capítulo VI: Fuentes de Información	60
6.1. Referencias bibliográficas	60
Capítulo VII: Anexos.....	62

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis de confiabilidad	41
Tabla 2. Cruce de variables de la primera hipótesis planteada.	44
Tabla 3. Prueba chi-cuadrado de primera hipótesis.	45
Tabla 4. Cruce de variables de la segunda hipótesis planteada.	47
Tabla 5. Prueba chi-cuadrado de segunda hipótesis.	48
Tabla 6. Cruce de variables de la tercera hipótesis planteada.....	50
Tabla 7. Prueba chi-cuadrado de tercera hipótesis.....	51
Tabla 8. Cruce de variables de la cuarta hipótesis planteada.....	53
Tabla 9. Prueba chi-cuadrado de cuarta hipótesis.....	55
Tabla 10. Valor de respuesta de la encuesta.	56
Tabla 11. Resultados de la encuesta.	57

Índice de figuras

Figura 1. Diseño de Gestión de Calidad.....	34
Figura 2. Niveles de confiabilidad	42
Figura 3. Fórmula de análisis de confiabilidad.	42
Figura 4. Política de calidad y administración gerencial.	46
Figura 5. Mejora continua y administración gerencial.....	49
Figura 6. Personal calificado y administración gerencial.	52
Figura 7. Buena coordinación entre las áreas y administración gerencial.	56

Índice de anexos

Anexo 01: Manual de organización y funciones.....	62
Anexo 02: Manual de Calidad	84
Anexo 03: Política de Calidad	98
Anexo 04: Objetivos de Calidad.....	99
Anexo 05: Procedimientos documentados del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008	101
Anexo 06: Matriz de Consistencia.....	143
Anexo 07: Instrumento para la toma de datos	145

Resumen

Objetivo: Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 que influya en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado. **Métodos:** La población del estudio fueron los 16 trabajadores con los que cuenta la empresa. Se consideró las dimensiones: Documentación de procesos, control de calidad, gestión de recursos, estructura organizacional y planificación. La confiabilidad del instrumento fue validada mediante el coeficiente alfa de Cronbach (0,733). Para las pruebas de hipótesis se utilizó la prueba de independencia chi cuadrado. **Resultados:** Los resultados muestran que la documentación de procesos, control de calidad, gestión de recursos y la estructura organizacional se relaciona con la administración gerencial. **Conclusión:** De acuerdo a los resultados obtenidos se demuestra que el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, si influye en la administración gerencial de la empresa.

Palabras Clave: Calidad, administración, gestión, organización.

Abstract

Objective: Design a quality management system based on the ISO 9001: 2008 Standard that influences the management of the Agrocomercializadora El Dorado company. **Methods:** The study population was the 16 workers that the company has. The dimensions were considered: Process documentation, quality control, resource management, organizational structure and planning. The reliability of the instrument was validated by the Cronbach alpha coefficient (0.733). For the hypothesis tests, the chi square independence test was used. **Results:** The results show that process documentation, quality control, resource management and organizational structure are related to management. **Conclusion:** According to the results obtained, it is demonstrated that the design of a quality management system based on ISO 9001: 2008, if it influences the management of the company.

Keywords: Quality, administration, management, organization.

Introducción

En un mundo cada vez más globalizado, la calidad es indispensable para que las organizaciones logren ser competitivas y puedan consolidarse dentro del mercado en el que se desarrollan. Es por eso que es importante que cuenten con Sistemas de Gestión de Calidad basados en la NORMA ISO 9001, que buscan que las empresas logren la excelencia en lo referido a calidad.

Debido a los problemas recurrentes en las empresas dedicadas a la venta de agroquímicos y fertilizantes, tales como: deficiente organización administrativa, escaso control documental, insatisfacción de los clientes internos y externos. Se vio conveniente proponer que la empresa Agrocomercializadora El Dorado, cuente con el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la NORMA ISO 9001:2008, que pueda dar solución a los problemas mencionados y sirva de punto de partida para la búsqueda constante de la mejora continua de la organización para el logro de los objetivos que se trace, de tal manera que pueda ser uno de los líderes en el mercado.

Para iniciar la presente tesis, en el Capítulo 1, se establecen los problemas y objetivos, así como la justificación y delimitación de la investigación.

Posteriormente, en el Capítulo 2, será necesario realizar un estudio de los conocimientos teóricos relacionados a los Sistemas de Gestión de Calidad, el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 y Administración Gerencial. También se establecen la hipótesis general y específicas del estudio.

En el Capítulo 3, se define todo lo relacionado al diseño metodológico, la población y muestra empleada, la operacionalización de variables e indicadores y las técnicas a utilizar para la recolección y procesamiento de la información.

En el Capítulo 4, se muestra el diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 de acuerdo a los requisitos de establecidos por esta.

Para finalizar, en el Capítulo 5, se mostrarán las conclusiones y recomendaciones finales de acuerdo con el desarrollo de la presente tesis.

Capítulo I: Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, las empresas agrocomercializadoras para tener ventajas competitivas en un contexto cada vez más dinámico y complejo deben estar organizadas adecuadamente en base a administraciones sólidas, contando como soporte un sistema de gestión de calidad que les permita desarrollarse de forma adecuada en un mercado muy competitivo, entre esos sistemas el más importante es el sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008. Sin embargo, se sabe que la gran mayoría de empresas agrocomercializadoras no cuentan con un sistema de gestión de calidad, y posiblemente se deba a que la Gerencia no le da la debida importancia, lo cual genera problemas para analizar los resultados de su gestión en un determinado tiempo. Este es el caso de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, que viene atravesando problemas en las ventas y cobranzas en las diversas sucursales con las que cuenta, por lo que su posicionamiento en el mercado ha venido decayendo en las diversas zonas. Y esto se deduce en que la empresa no viene manejándose con una adecuada administración, ya que no viene cumpliendo una gestión adecuada que le permita sostenerse en el mercado y en el futuro poder expandirse.

Esto debido a que no existe planificación de parte de la Gerencia General, ya que no se cuenta con un presupuesto anual, planeamiento estratégico, objetivos empresariales, ni indicadores que sirvan para medir el cumplimiento de objetivos en las distintas áreas de la empresa. Sumado a que la Gerencia toma las decisiones basada en criterios personales y no en evidencias, ni en análisis de datos. La empresa tampoco cuenta con una estructura organizacional, por lo que las funciones y el alcance de estas no están establecidas formalmente. Esto conlleva que no estén definidos los perfiles profesionales para los cargos

con los que cuenta la empresa. Otro de los factores que dificultan el desarrollo de las áreas con las que cuenta la empresa, es que los procesos no están debidamente identificados y documentados, por lo que las actividades se realizan de manera empírica y pueden cometerse errores en las operaciones diarias.

Estos problemas tienen como consecuencia insatisfacción laboral, ya que, al no existir una adecuada comunicación entre las áreas de la empresa, se genera incomodidad entre los trabajadores. Además, que la empresa al no estar en las mejores condiciones económicas, no está en capacidad de ofrecer aumentos de sueldo o bonos, lo que genera malestar en el personal. Otra de las consecuencias es el déficit en la calidad del producto o servicio, ya que no se cuenta con un control adecuado para la selección de proveedores, por lo que en ocasiones las cotizaciones son muy elevadas y la empresa no puede brindar precios competitivos en el mercado. En cuanto al servicio postventa, los ingenieros agrónomos no cuentan con un programa establecido para visitar los campos de cultivo de los clientes, generando malestar en ellos y por consiguiente una pérdida progresiva de los clientes.

Ante este escenario, es necesario diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2008 que permita garantizar la búsqueda de la mejora continua, un buen desempeño de los trabajadores, una mejor calidad en los productos y servicio para cubrir las expectativas de los clientes, que asegure la permanencia y liderazgo de la empresa en el mercado.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el diseño un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo la documentación de procesos influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016?
- ¿En qué forma el control de calidad influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016?
- ¿De qué manera la gestión de recursos influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016?
- ¿De qué modo el establecimiento de una estructura organizacional influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 que influya en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar cómo la documentación de procesos influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.

- Establecer la forma en que el control de calidad influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016
- Analizar la manera en que la gestión de recursos influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.
- Precisar el modo en que el establecimiento de una estructura organizacional influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.

1.4. Justificación de la investigación

Actualmente la empresa no cuenta con mecanismos de aseguramiento de calidad y mejora continua, por lo que le resta competitividad en el mercado. Aunque es conocido que la mayoría de PYMES desconoce acerca de los lineamientos de un sistema de gestión de calidad y de cómo implementarlos en sus organizaciones.

Las pymes deben lograr estándares de calidad competitivos, con gran fortaleza organizacional para así consolidarse en el mercado nacional. Por eso es fundamental que estas organizaciones apliquen un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, para lograr una visión distinta del actual funcionamiento de su organización, por medio de la reestructuración de sus actividades en una gestión por procesos y un enfoque a la satisfacción del cliente, eliminando no conformidades y mejorando su sistema a través de la correcta aplicación de los conceptos de mejora continua.

La presente tesis pretende brindar los conocimientos y las herramientas necesarias para lograr el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la NORMA ISO 9001:2008, no solo en la empresa Agrocomercializadora El Dorado, sino a cualquier empresa de diferente rubro sin importar su tamaño.

1.5. Delimitación de la investigación

La investigación se va a desarrollar teniendo en cuenta la Norma ISO 9001:2008 y se va aplicar una encuesta a los trabajadores de la Empresa Agrocomercializadora El Dorado, en número de 16, cuya sede central está en la ciudad de Barranca, teniendo sucursales en las ciudades de Huaral, Huaura y Huarmey, durante el año 2016.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Se desarrolló una evaluación y localización de tesis, encontrándose los siguientes documentos nacionales e internacionales:

Valencia (2012) realiza una investigación cuyo objetivo general es establecer el proceso adecuado para implementar de manera exitosa el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en empresas del sector productivo. A través de un estudio de tipo exploratorio y descriptivo en la empresa TREXSA EIRL, hace uso de una lista de verificación para conocer el estado inicial de la empresa, y contrastarlo con los requisitos que exige la norma. Como parte de la investigación, se ejecuta un conjunto de acciones para implementar la norma, el cual conduce a la obtención de la certificación ISO 9001:2008 en la organización. Dentro de las conclusiones del autor, se hace énfasis en la adopción de un enfoque orientado a procesos, la identificación los procesos que generan valor a la empresa y alinearlos a la mejora continua establecida por los sistemas de gestión de calidad. Finalmente, aclara que la participación del personal y el compromiso de la alta dirección son factores clave en la implementación de sistemas de gestión de la calidad, y recomienda una comunicación constante con los clientes, que permita adoptar acciones correctivas en el modelo implementado.

Tirado (2014), en su investigación busca establecer una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo. Se utilizó como objeto de estudio a los trabajadores de la institución y a los profesionales agremiados al mismo, con un diseño de investigación No Experimental, Transversal y de tipo Explicativo – Correlacional. Para la recolección de los datos, se aplicaron encuestas cuyas dimensiones, indicadores y preguntas estaban acorde a la literatura

vigente en temas de calidad de servicio y gestión administrativa, los cuales permitieron contrastar la hipótesis planteada en la investigación.

Dentro de las conclusiones del autor, menciona que, si bien la investigación demuestra que la gestión administrativa influye de manera directa en la calidad del servicio, el Colegio de Farmacéutico de La Libertad tiene muchas debilidades en cuanto la gestión de recursos humanos y el uso de la tecnología; por lo que hace una propuesta orientada a mejorar la gestión administrativa en la institución, basado en tres pilares fundamentales: fortalecimiento de funciones administrativas, mejoramiento de la infraestructura física y reforzamiento de recursos humanos y tecnológicos.

Chiliquinga (2013) propone el diseño de un sistema de gestión administrativa para optimizar los recursos empresariales en la industria textil, que beneficie directamente a los propietarios de las empresas en la ciudad de Tulcán, y de manera indirecta a los consumidores de esta ciudad. El objeto de la investigación se centra en 13 pequeñas y medianas empresas de la localidad. Para la recolección de la información se emplearon entrevistas, encuestas y cuestionarios estructurados a los propietarios de las empresas.

Se encontró que, en aspectos legales, la mayoría de empresas están en la informalidad, existiendo además una falta de estructura organizacional que permita una eficaz administración de los procesos productivos. De la misma manera, no se cuenta con el personal idóneo para dirigir las actividades comerciales, empleando en su mayoría a personal con conocimientos empíricos.

Es en ese contexto que el autor, tomando como referencia a la empresa Confecciones Yolita, diseña una propuesta basada en un modelo de gestión administrativa constituido por los siguientes elementos: Diseño de una estructura organizacional, diseño de técnicas para

selección de personal, implementación de un Manual de Funciones y Procedimientos, diseño de un plan de capacitación, diseño de un plan para reciclar sobrantes de producción y el diseño de herramientas para gestionar recursos de la empresa. Los resultados esperados de esta propuesta se centraron en mejorar la calidad de los productos, mejorar el servicio al cliente, incrementar la rentabilidad y la productividad de la empresa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistemas de Gestión de Calidad.

Montaño (2016), afirma que los sistemas de gestión de la calidad se enfocan en el logro de resultados en relación con los objetivos de calidad propuesto por la organización, para satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos de los involucrados. Además, afirma que los objetivos de calidad pueden complementar a los demás objetivos que posee la empresa en diferentes rubros: administración financiera, crecimiento, organizacional, rentabilidad, responsabilidad social, seguridad y salud ocupacional, entre otros.

Los elementos del Sistema de Gestión de Calidad se pueden integrar con los diversos Sistemas de Gestión existentes en la empresa, y pueden conformar un único sistema. Estas acciones pueden facilitar la planeación, la asignación de recursos financieros, el poder establecer objetivos y evaluar la eficacia y eficiencia general de la empresa. Asimismo, se puede auditar empleando normas internacionales como ISO 9001 o ISO 14001, que se pueden llevar a cabo de manera conjunta o separada.

2.2.2. Principios de Gestión de Calidad

Gutiérrez (2010), haciendo referencia a los principios de las normas ISO-9001 y 9004, señala que para dirigir una organización exitosamente, se requiere que ésta se controle en forma sistemática y transparente, para lo cual se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que puede ser utilizado por la alta dirección para orientar a la organización hacia una mejora en su rendimiento. Estos principios son los siguientes:

Enfoque al cliente

Las empresas son dependientes de sus clientes, y, por tanto, están en la obligación de comprender sus necesidades, satisfacerlas y exceder sus expectativas.

Gutiérrez (2010) afirma que no debemos perder la brújula en cuanto a las necesidades de los clientes, ya que esto provocará el alejamiento del mismo. Cualquier acción que tomemos para controlar, mejorar o rediseñar los procesos deben estar orientados a contribuir de manera directa o indirecta a su completa satisfacción. Para ello, es necesario identificar en primer lugar, los puntos y momentos de contacto con el cliente. Luego, describir las circunstancias bajo los cuales ocurre dicho contacto y relacionándolo con los procesos que empleamos para atenderlo. El rediseño de los procesos de contacto y la capacitación intensiva al personal son las actividades finales para completar nuestro principio de enfoque al cliente.

Liderazgo

El liderazgo en una organización es la capacidad de conseguir resultados sostenibles a lo largo del tiempo (Gutiérrez, 2010). Los líderes establecen los objetivos y la orientación de la empresa. Se encargan de comprender el entorno de la

organización y generar un ambiente en el cual las personas se involucran de cuerpo entero en la consecución de los objetivos organizacionales.

Lo líderes deben fomentar una administración eficiente y eficaz, para que las cosas correctas le sucedan a la empresa. Un líder se enfrenta al cambio, transmite una sensación de constante movimiento, se preocupan por darle sentido a las cosas y se centra en crear una visión común para todos en la organización.

Participación del personal

Las personas son la esencia de toda organización. Por tanto, se debe buscar el compromiso de ellos para con la organización. Las personas no solo se deben involucrar con sus responsabilidades propias en el trabajo, sino con los proyectos y metas de la organización. Para lograrlo, la empresa debe generar un ambiente propicio para el crecimiento y realización personal. Las capacitaciones son un buen mecanismo para iniciar el camino del compromiso, pero deben complementarse con otras acciones que permitan empoderarlos y sentir a la empresa como suya.

Enfoque basado en procesos

En cuanto al enfoque basado en procesos, Gutiérrez (2010) define que un proceso se entiende como un “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (p. 64).

En una organización interactúan muchos procesos, que producen un producto o entregan un servicio. Las salidas de un proceso pueden servir de insumo o entrada para otros procesos. En ese sentido, es imperativo para una organización orientada a procesos, identificar adecuadamente los procesos y las interrelaciones entre ellos,

para gestionarlos con eficiencia; es decir que fluyan de manera ágil y con la calidad adecuada.

Enfoque de sistema de para la gestión

Un sistema es un conjunto de elementos relacionados que interactúan entre sí. El resultado que produce el sistema como un todo es mayor que el resultado que producen los elementos de forma independiente. El enfoque de sistemas implica entender a la organización como un todo y no sólo como un conjunto de elementos. Una organización es compleja porque predomina las interacciones humanas, las comunicaciones internas y la cultura organizacional; asimismo las relaciones causa-efecto no están cercanas en el espacio ni el tiempo (Gutiérrez, 2010).

La recomendación es aprender a gestionar la empresa como un conjunto interactuante de procesos, que generan ciclos de reforzamiento que es necesario corregir cuando afectan negativamente el desempeño de la empresa y al logro de objetivos.

Mejora continua

Gutiérrez (2010) afirma que la mejora continua permita mejorar permanentemente la manera en la que hacemos las cosas dentro de la organización, y debe incluir la aplicación de los demás principios.

Para mejorar el desempeño de la organización, debemos administrar y mejorar de manera adecuada los procesos, identificando nuevos procedimientos que generan valor a la empresa, y emplear la retroalimentación producida para medir los nuevos niveles de desempeño de la organización, con la ayuda de herramientas y metodologías como el Ciclo de Calidad y Six Sigma.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Para tomar decisiones, debemos apoyarnos en hechos objetivos. El análisis de datos y la información, con la ayuda de la tecnología y los sistemas de información, juegan un rol fundamental. Con el conocimiento generado, podemos aplicar los demás principios mencionados de manera efectiva para mejorar las operaciones y los procesos dentro de la organización.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

La manera como los proveedores interactúan con nosotros afecta el potencial de la organización. Un proveedor que presenta productos de mala calidad, tiene retrasos en la entrega, o no mejora constantemente sus procesos, es propenso a influir negativamente en nuestros procesos productivos. Por tal motivo, se debe establecer mecanismos que permitan una fluida comunicación con los proveedores, para que exista un mutuo beneficio, apoyado siempre en los siete principios presentados anteriormente. Los aspectos negativos de un proveedor deben ser mejorados o eliminados para mejorar la calidad de sus productos y posibilitar a nuestra empresa a aprovechar eficazmente el producto o servicio que ellos entregan.

2.2.3. Norma ISO 9001:2008.

La ISO 9001:2008 es una norma internacional desarrollada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), que permite establecer todos los requisitos necesarios para crear un sistema de gestión de calidad en una organización. Es un método de trabajo que permite mejorar la calidad de sus productos y/o servicios, así como incrementar la satisfacción del cliente.

2.2.4. Administración Gerencial

Según Amaru (2009), la “administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos”. La administración engloba cinco procesos o funciones: planeación, organización, integración de personal, dirección y control. Estas funciones brindan una estructura útil para organizar las teorías administrativas.

Tal como afirman Cannice, Koontz y Weihrich (2012), los directivos son los responsables de conducir a las personas al logro de objetivos en la empresa, sin distinguir el tamaño ni el rubro al cual se dedican. A continuación hacemos una breve descripción de las cinco funciones administrativas:

Planeación.

De acuerdo a la definición de Coulter y Robbins (2005). la planeación “consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización” (p. 158).

La base de todas las funciones gerenciales es la planeación. Consiste en elegir objetivos, y decidir las acciones necesarias para lograrlos. Asimismo, requiere tomar decisiones sobre varias alternativas y adoptar un enfoque racional para alcanzar los objetivos organizacionales (Cannice et al, 2012).

Existen diversos planes y pueden clasificarse como:

Misiones o propósitos.

La misión describe la función básica de una empresa. Toda organización, sea pública o privada, lucrativa o no lucrativa, de productos o servicios, debe tener una misión o propósito que la sociedad le asigna.

Algunos autores hacen diferencia entre la misión y el propósito; sin embargo, para fines de esta investigación se utilizan ambos términos indistintamente.

Objetivos o metas.

Cannice et al. (2012) establece que los objetivos son los fines hacia los cuales se dirige la actividad; no sólo representan el punto final de la planeación, sino el fin al que se dirige las demás funciones de la administración (organización, liderazgo, dirección y control).

Estrategias.

La estrategia se define como un conjunto de acciones articuladas que permiten alcanzar los objetivos a largo plazo en una organización. Una buena estrategia hace uso eficiente de los recursos disponibles y facilita la toma de decisiones de los directores o gerentes.

Políticas.

Las políticas son declaraciones que dirigen las reflexiones para la toma de decisiones (Cannice et al, 2012). Hay políticas que no son declaraciones, simplemente están implícitas en las acciones de los que dirigen la empresa. Las políticas facilitan la solución de problemas y permiten la delegación de autoridad hacia los subalternos.

Procedimientos.

Los procedimientos también son planes; establecen una secuencia cronológica de actividades o acciones, que detallan de forma precisa la manera en que se deben realizarse dichas actividades. En muchos casos, un procedimiento puede incluir más de una oficina o departamento dentro de la organización.

Reglas.

Las reglas establecen las acciones que son necesarias para no desviar el curso normal de una acción o procedimiento. El objetivo de una regla es expresar una decisión administrativa sobre si cierta acción debe seguirse, o no (Cannice et al, 2012).

Programas.

Los programas pueden definirse como un conjunto de metas, procedimientos, reglas, normas, recursos y otros elementos que son necesarios para llevar a cabo un curso de acción, y que por lo general cuenta ya con un presupuesto asignado (Cannice et al, 2012).

Presupuesto

Se denomina presupuesto al cálculo anticipado de los ingresos y gastos que tendrá una determinada actividad, proceso, operación o proyecto. Es formulado para un cierto periodo de tiempo y puede expresarse en términos financieros, horas hombre, unidades de productos o cualquier otro término numérico medible.

Organización.

Tomando a la organización en base a su función administrativa, se puede definir como una actividad básica de administración, que agrupa personas y estructura los recursos de la empresa para alcanzar los objetivos propuestos (Chiavenato, 2001).

A través de la organización, la empresa agrupa e integra los recursos disponibles (tangibles e intangibles), establece su estructura jerárquica mediante niveles de autoridad y responsabilidad, define la diferenciación del trabajo de acuerdo a la capacidad de cada persona y brinda los medios necesarios para coordinar las actividades de la empresa.

Cada empresa define su manera de organizar su estructura interna. Según (Chiavenato, 2001), la empresa posee tres niveles: Operacional, intermedio e institucional. Cada nivel se encarga de diseñar una parte de la empresa, de acuerdo a su perspectiva.

- El nivel institucional se encarga del diseño organizacional (superestructura de la empresa).
- El nivel intermedio detalla el diseño departamental (agrupación de unidades en subsistemas).
- El nivel operacional se preocupa por el diseño de cargos y tareas (estructura de las posiciones y actividades de cada cargo).

A continuación, explicamos los tres diseños mencionados.

Diseño organizacional.

El diseño organizacional refleja la configuración estructural de la empresa, los órganos que conforman la empresa, las relaciones entre ellos y su funcionamiento.

Dentro del funcionamiento, se incluye las actividades que la empresa requiere para lograr sus objetivos.

Generalmente, la estructura básica de la empresa se ve plasmada en organigramas, manuales de organización y funciones (MOF), reglamentos de organización (ROF), clasificadores de cargo, cuadros de asignación de personal (CAP), entre otros.

Se debe tener cuidado en diseñar la organización de acuerdo a las necesidades de la empresa, para lo caer en reorganizaciones o reestructuraciones que perjudiquen a la empresa.

Tal como señala (Chiavenato, 2001), “el diseño organizacional constituye una de las prioridades de la administración” (p. 206), y contribuye de cuatro maneras fundamentales a la empresa: Como estructura básica, Como mecanismo de operación, Como mecanismo de decisión y Como mecanismo de coordinación entre las partes. Estos requisitos deben ser atendidos de forma simultánea por la empresa.

Finalmente, el diseño organizacional debe poseer cuatro características que interactúan entre sí:

- Diferenciación: que relacionada a la división del trabajo en niveles jerárquicos; puede ser horizontal o vertical.
- Formalización: que debe existir reglas que especifican como, cuando y porque se realizan las tareas.
- Centralización: que se refiere a la ubicación de la autoridad para la toma de decisiones. Mientras haya más centralización, hay mayor autoridad en el nivel más alto de la empresa.

- Integración: que indica a la forma en que coordinan y se enlazan las partes de la organización. La integración se lleva a cabo en base a la jerarquía administrativa, la departamentalización, comisiones, entre otros.

Diseño departamental.

Como se indicó en el diseño organizacional, una de las características del nivel jerárquico en las empresas es la diferenciación, horizontal o vertical. El diseño departamental está asociada a la diferenciación horizontal, pues trata del desdoblamiento de áreas o departamentos debido a la aparición de trabajo especializado el cual requiere también de funciones especializadas. La empresa, por tanto, necesita coordinar las diversas actividades, agrupándolas en unidades mayores. Aquí surge el concepto de departamentalización, en el nivel intermedio de la empresa. En empresas pequeñas, no se requiere una gran cantidad de departamentos, ya que las actividades pueden ser supervisadas directamente por el propietario o director. A medida que la empresa crece, y empieza a ampliar sus funciones y ejecutar procesos complejos, se necesita agrupar sus actividades en unidades mayores, tomando en cuenta la homogeneidad de su contenido para lograr operaciones mas eficientes y económicas.

La departamentalización designa un área, una división o gerencia sobre el que una persona (jefe, director, gerente, supervisor, etc.) tiene autoridad para dirigir sus actividades. Según Chiavenato (2001), el diseño departamental posee varios tipos:

- Departamentalización funcional
- Departamentalización por productos y servicios.

- Departamentalización por base territorial
- Departamentalización por clientela.
- Departamentalización por procesos.
- Departamentalización por proyecto.
- Departamentalización matricial

Para seleccionar el tipo de departamentalización más adecuado para la empresa, debe considerarse ciertos criterios, tales como: interdependencia del flujo de trabajo, interdependencia de los procesos, interdependencia de escala e interdependencias sociales. En algunos casos, la empresa utiliza una combinación de los tipos de departamentalización, para adecuar sus partes con las condiciones existentes.

Diseño de cargos y tareas.

Un cargo es la lista de actividades que desempeña una persona en una empresa, y que ocupa una posición en el organigrama. Un cargo se distingue de otro por los deberes y responsabilidades asignados al personal que lo desempeña.

Un cargo puede ser ocupado por una o varias personas. Las tareas del cargo deben ser afines a la formación, experiencia y conocimientos del personal que lo desempeña. Por tanto, las personas deben ser reclutadas de acuerdo a los requisitos del cargo, entrenadas adecuadamente para un desempeño eficiente y deben ser supervisadas y evaluadas permanentemente.

En consecuencia, el diseño de cargos consiste en especificar las tareas de cargo, las dependencias entre cargos y sus responsabilidades, para satisfacer requisitos de la organización, a nivel personal, social y tecnológico. Al igual que el diseño

organizacional y departamental, también están orientados al logro de objetivos y estrategias de la empresa.

Para diseñar un cargo, se puede seguir las siguientes etapas: Especificar las tareas que deben ejecutarse, especificar la manera como debe ejecutarse la tarea y, combinar tareas individuales en cargos específicos.

Finalmente, y de acuerdo a Chiavenato (2001), existen cuatro enfoques para el diseño de cargos:

- Enfoque clásico: Se enfoca en la simplificación y fragmentación de tareas para buscar la mayor eficiencia posible.
- Enfoque humanista: que priorizaba más el contexto y las condiciones en las cuales el personal se desempeña, dejando en segundo lugar las áreas o métodos para desempeñar las tareas.
- Enfoque situacional: considera que el diseño del cargo debe adoptar un enfoque sistémico.
- Enfoque sociotécnico: considera que la empresa está compuesta por un sistema técnico y un sistema social, interdependientes entre sí.

Integración de personal.

Luego de la función de organización, la siguiente es la Integración de Personal, el cual consiste en identificar las necesidades del personal en la empresa, ubicar al personal idóneo, reclutarlos, promover, evaluar, y desarrollar las capacidades de los candidatos y del personal para que desempeñen su trabajo con eficiencia y eficacia.

En términos resumidos, es dotar a la empresa de personal calificado en puestos adecuados.

La integración del personal está relacionada a las dos funciones siguientes, (dirección y control), ya que una selección adecuada de personal puede facilitar la dirección y puede prevenir desviaciones indeseables que en el futuro se conviertan en grandes problemas para la empresa.

De igual modo, esta relacionada a la planeación y control, ya que se requiere planes en la empresa que permitan alcanzar sus objetivos. También la estructura organizacional determina la cantidad y el tipo de personal requerido, y en base a esta información, se establecen los procesos de reclutamiento y selección.

Dirección.

Las funciones de planeación y organización necesitan ser complementados con una comunicación adecuada y habilidades de liderazgo y motivación. Los directivos de la empresa están en constante relación con sus subordinados para el logro de objetivos. La manera como ocurre esta relación determina el nivel de liderazgo y motivación en todos los niveles de la organización. La función de dirección se puede definir como el proceso de influir en los subordinados para alcanzar los objetivos de la empresa. La dirección se convierte en un proceso interpersonal, ya que se trata de comunicar, liderar y motivar, a diferencia de las demás funciones administrativas, en las cuales no participan personas.

Un buen director explica bien las cosas a las personas para que las hagan con eficiencia y eficacia, y se da en los tres niveles de la empresa: operacional, intermedio e institucional.

Control.

De acuerdo a Chiavenato (2001), ejercemos control cuando verificamos si la actividad o tarea controlada está obteniendo o no los resultados que se espera. Dado que los resultados esperados están plasmados en planes y objetivos, el control verifica si la ejecución esta de acuerdo con lo que se planificó. Mientras mejor se realice la planeación, el control se hace más complejo: por otra parte, sin planes, no habría que controlar.

Cannice et al, (2012), establece un proceso de control básico, el cual incluye los tres siguientes pasos:

Establecimiento de estándares.

Como ya mencionamos, los planes son el pilar para el cual se diseñan los controles; por tanto, el primer paso del proceso de control será definir los planes. Sin embargo, los planes son variables y cambian en detalle y complejidad. Ante esta situación, se establecen estándares.

Los estándares son medidas de desempeño que se definen en el proceso de planeación, para tener indicios sobre cómo van a ir las cosas en el futuro, y no tener que vigilar cada tarea de la ejecución de planes (Cannice et al, 2012).

Medición del desempeño.

La medición del desempeño detecta desviaciones antes de que ocurran y los evita a través de acciones adecuadas. Este proceso se realiza de forma anticipada empleando los estándares mencionados. Un administrador con experiencia puede incluso predecir desviaciones en los estándares definidos. Mientras más rápido se

detecten las desviaciones, tendremos mayor tiempo para implementar las acciones correctivas.

Corrección de desviaciones

Si mediamos apropiadamente el desempeño, se facilita la corrección de desviaciones. La corrección de desviaciones se puede dar al modificar sus planes u objetivos, al ejercer con eficiencia su capacidad de organización o cuando el ejecutivo mejora sus capacidades de liderazgo y dirección de personas. En ese sentido, en la corrección de desviaciones, participan todas las funciones administrativas mencionadas anteriormente (planeación, organización, integración de personal y dirección).

2.2.5. Agrocomercializadora El Dorado.

La empresa ubicada en la ciudad de Barranca, con sede en diversas partes del norte, es una empresa formalizada y posicionada en el mercado, que se dedica a la venta de agroquímicos y fertilizantes, así como a brindar asesoría agrícola.

La empresa cuenta con diversas marcas comerciales como:

- Neoagrum
- Silvestre
- Farmagro
- Drokasa
- Inkafert
- Soltagro
- Entre otras

Actualmente la empresa cuenta con cuatro sucursales en todo el país. Siendo la ubicación de estas, las siguientes:

- Sucursal Barranca: Localizada en Jr. Vilela N° 215 del distrito de Barranca, provincia de Barranca, departamento de Lima.
- Sucursal Huaral: Localizada en Calle Derecha N° 864, distrito de Huaral, provincia de Huaral, departamento de Lima.
- Sucursal Huaura: Localizada en Urbanización La Villa Mz. 2 Lote 5, distrito de Huaura. Provincia de Huaura, departamento de Lima.
- Sucursal Huarmey: Localizada en Avenida Aija N° 222, distrito de Huarmey, provincia de Huarmey, departamento de Ancash.

2.3. Definición de términos

Acción correctiva: Una acción correctiva se realiza para evitar que algo indeseable pueda volver a ocurrir.

Acción preventiva: Una acción preventiva se realiza para evitar que una situación indeseable suceda.

Administración Gerencial: Es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos.

Alta dirección: Personas o conjunto de personas que dirigen y controlan en el nivel más alto de una empresa.

Auditoría: Es un proceso sistemático realizado de forma independiente mediante el cual una empresa recopila información financiera, administrativa u operacional para verificar su veracidad y confiabilidad.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Control de calidad: Es el proceso que permite validar que un producto y/o servicio tiene las características suficientes para la satisfacción del cliente.

Defecto: Es la carencia o ausencia de ciertas cualidades de un producto.

Eficacia: Es la capacidad de algo para alcanzar el efecto esperado después de realizado una acción.

Eficiencia: Es la capacidad o habilidad para cumplir un objetivo con los recursos disponibles.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Estandarización: Es un proceso que busca adaptar las características de un producto con la finalidad de asemejarse a un modelo, patrón o norma.

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

Inspección: Es la exploración visual que busca hallar algunas características significativas en un producto que permitan distinguir las características normales de los anormales.

Infraestructura: Es el conjunto de instalaciones, equipos y servicios que permiten el desarrollo de una actividad productiva.

ISO: Organización internacional para la normalización.

Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una empresa.

Mejora continua: Enfoque que se encarga de revisar continuamente las operaciones de la empresa para la mejora de procesos.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Norma: Son reglas o características que debe cumplir un producto, para garantizar un nivel óptimo de calidad.

Organización: Estructura organizativa y social conformada por personas, con la finalidad de lograr metas u objetivos determinados.

Plan de calidad: Es una especificación de procedimientos y recursos asociados que se deben aplicar a un proceso, quienes deben aplicarlo y cuando deben aplicarse a un producto, procesos o proyecto.

Sistema de Gestión de Calidad: Es una herramienta que permite a las organizaciones cumplir con los estándares de calidad para sus productos y servicios, y por ende, obtener la satisfacción del cliente.

Toma de decisiones: Es el proceso mediante el cual un gerente escoge una alternativa (la mejor) de un conjunto de alternativas propuestas, con la ayuda de la intuición o basada en las habilidades o la experiencia.

Trazabilidad: Es el conjunto de procedimientos que permite conocer la historia y trayectoria de un proceso o producto.

Verificación: Es el proceso realizado para comprobar si algo cumple con los requisitos establecidos.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis General.

El Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.

2.4.2. Hipótesis Específicas.

- La documentación de procesos influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.
- El control de calidad influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.
- La gestión de recursos influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.
- El establecimiento de una estructura organizacional influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.

Capítulo III: Metodología

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Diseño.

La investigación tendrá un diseño no experimental, y transversal, ya que en un tiempo determinado se procederá a describir y analizar las particularidades del estudio planteado.

3.1.2. Tipo.

De acuerdo a la tipología del problema y a su propósito, la investigación se define como una Investigación Aplicada, dado que se aplica las herramientas de calidad para dar solución al problema planteado.

Asimismo, a través de ella se pretende encontrar alguna relación entre los sistemas de gestión de calidad y la administración gerencial en la empresa Agrocomercializadora El Dorado, y se propondrá las recomendaciones necesarias para mejorar la Administración.

3.1.3. Nivel.

La investigación propuesta es de nivel Descriptivo Correlacional. Es correlacional porque busca encontrar la relación entre dos variables, en un momento y lugar determinado.

3.1.4. Enfoque.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, cuya característica será medir un fenómeno y se utilizará estadísticas.

El método a emplear es deductivo, va de lo general a lo particular en la empresa Agrocomercializadora El Dorado.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

La Población para la presente investigación tiene la característica de ser una población finita, está compuesta por el personal que labora en la empresa Agrocomercializadora El Dorado. La empresa cuenta con 16 trabajadores.

3.2.2. Muestra.

La muestra será de tipo censal, es decir los 16 trabajadores de la empresa Agrocomercializadora El Dorado. Esto debido a que la población es muy pequeña, por lo que la muestra será igual a la población.

3.3. Operacionalización de las variables e indicadores

VARIABLE GENERAL	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad	Es una herramienta que permite a las organizaciones cumplir con los estándares de calidad para sus productos y servicios	Documentación de Procesos	Está relacionada a la identificación y documentación de procesos.	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de calidad • Política de calidad • Objetivos de calidad
		Control de Calidad	Está orientada a la gestión de la calidad a través de herramientas y técnicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorias • Acciones correctivas y preventivas • Mejora continua
		Gestión de Recursos	Está relacionado a la determinación de los recursos necesarios para cumplir con los	<ul style="list-style-type: none"> • Personal • Infraestructura • Ambiente de trabajo

			requisitos de calidad.	
		Estructura Organizacional	Situación actual de la empresa que muestra el nivel de integración de esta.	<ul style="list-style-type: none"> • Integración del personal • Coordinación entre áreas.
Variable Dependiente: Administración Gerencial	Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo.	Planificación	Está relacionada al desarrollo de estrategias y actividades para lograr los objetivos de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias • Actividades

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación, se utilizó diversas herramientas que permitieron la recolección de los datos, y así poder medir las características de las variables.

Fuentes

Se utilizarán tres tipos de fuentes, estas son:

- Revisión de fuentes bibliográficas
- Revisión de informes

Técnicas

Las técnicas empleadas serán:

- Recolección de datos relacionados al tema.
- Observación de características de la variable independiente.
- Observación de características de la variable dependiente.

Instrumentos

Los instrumentos a utilizar serán:

- Fichas de documentación.
- Encuesta de información.

El cuestionario con las preguntas formuladas de la encuesta será elaborado de acuerdo con los indicadores de las variables que intervienen en la investigación. Ver anexo 07.

La validez de las respuestas se sustenta en que los encuestados darán sus apreciaciones reales, sobre la perspectiva que tienen sobre los sistemas de gestión de calidad y la administración gerencial en la empresa Agrocomercializadora El Dorado.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Para elaborar las tablas y realizar un análisis, emplearemos la estadística descriptiva e inferencial, con el apoyo del software SPSS versión 22 y la hoja de cálculo EXCEL 2016.

Para las pruebas de hipótesis utilizaremos la prueba de independencia del Chi-Cuadrado (χ^2), que nos permite saber si existe relación entre una variable con respecto a la otra.

Los procesamientos de los datos se harán de la siguiente forma:

Presentación de datos y resultados.

- Ordenamiento.
- Clasificación.
- Selección.
- Codificación.

- Tabulación.
- Cuadros.
- Gráficos.

Cálculo de valores estadísticos.

- Tablas Estadísticas.
- Estadígrafos Descriptivos e Inferenciales.

Interpretación de resultados.

- Se interpretará la aceptación o rechazo de la hipótesis formulada a nivel probabilístico.
- Se establecerán las conclusiones finales sobre el problema de nuestra investigación.
- Se establecerán las recomendaciones finales sobre el problema de nuestra investigación.
- Se analizará el cumplimiento de los objetivos y la finalidad de nuestra investigación.

Capítulo IV: Resultados

4.1. Diseño del sistema de gestión de calidad

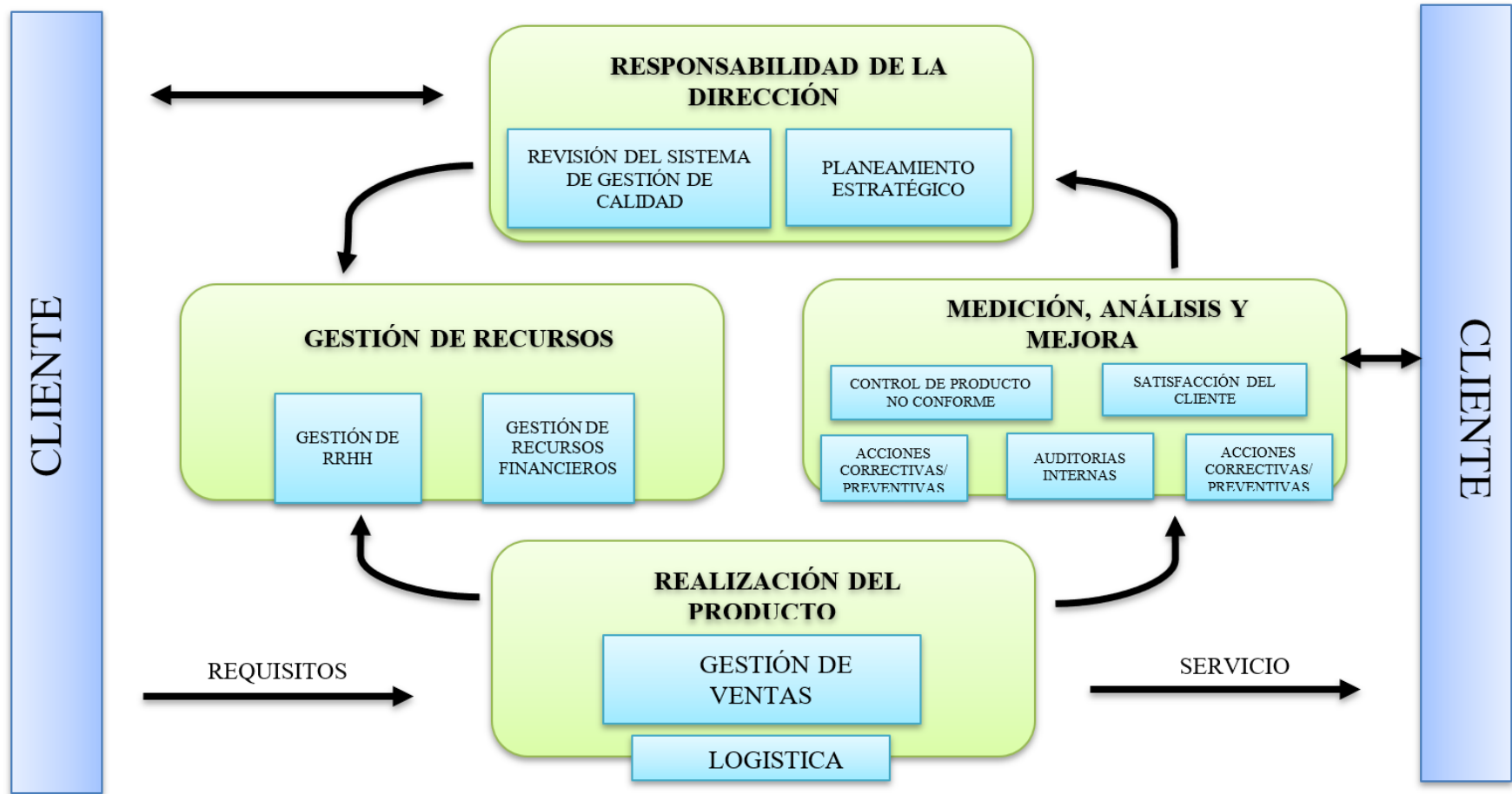


Figura 1. Diseño de Gestión de Calidad.

4.2. Sistema de Gestión de Calidad.

Agrocomercializadora El Dorado establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Por lo tanto, la organización:

- Determina los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización.
- Determina la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determina los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realiza el seguimiento, la medición cuando es aplicable y el análisis de estos procesos.
- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Manual de Calidad.

Agrocomercializadora El Dorado establece y mantiene un manual de calidad, en donde incluye:

- El alcance del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- La referencia de los procedimientos documentados establecidos para el SGC.
- El Manual de Gestión de Calidad de Agrocomercializadora El Dorado se encuentra detallando en el Anexo 02.

Control de Documentos.

Agrocomercializadora El Dorado establece el proceso documentado Control de Documentos y Registros, que se encuentra de detallado en el **Anexo 05, Procedimiento Control de Documentos y Registros**, en donde se describe lo siguiente:

- La aprobación de los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- La revisión y actualización de los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- La identificación de los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.
- La disponibilidad de los documentos vigentes en los puntos de uso.
- La legibilidad e identificación de los documentos.
- La identificación de los documentos externos.

Control de Registros.

Agrocomercializadora El Dorado establece el proceso documentado Control de Documentos y Registros, que se encuentra de detallado en el **Anexo 05, Procedimiento Control de Documentos y Registros**. En el procedimiento se define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

4.3. Responsabilidad de la Dirección.

Planeamiento Estratégico.

La Alta Dirección de la organización estableció sus Objetivos de Calidad (Anexo 04), que incluyen los necesarios para el cumplimiento de los requisitos del servicio. Estos objetivos son medibles con la Política de la Calidad y son los siguientes:

- Satisfacer la necesidad de los clientes.
- Incremento continuo de ventas.
- Contar con personal capacitado y calificado.

Revisión por la Dirección.

La Alta Dirección establece revisar dos veces al año el SGC, para asegurar su consistencia, adecuación y efectividad. La revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios al SGC, incluyendo a la Política de la Calidad y Objetivos de Calidad. Por ello la organización cuenta con el procedimiento “Revisión del SGC por la Dirección” (**Anexo 05, Procedimiento Revisión por la dirección**).

4.4. Gestión de los Recursos.

Para el funcionamiento del SGC, la organización necesita los siguientes recursos: los recursos humanos, los recursos financieros y los recursos informáticos. A continuación, se detalla cada uno de los recursos mencionados.

Gestión de los Recursos Humanos.

Este proceso cuenta con tres subprocesos: Evaluación y selección del personal, capacitaciones y clima laboral. A continuación, se explica cada uno de los subprocesos:

Evaluación y selección del personal.

El objetivo de este proceso es realizar una convocatoria, evaluar y seleccionar a candidatos que cumplan con el perfil predeterminado por la organización. Este proceso cuenta con el siguiente procedimiento:

- Evaluación y selección del personal

Capacitaciones.

El proceso se encarga de las capacitaciones internas y externas. Este proceso cuenta con el siguiente procedimiento:

- Gestión de capacitaciones

Clima laboral.

Son el conjunto de variables que inciden en la percepción que tienen los miembros de la organización respecto al lugar donde desarrollan su actividad laboral. Este proceso cuenta con siguiente procedimiento:

- Clima Organizacional

Gestión de los Recursos Financieros.

Este proceso cuenta con cinco subprocesos: Caja, pagos, cobranzas, provisiones por pagar y análisis de cuentas contables. Para el control de estos subprocesos la organización cuenta con los siguientes sistemas informáticos: el Sistema Integrado de Gestión Comercial (SIGCOM) y el Sistema de Contabilidad (PROCONT).

A continuación, se explica cada uno de los subprocesos:

Caja.

Este proceso es necesario para el control de dinero de la Caja Principal, de esta manera evitar que exista inconsistencias de dinero. Además de controlar el flujo de dinero de las sedes de la organización. Este proceso cuenta con dos procedimientos:

- Caja Principal
- Caja de Sucursales

Pagos.

Este proceso está dirigido a cumplir con los compromisos adquiridos con los proveedores y al personal. Este proceso cuenta con dos procedimientos:

- Pagos a Proveedores
- Pagos al Personal

Cobranzas.

Este proceso tiene como finalidad regularizar los pagos de los créditos otorgados a los clientes, de acuerdo al plazo acordado. Para esto Agrocomercializadora El Dorado cuenta con el siguiente procedimiento:

- Cobranzas

4.5. Realización del Producto.

Venta de productos.

Este proceso está dividido en dos subprocesos: Ventas al contado y ventas al crédito.

A continuación, se explica cada uno de los subprocesos:

Ventas al contado.

El proceso inicia desde la recepción al cliente hasta la entrega del producto solicitado, para esto se cuenta con el siguiente procedimiento:

- Ventas al contado

Ventas al crédito.

El proceso inicia desde la solicitud de crédito hasta la aprobación o negación de la línea solicitada, para esto se cuenta con el siguiente procedimiento:

- Ventas al crédito

Logística.

Este proceso está dividido en dos subprocesos: Compras y almacenamiento. A continuación, se explica cada uno de los subprocesos:

Compras.

Este proceso está encargado del control de las compras, realizando la selección de los proveedores. Cuenta con los siguientes procedimientos:

- Compras
- Evaluación de proveedores

Almacenamiento.

Este proceso tiene como objetivo mantener el control y mantenimiento de los productos comprados. Cuenta con el siguiente procedimiento:

- Almacenamiento

4.6. Medición, Análisis y Mejora.

Medición de la Satisfacción del Cliente.

La medición de la satisfacción de los clientes es de vital importancia, ya que es un indicador del desempeño del SGC. Se establecieron los siguientes procedimientos:

- Medición de la satisfacción del cliente
- Gestión de reclamos

Control del Producto no conforme.

Se estableció la identificación y control a los servicios no conformes, con la finalidad de evitar la entrega no intencional. Los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas se indican en el siguiente procedimiento:

- Control de Producto no Conforme

Auditorías Internas.

Se deben realizar auditorías internas en la Organización, para determinar si el SGC está acorde con las disposiciones planificadas, si se han implementado y si se mantiene de manera eficaz. Cuenta con el siguiente procedimiento:

- Auditorías Internas

Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.

Para mejorar el SGC se estableció un procedimiento para eliminar las causas de las no conformidades y las causas de no conformidades potenciales. El procedimiento es el siguiente:

- Acciones Correctivas y Preventivas.

4.7. Análisis de confiabilidad del instrumento

Un primer paso es determinar la confiabilidad de la encuesta, para ello utilizaremos el coeficiente de confiabilidad de Alpha de Cronbach. Puede considerarse como la medida de todas las correlaciones de división por itades, además de las pruebas donde los reactivos no son dicotómicos; reactivos que pueden calificarse de una forma individual a lo largo de un rango de valores (ejemplo encuesta de opinión y de actitudes, donde se presenta un rango de alternativas posible, las pruebas de ensayo y respuesta corta, donde puede darse puntaje parcial).

Actualmente el coeficiente de alfa es la estadística preferida para obtener una medida de la consistencia interna.

La encuesta se ha realizado a 16 sujetos, y el cuestionario tuvo 16 preguntas, que describen las variables de las hipótesis específicas, los cuales se van a probar.

Ingresado los datos de la encuesta al SPSS 22, nos dio un coeficiente del **73,3 %**; lo cual se considera **Muy Confiable** la encuesta y procedemos a realizar las pruebas de hipótesis el trabajo.

Tabla 1. Análisis de confiabilidad

Alpha de Cronbach	N of Items
,733	16
73,3 %	16

Según Herrera, muestra una tabla en donde se muestra los niveles de confiabilidad alcanzado de acuerdo a los datos analizados.

ESCALA	INDICADOR
0,95 A 1,00	Confiabilidad perfecta
0,81 a 0,94	Excelente confiabilidad
0,70 a 0,80	Muy confiable
0,65 a 0,69	Confiable
0,54 a 0,64	Confiabilidad baja
Menos a 0,53	Confiabilidad nula

Figura 2. Niveles de confiabilidad

La fórmula que hemos empleado es la que se muestra a continuación:

$$\alpha = \left[\frac{m}{m-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t} \right]$$

α = Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach
 m = Número de ítems o variables
 S^2_i = Varianza de la suma del ítem *i-avo*
 S^2_t = Varianza de la escala (Puntaje total)

Figura 3. Fórmula de análisis de confiabilidad.

4.8. Tratamiento estadístico e interpretación de datos y tablas

Para la interpretación de los datos y su recopilación hemos utilizado el Excel y para el procesamiento de la Prueba Chi Cuadrado, utilizamos el SPSS en su versión 22.

Para las Pruebas de Hipótesis se utilizó la Prueba de Independencia de Chi Cuadrado (x²).

Para la determinación de la Prueba de Hipótesis, se siguió el criterio más aceptado por la comunidad científica, empleando un nivel de significancia α del 5 % (0,05), y también se fijó un Nivel de Confianza del 95 %.

Eso significa que los resultados hallados en el Software SPSS, denominado *p* Estadístico (**Dado como valor Sig**), se compara con el nivel de significancia α 5 % (0,05).

Si el *p* Estadístico *es mayor que α* , entonces se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p Estadístico *es menor que α* , entonces se rechaza la Hipótesis Nula, y se acepta la Hipótesis Alternativa.

4.9. Contratación de hipótesis

4.9.1. Análisis de las variables Política de Calidad influye en la Administración Gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.

Después de haber aplicado el cuestionario, para determinar si la política de calidad, influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.

En el resumen de casos procesados entre estas dos variables cruzadas, se aprecia que existen **16** casos que representan el 100 % del total, encontrándose **siete** casilleros en blanco.

En cuanto a lo solicitado en la opción *celdas*, podemos observar en la relación cruzada entre **la política de calidad, y la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado**, existen 8 casos están con una condición **DE ACUERDO** de los cuales 5 manifiestan una Política de Calidad **DE ACUERDO**, tal como se observa en el cuadro siguiente.

Se trabajó con el software SPSS, y ahora vamos a probar la Hipótesis de independencia entre **la política de calidad, y la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado**.

Tabla 2. Cruce de variables de la primera hipótesis planteada.

Política de calidad	La documentación de procesos influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado				Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	2	0	0	0	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0	1	1	3
De acuerdo	0	2	5	0	7
Completamente de acuerdo	0	0	2	2	4
TOTAL	3	2	8	3	16

Esta prueba de Hipótesis, permite analizar dos variables cualitativas categóricas.

La Hipótesis que se va demostrar, es:

La Hipótesis Nula **Ho: Las variables la política de calidad y la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, son independientes.** En otras palabras, nos dice que una variable no influye en la otra, que no depende una de la otra.

Significa que no hay influencia entre **la política de calidad y la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, son independientes.**

La Hipótesis Alternativa **H1: Las variables la política de calidad y la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado no son independientes.**

En otras palabras, nos dice que una variable si influye en la otra, o que una variable depende de la otra.

Si el p valor asociado al estadístico de contraste (*sig.*) es menor que α (alfa) se rechaza la hipótesis nula a nivel de significancia 0.05. Es decir, se asume que hay influencia entre una variable y otra.

Haciendo la comparación, entre el p estadístico de prueba que es **0.036** y el nivel de significancia α asumido es **0.05**, vemos que **0.036 es menor que 0.050**; se concluye que si hay diferencias significativas entre las dos variables, entonces se Rechaza la Hipótesis Nula.

Tabla 3. Prueba chi-cuadrado de primera hipótesis.

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,937^a	9	,036
Razón de verosimilitudes	18,983	9	,025
N de casos válidos	16		

a. 16 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,25.

Si rechazamos la H_0 , entonces aceptamos la Hipótesis Alternativa, en que **la política de calidad y la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado no son independientes.**

Significa que **si hay dependencia, HAY INFLUENCIA** entre **la política de calidad y la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado no son independientes**, con lo que queda demostrada la Hipótesis Específica de la tesis.

En otras palabras, lo que estamos diciendo es que la Política de Calidad se relaciona con la Administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.

A continuación, presentamos un gráfico de una tabla cruzada de estas dos variables.

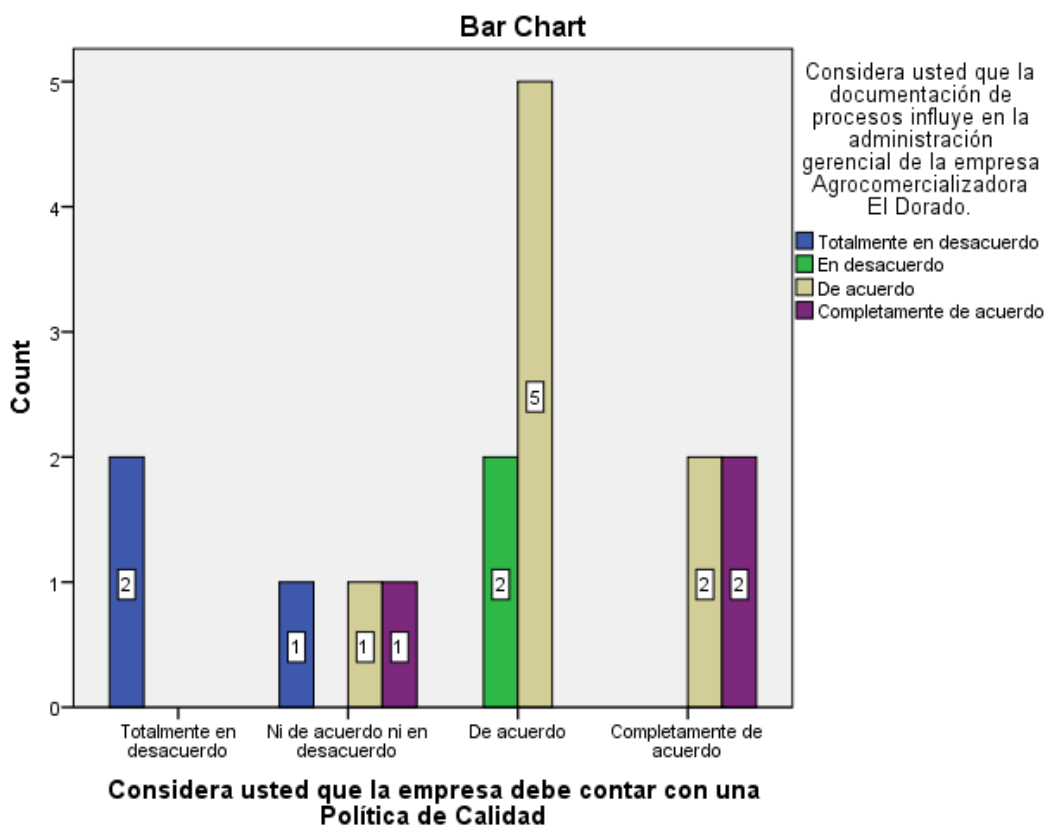


Figura 4. Política de calidad y administración gerencial.

4.9.2. Análisis de las variables Mejora Continua influye en la Administración Gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.

Después de haber aplicado el cuestionario, para determinar si la **mejora continua**, influye en la **administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado**.

En el resumen de casos procesados entre estas dos variables cruzadas, se aprecia que existen 16 casos que representan el 100 % del total, encontrándose **siete** casilleros en blanco.

En cuanto a lo solicitado en la opción celdas, podemos observar en la relación cruzada entre **la mejora continua**, y **la administración gerencial de la empresa**

Agrocomercializadora El Dorado, existen **8** casos están con una condición **DE ACUERDO** de los cuales 5 manifiestan una Mejora Continua **DE ACUERDO**, tal como se observa en el cuadro siguiente.

Se ha trabajado con el software SPSS, y ahora vamos a probar la Hipótesis de independencia entre **la mejora continua**, y **la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado**.

Tabla 4. Cruce de variables de la segunda hipótesis planteada.

Mejora Continua	El control de calidad influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado				Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	1	0	2	3
De acuerdo	3	0	3	1	7
Completamente de acuerdo	0	1	5	0	6
TOTAL	3	2	8	3	16

Esta prueba de Hipótesis, permite analizar dos variables cualitativas categóricas.

La Hipótesis que se va demostrar, es:

La Hipótesis Nula **H₀: Las variables la constante mejora continua y la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, son independientes.** En otras palabras, indica que una variable no influye en la otra, que no hay dependencia una de la otra.

Significa que no hay influencia entre **la mejora continua y la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado son independientes.**

La Hipótesis Alternativa **H1: Las variables la constante mejora continua y la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado no son independientes.**

En otras palabras, indica que una variable si influye en la otra variable, o que una variable dependiente de la otra.

Si el p valor asociado al estadístico de contraste (**sig.**) es menor que α (alfa) se rechaza la hipótesis nula a nivel de significancia 0.05. Es decir, se asume que hay influencia entre una variable y otra.

Haciendo la comparación, entre el p estadístico de prueba que es **0.034** y el nivel de significancia α asumido es **0.05**, vemos que **0.034 es menor que 0.050**; se concluye que si hay diferencias significativas entre las dos variables, entonces se Rechaza la Hipótesis Nula.

Tabla 5. Prueba chi-cuadrado de segunda hipótesis.

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,635^a	6	,034
Razón de verosimilitudes	16,211	6	,013
N de casos válidos	16		

a. 12 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,38.

Si rechazamos la H_0 , entonces aceptamos la Hipótesis Alternativa, en que **la mejora continua y la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado no son independientes.**

Significa que **si hay dependencia, HAY INFLUENCIA** entre **la mejora continua y la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado no son independientes**, con lo que queda demostrada la Hipótesis Específica de la tesis.

En otras palabras, lo que estamos diciendo es que **la mejora continua** se relaciona con la Administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.

A continuación, presentamos un gráfico de una tabla cruzada de estas dos variables.

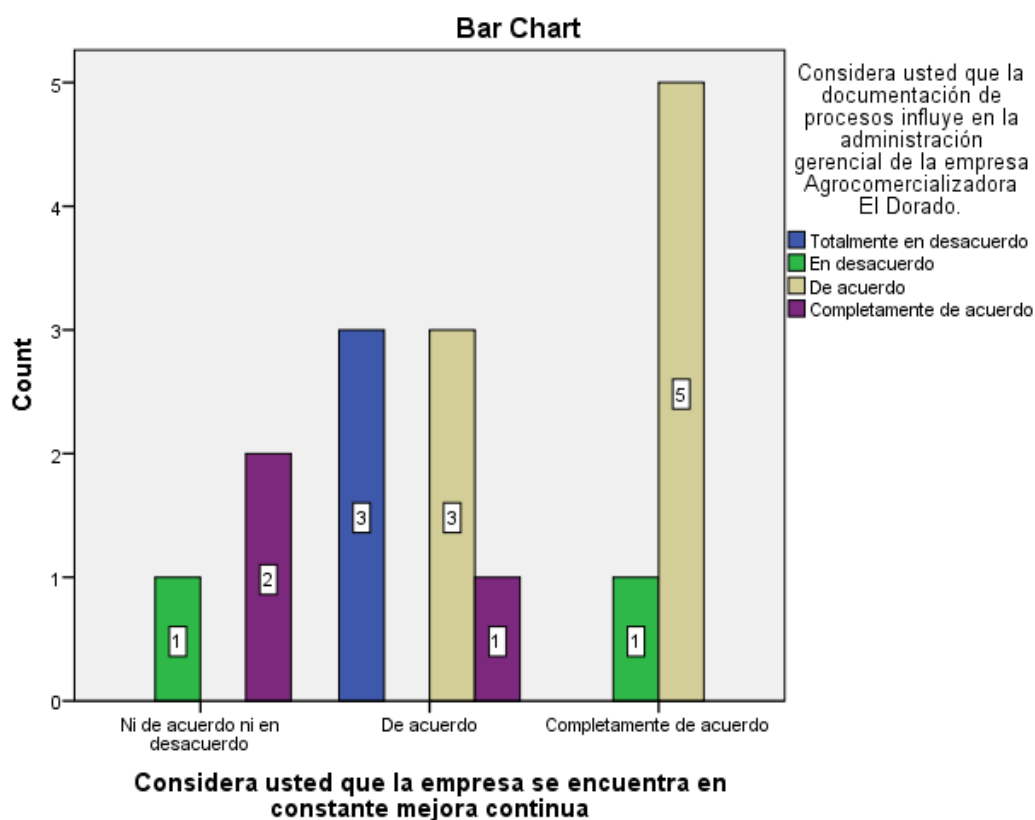


Figura 5. Mejora continua y administración gerencial.

Con esto probamos la Hipótesis Especifica segunda.

4.9.3. Análisis de las variables Personal Calificado influye en la Administración Gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.

Después de haber aplicado el cuestionario, para determinar si la empresa cuenta con **personal calificado**, influye en **la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado**.

En el resumen de casos procesados entre estas dos variables cruzadas, se aprecia que existen **16** casos que representan el 100 % del total, encontrándose **siete** casilleros en blanco.

En cuanto a lo solicitado en la opción celdas, podemos observar en la relación cruzada entre la empresa cuenta con **personal calificado**, y **la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado**, existen **8** casos están con una condición **DE ACUERDO** de los cuales 5 manifiestan un Personal Calificado **DE ACUERDO**, tal como se observa en el cuadro siguiente.

Se trabajado con el software SPSS, y ahora vamos a probar la Hipótesis de independencia entre la empresa cuenta con **personal calificado**, y **la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado**.

Tabla 6. Cruce de variables de la tercera hipótesis planteada.

Mejora Continua	La gestión de recursos influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado			Total
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	2	1	3
De acuerdo	5	2	0	7
Completamente de acuerdo	0	3	3	6
TOTAL	5	7	4	16

Esta prueba de Hipótesis, permite analizar dos variables cualitativas categóricas.

La Hipótesis que se va demostrar, es:

La Hipótesis Nula **Ho: Las variables la empresa cuenta con personal calificado y la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora**

El Dorado, son independientes. En otras palabras, nos dice que una variable no influye en la otra, que no depende una de la otra.

Significa que no hay influencia entre la empresa cuenta con **personal calificado** y la **administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado son independientes.**

La Hipótesis Alternativa **H1: Las variables la empresa cuenta con personal calificado y la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado no son independientes.**

En otras palabras, nos indica que una variable si influye en la otra variable, o que una variable es dependiente de la otra.

Si el **p** valor asociado al estadístico de contraste (**sig.**) es menor que α (alfa) se rechaza la hipótesis nula a nivel de significancia 0.05. Es decir, se asume que hay influencia entre las dos variables.

Hacemos la comparación, entre el **p** estadístico de prueba que es **0.032** y el nivel de significancia α asumido es **0.05**, y vemos que **0.032 es menor que 0.050**; se concluye que si hay diferencias significativas entre ambas variables, entonces se Rechaza la Hipótesis Nula.

Tabla 7. Prueba chi-cuadrado de tercera hipótesis.

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,544^a	4	,032
Razón de verosimilitudes	13,783	4	,008
N de casos válidos	16		

a. 9 cells (100,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,75.

Si rechazamos la H_0 , entonces aceptamos la Hipótesis Alternativa, en que la empresa cuenta con **personal calificado y la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado no son independientes.**

Significa que **si hay dependencia, HAY INFLUENCIA** entre la empresa cuenta con **personal calificado y la administración gerencial de la empresas Agrocomercializadora El Dorado no son independientes**, con lo que queda demostrada la Hipótesis Especifica de la tesis.

En otras palabras, lo que estamos diciendo es que la empresa cuenta con **personal calificado** se relaciona con la Administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.

A continuación, presentamos un gráfico de una tabla cruzada de estas dos variables.

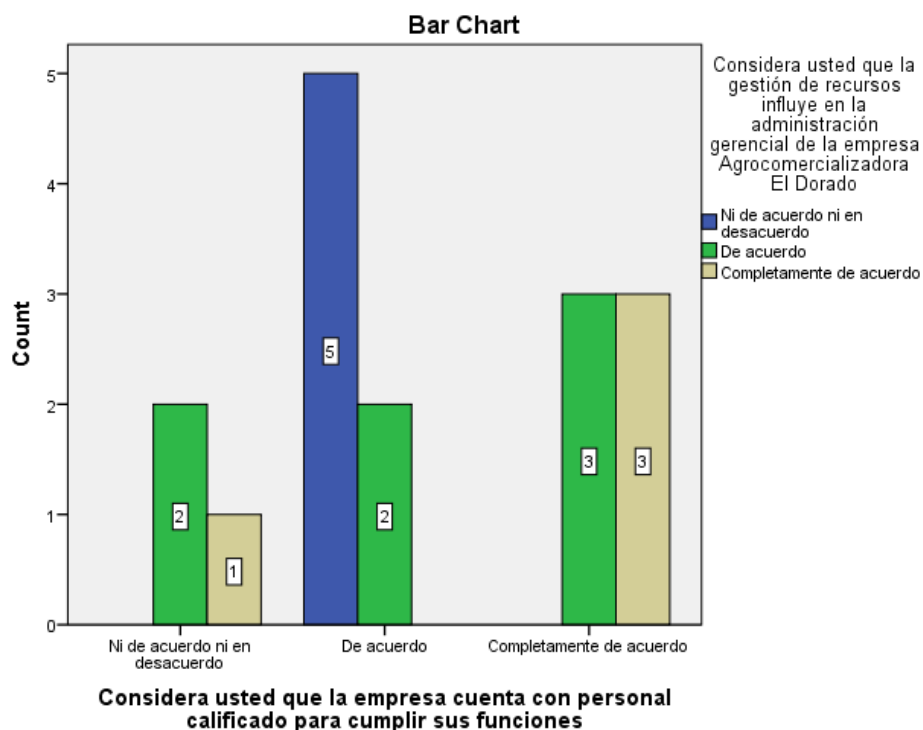


Figura 6. Personal calificado y administración gerencial.

Con esto probamos la Hipótesis Especifica tercera.

4.9.4. Análisis de las variables Buena Coordinación entre las áreas influye en la Administración Gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.

Después de haber aplicado el cuestionario, para determinar si una **buena coordinación entre las áreas de la empresa** interviene en la **administración gerencial de la empresa**.

En el resumen de casos procesados entre estas dos variables cruzadas, se aprecia que existen **16** casos que representan el 100 % del total, encontrándose **siete** casilleros en blanco.

En cuanto a lo solicitado en la opción celdas, podemos observar en la relación cruzada entre **una buena coordinación entre las áreas de la empresa**, y la **administración gerencial de la empresa**, existen 10 casos están con una condición **DE ACUERDO** de los cuales 10 manifiestan una buena coordinación entre las áreas de la empresa **DE ACUERDO**, tal como se observa en el cuadro siguiente.

Se trabajó con el software SPSS, y ahora vamos a probar la Hipótesis de independencia entre una **buena coordinación entre las áreas de la empresa**, y **la administración gerencial de la empresa**.

Tabla 8. Cruce de variables de la cuarta hipótesis planteada.

Buena coordinación entre las áreas de la empresa	Una estructura organizacional interviene en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado			Total
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	
En desacuerdo	0	0	1	1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0	1	2
De acuerdo	0	10	2	12
Completamente de acuerdo	0	0	1	1
TOTAL	1	10	5	16

Esta prueba de Hipótesis, permite analizar dos variables cualitativas categóricas.

La Hipótesis que se va demostrar, es:

La Hipótesis Nula **Ho: Las variables una buena coordinación entre las áreas de la empresa y una estructura organizacional interviene en la administración gerencial de la empresa, son independientes.** En otras palabras, nos dice que una variable no influye en la otra, que no depende una de la otra.

Significa que no hay influencia entre una **buena coordinación entre las áreas de la empresa y una estructura organizacional interviene en la administración gerencial de la empresa son independientes.**

La Hipótesis Alternativa **H1: Las variables una buena coordinación entre las áreas de la empresa y una estructura organizacional interviene en la administración gerencial de la empresa no son independientes.**

En otras palabras, nos dice que una variable si influye en la otra, o que una variable es dependiente de la otra variable.

Si el p valor asociado al estadístico de contraste (*sig.*) es menor que α (alfa) se rechaza la hipótesis nula a nivel de significancia 0.05. Es decir, se asume que si hay influencia entre una variable y otra.

Hacemos la comparación, entre el p estadístico de prueba que es **0.025** y el nivel de significancia α asumido es **0.05**, y vemos que **0.025 es menor que 0.050**; se concluye que si hay diferencias significativas entre ambas variables, por tanto se Rechaza la Hipótesis Nula.

Tabla 9. Prueba chi-cuadrado de cuarta hipótesis.

	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,400^a	6	,025
Razón de verosimilitudes	12,991	6	,043
N de casos válidos	16		

a. 11 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .06.

Si rechazamos la H_0 , entonces aceptamos la Hipótesis Alternativa, en que una **buena coordinación entre las áreas de la empresa y la administración gerencial de la empresa *no son independientes***.

Significa que si **hay dependencia, HAY INFLUENCIA** entre una **buena coordinación entre las áreas de la empresa y la administración gerencial de la empresa *no son independientes***, con lo que queda demostrada la Hipótesis Específica de la tesis.

En otras palabras, lo que estamos diciendo es que **la empresa cuenta con una buena coordinación entre las áreas de la empresa se relaciona con la administración gerencial de la empresa**.

A continuación, presentamos un gráfico de una tabla cruzada de estas dos variables.

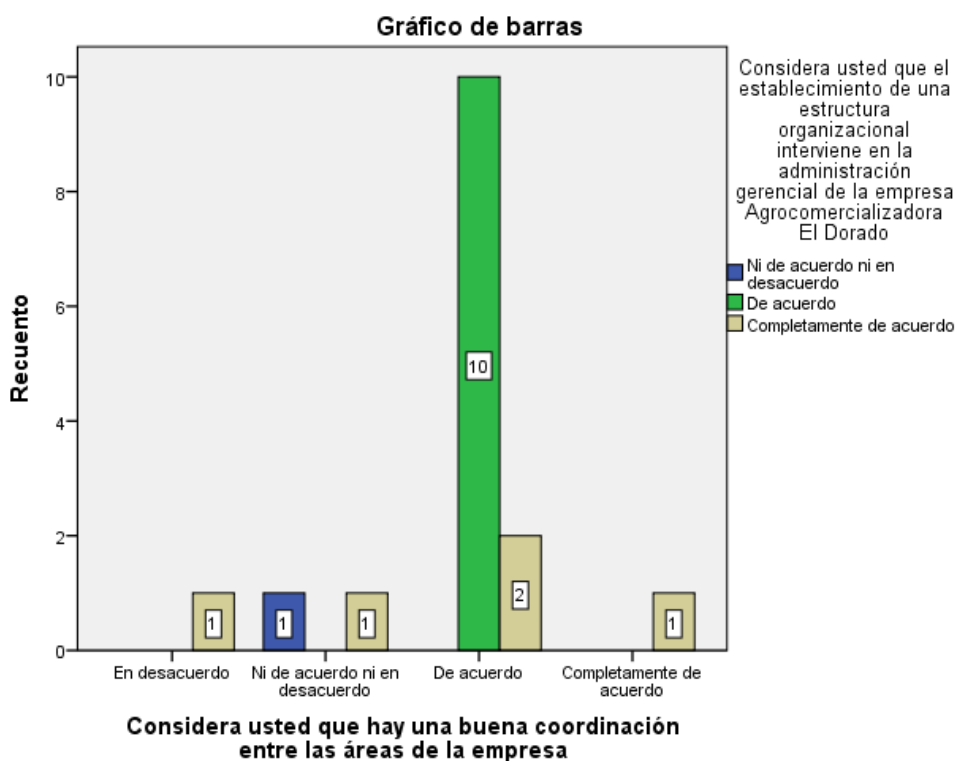


Figura 7. Buena coordinación entre las áreas y administración gerencial.

Con esto probamos la Hipótesis Especifica cuarta.

El valor de las respuestas de la encuesta utilizado fue el siguiente:

Tabla 10. Valor de respuesta de la encuesta.

Respuesta	Valor
Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Completamente en desacuerdo	1

Los resultados de la encuesta para probar las hipótesis fueron los siguientes:

Tabla 11. Resultados de la encuesta.

Sujeto	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	1	3	3	4
3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	5	5
4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
6	4	3	3	4	4	3	5	4	4	2	3	5	5	5	5	5
7	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3
11	4	1	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	1	3	4	4
12	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	3	4	3	3	2	3	2	4	3	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5
15	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
16	4	1	4	3	4	4	5	3	3	2	3	3	1	4	4	4

Capítulo V: Discusiones, conclusiones y recomendaciones

5.1. Discusiones

Según Valencia (2012), sobre el Sistema de Gestión de Calidad se identificó las actividades necesarias para el funcionamiento eficaz en la empresa de estudio. Con respecto a lo indiciado, en el presente estudio se identificó y se documentó los procesos principales para garantizar el desarrollo óptimo de Agrocomercializadora El Dorado.

Quiroz (2010), indica que se describió los niveles de responsabilidad y autoridad del personal de la organización para establecer las funciones de cada trabajador. En el presente estudio se estableció un organigrama y un manual de organización de funciones que permita el correcto desempeño de los empleados. Evidenciando lo importante de contar con una estructura organizacional.

5.2. Conclusiones

Las conclusiones finales de este trabajo son:

- a. El diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, si influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.
- b. La documentación de procesos si influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.
- c. El control de calidad si influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.
- d. La gestión de recursos si influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.
- e. El establecimiento de una estructura organizacional si influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.

5.3. Recomendaciones

- En un mercado tan competitivo como el del agro comercio es fundamental brindar un valor agregado al servicio ofrecido. Para eso es necesario contar con una administración sólida y eso se logrará desarrollando un sistema de gestión de calidad que permita a Agrocomercializadora El Dorado liderar el mercado.
- Para lograr una administración solida de la empresa se recomienda documentar los procesos, ya que servirá como apoyo para el cumplimiento de funciones y objetivos de todas las personas involucradas en Agrocomercializadora El Dorado.
- Se recomienda aplicar un control de calidad en las diversas áreas de la empresa, para así garantizar un servicio de calidad y conseguir la fidelidad de los clientes hacia Agrocomercializadora El Dorado.
- Si se quiere lograr un funcionamiento óptimo de la organización, es recomendable una gestión de recursos, que permita al personal desarrollarse de la mejor manera. Para eso es necesario que el personal contratado cumpla las expectativas establecidas por Agrocomercializadora El Dorado.
- Es recomendable establecer una estructura organizacional para garantizar la correcta interacción entre y dentro de las áreas de Agrocomercializadora El Dorado.

Capítulo VI: Fuentes de Información

6.1. Referencias bibliográficas

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. México D.F.: Prentice Hall.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Cannice, M., Koontz, H., & Weihrich, H. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Teoría, proceso y práctica*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiliquinga, E. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán* (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán, Ecuador.
- Coulter, M., & Robbins, S. (2005). *Administración*. México D.F.: Prentice Hall.
- Enríquez, A., & Sánchez, J. (2014). *Implementación de sistemas de gestión de la calidad. La Norma ISO 9001:2008*. Madrid: FC Editorial.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Jaramillo, D., Méndez, J., & Serrano, I. (2006). *Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos*. México D.F.: Instituto Politécnico Nacional.
- Montaño, J (2016). *La Calidad es mas que ISO 9000*. [E-pub]. United States: Editorial Palibrio.
- Norma Internacional ISO 9001 (2008). *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Ginebra: Secretaria Central de ISO.
- Quiroz, J. (2010). *Sistema de Gestión de la Calidad en el área socio - educativa, perteneciente a la Casona de la Universidad de Oriente - Núcleo Bolívar, mediante*

la aplicación de la Norma ISO 9001-2008 (Tesis de pregrado). Universidad de Oriente - Núcleo Bolívar, Ciudad Bolívar, Venezuela.

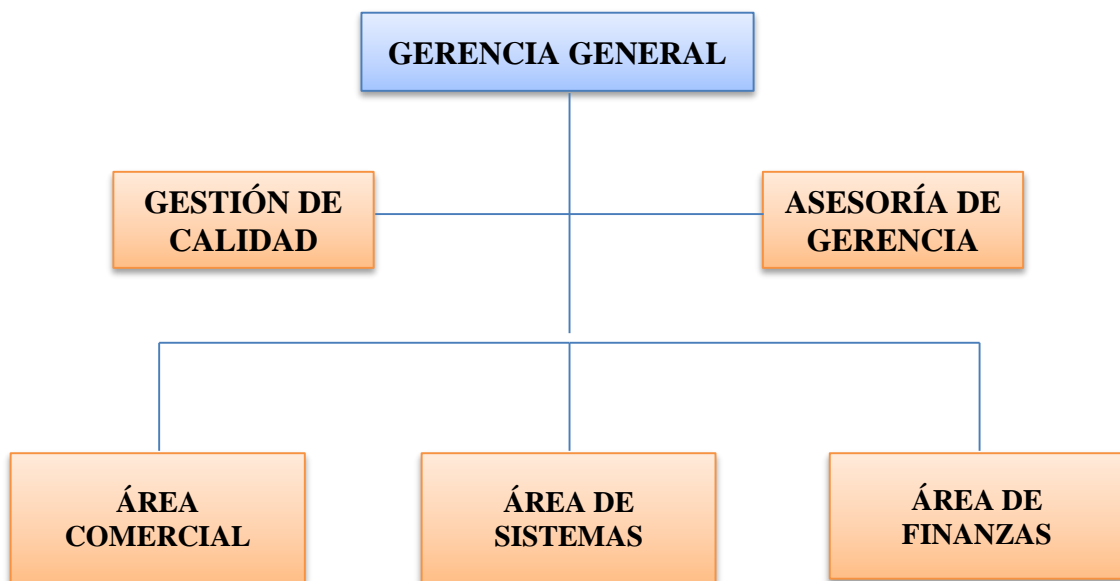
Tirado, K. (2014). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

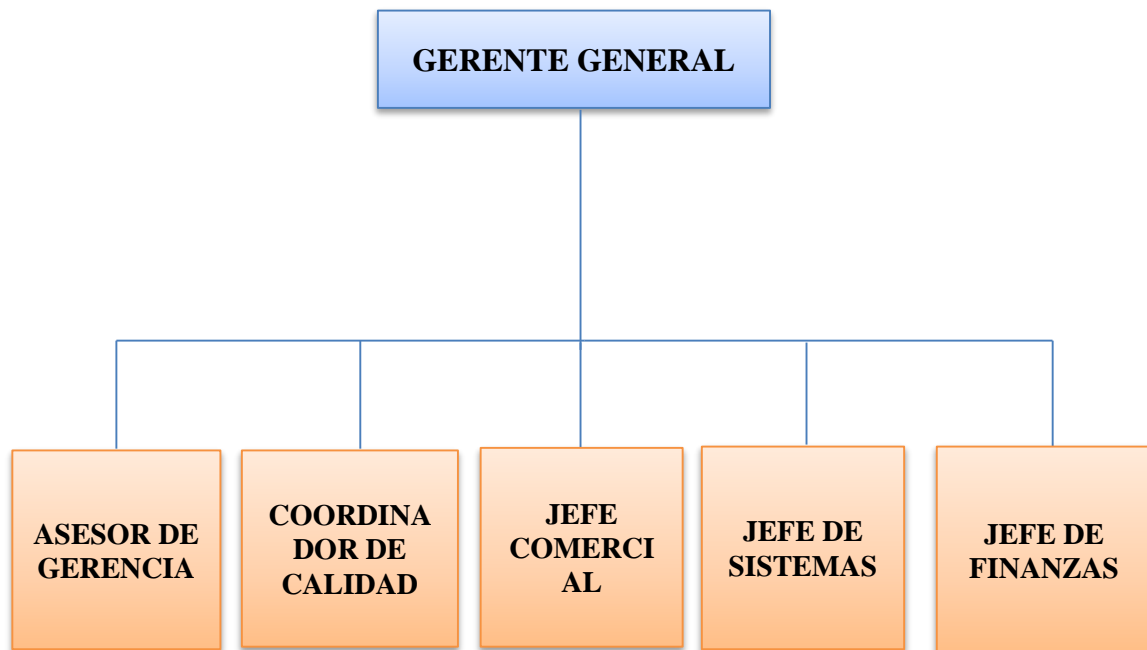
Valencia, R. (2012). *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en una PYME de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Capítulo VII: Anexos

Anexo 01: Manual de organización y funciones

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es el documento de gestión que tiene por objetivo complementar la estructura orgánica y funcional de la organización; asimismo, describir las funciones específicas a nivel de cargos o puestos de trabajo y determina los niveles jerárquicos y líneas de dependencia dentro de Agrocomercializadora El Dorado.



MOF Gerencia General.

MOF Gerente General.**1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

- a. NOMBRE DEL PUESTO: Gerente General
- b. AREA A LA QUE PERTENECE: Gerencia General
- c. SUPERVISADO POR: Junta de Accionistas
- d. SUPERVISA A: Asesor de Gerencia, Gestión de Calidad, jefe Comercial, jefe del Área de Auditoría y Sistemas, jefe del Área de Finanzas.

2. OBJETIVOS DEL PUESTO

- Planificar, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de Agrocomercializadora El Dorado, así como resolver los asuntos que requieren su intervención de acuerdo con las facultades delegadas por la Junta de Accionistas.

3. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Proponer a la Junta de Accionistas, la estructura organizativa de la organización mediante manuales de organización y funciones; así como manuales de procedimientos, instructivos y reglamentos.
- Cumplir y hacer cumplir al personal del Club Terrazas, las normas y procedimientos establecidos para su marcha administrativa y operativa, supervisando sus actividades y los servicios de Agrocomercializadora El Dorado.
- Supervisar el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Evaluar el desempeño del personal y recomendar las bonificaciones, aumentos de sueldo, sanciones o despidos de los trabajadores, de acuerdo a las normas de la organización y el Reglamento Interno de Trabajo.
- Supervisar la contabilidad de la organización y la elaboración de los estados financieros, la gestión de cobranza de los créditos otorgados al os clientes y la

tesorería, disponiendo los arqueos sorpresivos a caja y verificar los recibos de caja definitivos y provisionales por adelantos al personal.

- Supervisar el registro, administración y control de la base de datos de los clientes e informar a la Junta de Accionistas.
- Representar a Agrocomercializadora El Dorado ante los clientes y terceros, atendiendo sus problemas y planteando soluciones, ejerciendo las facultades otorgadas por la Junta de Accionistas.
- Proponer y sustentar ante la Junta de Accionistas las operaciones de crédito que superen las facultades crediticias otorgadas.
- Aprobar y difundir los documentos normativos de la organización.
- Informar de sus actividades a la Junta de Accionistas.
- Firmar los estados financieros conjuntamente con el Jefe de Finanzas.
- Control al personal a su cargo.

4. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

- a. FORMACIÓN TECNICA Y/O PROFESIONAL: Formación universitaria completa en Administración. Ingeniería industrial y carreras afines.
- b. EXPERIENCIA: Mínima 3 años en puestos similares.

5. COMPETENCIAS –TECNICAS

- Conocimientos de contabilidad, recursos humanos y financieros.
- Conocimientos en administración de empresas.

MOF Asesor de Gerencia.

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

- a. NOMBRE DEL PUESTO: Asesor Legal de Gerencia
- b. AREA A LA QUE PERTENECE: Área de Asesoría Legal
- c. SUPERVISADO POR: Gerente General

2. OBJETIVOS DEL PUESTO

- Asesorar a la Junta de Accionistas, Gerencia General y demás áreas internas de Agrocomercializadora El Dorado respecto a los asuntos legales que se presenten.

3. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Preparar informes a la Junta de Accionistas respecto a los asuntos legales pendientes de solución, así como, sobre aquellos temas que soliciten opinión al respecto.
- Coordinar los procesos judiciales, incluyendo los tramitados por asesores externos, de acuerdo a las cláusulas contractuales, establecidas de manera previa.
- Mantener registrada la partida registral de Agrocomercializadora El Dorado.
- Identificar documentación externa que pertenece al SGC de Agrocomercializadora El Dorado.

4. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

- a. FORMACIÓN TÉCNICA Y/O PROFESIONAL: Formación universitaria completa de derecho con titulación y colegiatura, y carreras afines de preferencia con especialización en derecho civil empresarial.
- b. EXPERIENCIA: Experiencia mínima de 2 años en las labores de asesoría.

5. COMPETENCIAS –TECNICAS

- Conocimientos de legislación laboral
- Conocimiento a nivel usuario de Office (Excel, Word) y en entorno Windows.
- Manejo del Software interno de Agrocomercializadora El Dorado.

MOF Coordinador de Calidad.**1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

- a. NOMBRE DEL PUESTO: Coordinador de Calidad
- b. AREA A LA QUE PERTENECE: Área de Gestión de Calidad
- c. SUPERVISADO POR: Gerente General

2. OBJETIVOS DEL PUESTO

- Asegurar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 del Sistema de Gestión de Calidad.

3. FUNCIONES ESPECÍFICAS

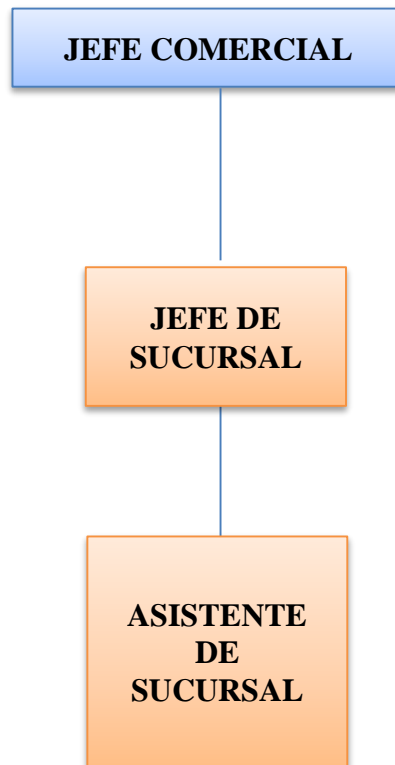
- Elaborar y validar procedimientos, manuales y formatos pertenecientes al sistema de gestión de la calidad.
- Instruir al personal de Agrocomercializadora El Dorado sobre los procedimientos, misión, visión y objetivos de la organización.
- Evaluar el desempeño del sistema de gestión de la calidad.
- Realizar auditorías internas.
- Organizar la revisión por la dirección.

4. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

- a. FORMACIÓN TECNICA Y/O PROFESIONAL: Formación universitaria completa en Ingeniería Industrial, Administración y carreras afines. Contar con especialización en Sistemas de Gestión de Calidad.
- b. EXPERIENCIA: Experiencia mínima de 2 años en puestos similares.

5. COMPETENCIAS –TECNICAS

- Conocimientos en Sistemas de Gestión de Calidad.

MOF Área Comercial.

MOF Jefe Comercial.**1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

- a. NOMBRE DEL PUESTO: Jefe Comercial
- b. AREA A LA QUE PERTENECE: Área Comercial
- c. SUPERVISADO POR: Gerente General
- d. SUPERVISA A: Jefe de Sucursal y Asistente de Sucursal.

2. OBJETIVOS DEL PUESTO

- Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar con eficiencia el sistema comercial, diseñando estrategias que permitan alcanzar los objetivos de la empresa, dirigiendo el desarrollo de las actividades de marketing y las condiciones de venta de los productos.

3. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Definir, proponer, coordinar y ejecutar las políticas de comercialización orientadas al logro de un mayor posicionamiento en el mercado.
- Definir y proponer los planes de marketing, y venta de la organización.
- Representar a la organización en aspectos comerciales ante proveedores, negociar convenios y administrar los contratos que se suscriban con éstos.
- Consolidar el presupuesto anual del área comercial y controlar su ejecución.
- Controlar que los objetivos, planes y programas se cumplan en los plazos y condiciones establecidos.
- Investigar y prever la evolución del mercado y la competencia anticipando acciones competitivas que garanticen el liderazgo de la organización.
- Organizar y supervisar el desarrollo de políticas, procedimientos y objetivos de promoción y venta de los servicios que ofrece la organización.
- Aprobar los pronósticos de ventas.

- Proporcionar servicio técnico a los clientes.
- Supervisar los asuntos relacionados con los jefes de sucursal.
- Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Gerente General.
- Realizar el seguimiento de los postulantes a líneas de crédito.
- Control y evaluación del personal a su cargo.

4. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

- a. FORMACIÓN TECNICA Y/O PROFESIONAL: Formación universitaria completa de ingeniería agrónoma con titulación y colegiatura.
- b. EXPERIENCIA: Experiencia mínima de 2 años en las labores de gerencia comercial.

5. COMPETENCIAS –TECNICAS

- Buena gestión de la comunicación entre una organización y público objetivo.
- Tener buen trato con el cliente.
- Conocimiento a nivel usuario de Office (Excel, Word) y en entorno Windows.
- Manejo del Software interno de Agrocomercializadora El Dorado.

MOF Jefe de Sucursal.

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

- a. NOMBRE DEL PUESTO: Jefe de Sucursal
- b. AREA A LA QUE PERTENECE: Área Comercial
- c. SUPERVISADO POR: Jefe Comercial
- d. SUPERVISA A: Asistente de Sucursal

2. OBJETIVOS DEL PUESTO

- Brindar atención a los clientes de Agrocomercializadora El Dorado, velando por el buen funcionamiento de los productos, mediante la asesoría post-venta.

3. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Brindar información de los productos a los clientes o potenciales clientes.
- Recoger información de los clientes o potenciales clientes para poder registrarlos en la base de datos.
- Informar al cliente los requisitos para acceder a una línea de crédito.
- Coordinar la reunión de los clientes postulantes a crédito con la Gerente General.
- Apoyar al Jefe Comercial en las campañas de promoción de los productos con los que cuenta la organización.
- Brindar información al Jefe Comercial para la elaboración del pronóstico de ventas.
- Brindar asesoría agrícola a los clientes de la organización.
- Visitar los campos de cultivo de los clientes de acuerdo al programa elaborado.
- Apoyar en las cobranzas al Asistente de Cobranzas.
- Brindar reportes mensuales de los clientes, al Jefe Comercial.
- Elaborar los requerimientos de productos para surtir la sucursal.
- Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe Comercial.

4. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

- a. FORMACIÓN TECNICA Y/O PROFESIONAL: Formación universitaria completa de ingeniería agrónoma con titulación y colegiatura.
- b. EXPERIENCIA: Experiencia mínima de 2 años en las labores de asesoría agrícola.

5. COMPETENCIAS –TECNICAS

- Buena gestión de la comunicación entre una organización y público objetivo.
- Tener buen trato con el cliente.
- Conocimiento a nivel usuario de Office (Excel, Word) y en entorno Windows.
- Manejo del Software interno de Agrocomercializadora El Dorado.

MOF Asistente de Sucursal.**1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

- a. NOMBRE DEL PUESTO: Asistente de Sucursal
- b. AREA A LA QUE PERTENECE: Área Comercial
- c. SUPERVISADO POR: Jefe de Sucursal

2. OBJETIVOS DEL PUESTO

- Brindar atención a los clientes de Agrocomercializadora El Dorado. Actualizar la Base de Datos de los clientes.

3. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Brindar información de los productos a los clientes o potenciales clientes.
- Registrar la información de los clientes o potenciales clientes en la base de datos.
- Informar al cliente los requisitos para acceder a una línea de crédito.
- Verificar y almacenar los productos destinados a su sucursal.
- Brindar asesoría agrícola a los clientes de la organización.
- Brindar información al Jefe de Sucursal, para la elaboración de requerimiento de productos.
- Asegurarse de que el ambiente de trabajo se encuentre en óptimas condiciones.
- Participar en equipos de trabajo que le sean asignados, así como realizar otras funciones afines al cargo que le sean encargadas por el Jefe de Sucursal.

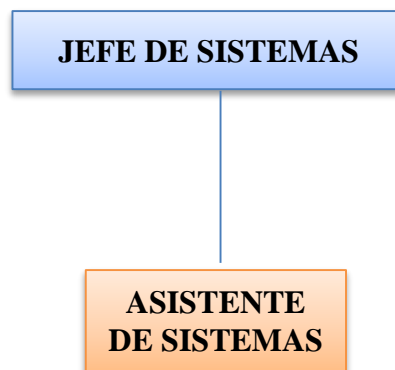
4. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

- a. FORMACIÓN TÉCNICA Y/O PROFESIONAL: Formación universitaria completa de ingeniería agrónoma, egresado o bachiller.
- b. EXPERIENCIA: No es necesario.

5. COMPETENCIAS –TECNICAS

- Tener buen trato con el cliente.
- Conocimiento a nivel usuario de Office (Excel, Word) y en entorno Windows.
- Manejo del Software interno de Agrocomercializadora El Dorado.

MOF Área de Sistemas.



MOF Jefe de Sistemas.**1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

- a. NOMBRE DEL PUESTO: Jefe de Sistemas
- b. AREA A LA QUE PERTENECE: Área de Sistemas
- c. SUPERVISADO POR: Gerente General
- d. SUPERVISA A: Asistente de Sistemas

2. OBJETIVOS DEL PUESTO

- Gestionar la Infraestructura Tecnológica y los Sistemas de Información de Agrocomercializadora El Dorado.

3. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a. Búsqueda de soluciones tecnológicas
 - Propiciar la mejora y automatización de los procesos, así como realizar el análisis y desarrollo de soluciones informáticas aplicables a las labores de la organización.
 - Evaluar nuevas herramientas tecnológicas relacionadas con el hardware, software y comunicaciones, su aplicabilidad y estándares, a fin de incrementar la productividad y calidad en las tareas internas de la organización.
 - Proponer soluciones integradas, basadas en sistemas de información.
- b. Implementación de los Sistemas Informáticos de Agrocomercializadora El Dorado.
 - Análisis y diseño de los sistemas informáticos internos.
 - Diseño de la Topología (distribución) de la Red Interna de Datos.
 - Implementación de Plataforma Idónea de la organización.
 - Poner en marcha los Sistemas Informáticos implementados.
- c. Administrar los sistemas informáticos de Agrocomercializadora El Dorado.
 - Administrar el hardware, el software y las comunicaciones de la organización.

- Administración y mantenimiento de hardware, software y de comunicaciones en las computadoras de la organización.
 - d. Mantenimiento operativo de la plataforma tecnológica de Agrocomercializadora El Dorado.
 - Ejecutar el cronograma de mantenimiento del hardware, software y comunicaciones de la organización.
 - Resolver los quehaceres diarios para que la empresa siga operando normalmente.
 - e. Seguridad en los sistemas tecnológicos
 - Elaborar y ejecutar los planes de contingencia para casos de pérdida de información.
 - Control al personal a su cargo.
4. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO
- a. FORMACIÓN TECNICA Y/O PROFESIONAL: Formación universitaria completa en las carreras de Ingeniería de Sistemas y Cómputo, Sistemas e Informática y carreras afines.
 - b. EXPERIENCIA: Mínimo 2 años de experiencia en puestos similares.
5. COMPETENCIAS –TECNICAS
- Gestión de recursos informáticos.
 - Conocimientos a nivel avanzado de la administración de base de datos.
 - Conocimiento de Soporte Técnico.

MOF Asistente de Sistemas.

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

- a. NOMBRE DEL PUESTO: Asistente de Sistemas
- b. AREA A LA QUE PERTENECE: Área de Sistemas
- c. SUPERVISADO POR: Jefe de Sistemas

2. OBJETIVOS DEL PUESTO

- Analizar y programar los sistemas tecnológicos de la organización. Brindar soporte técnico a la infraestructura tecnológico de la organización.

3. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a. Implementación de los Sistemas Informáticos de Agrocomercializadora El Dorado.
 - Análisis de los sistemas informáticos internos de la organización.
 - Elaboración de reportes de los sistemas informáticos internos.
 - Administración de base de datos de los sistemas informáticos de la organización.
 - Elaboración, edición y actualización de consulta de base de datos para todas las sucursales de la organización.
 - Elaboración y actualización de la documentación correspondiente a los sistemas informáticos internos.
 - Cableado estructurado de datos.
- b. Administrar los sistemas informáticos de Agrocomercializadora El Dorado.
 - Definir cronograma y realizar mantenimientos preventivos de los equipos informáticos de la organización: CPUs, monitores, impresoras, etc.
 - Realizar mantenimientos correctivos de los equipos informáticos de la organización.
 - Instalación y actualización de los sistemas informáticos internos.
- c. Otros
 - Brindar reportes, de acuerdo a lo solicitado por las diversas áreas de la empresa.
 - Realizar funciones afines, de acuerdo a lo dispuesto por el Jefe de Sistemas.

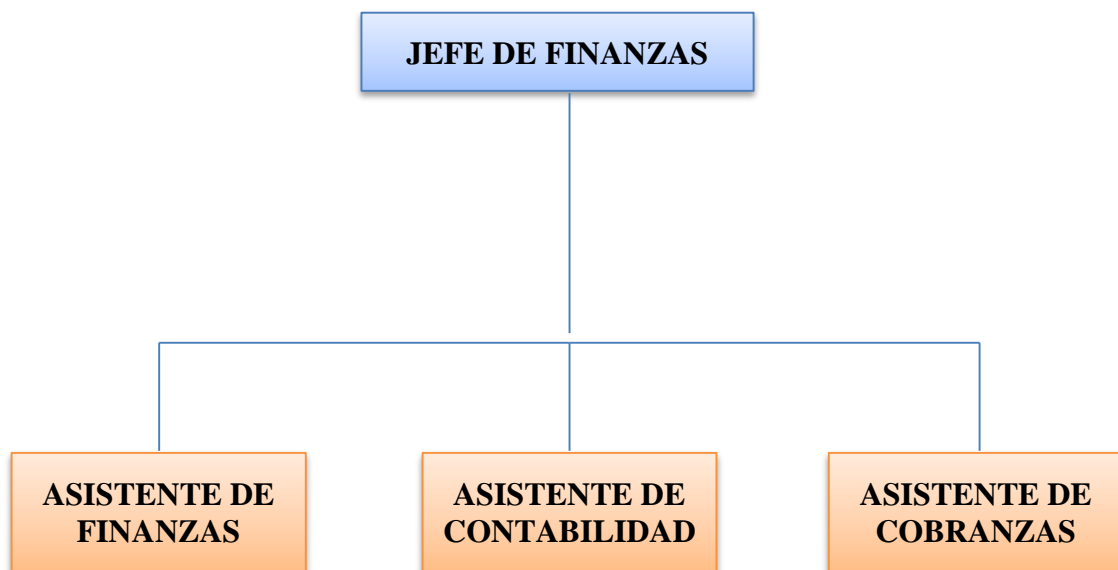
4. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

- a. FORMACIÓN TECNICA Y/O PROFESIONAL: Formación universitaria completa en las carreras de Ingeniería de Sistemas y Cómputo, Sistemas e Informática y carreras afines.
- b. EXPERIENCIA: Mínimo 6 meses de experiencia en puestos similares.

5. COMPETENCIAS –TECNICAS

- Conocimiento en sistemas operativos.
- Conocimientos a nivel avanzado de office.
- Conocimiento de Soporte Técnico.

MOF Área de Finanzas.



MOF Jefe de Finanzas.**1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

- a. NOMBRE DEL PUESTO: Jefe de Finanzas
- b. AREA A LA QUE PERTENECE: Área de Finanzas
- c. SUPERVISADO POR: Gerente General
- d. SUPERVISA A: Asistente de Finanzas, Asistente de Contabilidad y Asistente de Cobranzas.

2. OBJETIVOS DEL PUESTO

- Supervisar las operaciones contables y de tesorería; así como también, la emisión de reportes financieros.

3. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a. Gestión del pago a los proveedores de Agrocomercializadora El Dorado.
 - Realizar el Balance entre los gastos efectuados por la organización y las facturas de compras.
- b. Gestión de los registros contables de Agrocomercializadora El Dorado.
 - Supervisar el registro de las operaciones en los libros contables.
 - Formular los Estado Financieros y Presupuestarios de la organización.
 - Análisis de cuentas contables para la elaboración de los estados financieros.
 - Realizar las conciliaciones bancarias.
 - Gestión del manejo de libros y otros documentos contables.
 - Responsable del ingreso y procesamiento de información al sistema contable PROCONT.
- c. Gestión de Fondos Fijos.
 - Controlar, fiscalizar y liquidar el fondo de caja chica semanal en todas las sucursales de la organización.

- d. Gestionar los cobros a los clientes.
 - Controlar las letras de pago y el manejo del inventario, informando a la Gerencia General.
 - Orientar a qué Bancos y cuentas deben estar destinados los fondos de cobranzas.
 - Supervisar el adecuado funcionamiento de las cobranzas a los clientes.
- e. Gestión del pago salarial a los empleados de Agrocomercializadora El Dorado.
 - Autorizar el pago salarial.
 - Verificar las planillas con las boletas del personal y el listado del abono bancario.

4. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

- a. FORMACIÓN TECNICA Y/O PROFESIONAL: Formación universitaria completa en las carreras de Economía, Contabilidad, Administración y carreras afines.
- b. EXPERIENCIA: Mínimo 2 años de experiencia en puestos similares.

5. COMPETENCIAS –TECNICAS

- Gestión de recursos financieros y conocimiento en la legislación laboral, comercial y tributaria vigente.
- Conocimientos a nivel avanzado de Office.
- Manejo a nivel usuario de sistemas computacionales.

MOF Asistente de Finanzas.

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

- a. NOMBRE DEL PUESTO: Asistente de Finanzas
- b. AREA A LA QUE PERTENECE: Área de Finanzas
- c. SUPERVISADO POR: Jefe de Finanzas

2. OBJETIVOS DEL PUESTO

- Gestionar las actividades propias del Sistema de Tesorería.

3. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a. Gestionar las planillas de cierre de caja diaria.
 - Recepción de las cobranzas realizadas.
 - Recepción de los envíos de efectivo a la Oficina Central.
 - Ejecutar el cuadro y cierre para obtener el diario de caja.
 - Verificación del historial de pagos con los recibos de pago.
 - b. Elaborar facturas de cobranza.
 - Elaboración de facturas a los clientes, en caso lo soliciten.
 - c. c. Coordinar con los bancos para el abono de planillas de los empleados.
 - Controlar, fiscalizar y liquidar el fondo de caja chica semanal en todas las sucursales de la organización.
 - d. Pago a proveedores.
 - Giro de los cheques v ucher.
 - Control que los cheques v ucher tengan su documentación sustentada.
 - Realizar la relación de los cheques a entregar.
 - Entregar los cheques en verificación con el cargo de la factura con el proveedor.
 - e. Realizar, enumerar y archivar el recibo por pago a bancos.
 - f. Gestionar el trámite documentario de Agrocomercializadora El Dorado.
 - Recibir la documentación destinada a Agrocomercializadora El Dorado.
 - Anotar los documentos recibidos en la Oficina Central, al cuaderno de cargo.
 - Entregar la documentación al área correspondiente.
4. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO
- a. FORMACIÓN TECNICA Y/O PROFESIONAL: Formación universitaria o técnica completa en las áreas de Economía, Contabilidad, Administración y carreras afines.
 - b. EXPERIENCIA: Mínimo 1 año de experiencia en puestos similares.
5. COMPETENCIAS –TECNICAS

- Conocimiento de recursos financieros.
- Conocimientos a nivel intermedio de Office.
- Manejo a nivel usuario de sistemas computacionales.

MOF Asistente de Contabilidad.

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

- a. NOMBRE DEL PUESTO: Asistente de Contabilidad
- b. AREA A LA QUE PERTENECE: Área de Finanzas
- c. SUPERVISADO POR: Jefe de Finanzas

2. OBJETIVOS DEL PUESTO

- Provisión de los documentos por pagar, y análisis de las cuentas contables y estados financieros. Implementación de Sistemas Contables y emisión de reportes financieros.

3. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- a. Provisión de documentos por pagar (CTS, vacaciones, etc.)
- Registro de facturas de cuentas por pagar.
- b. Control de cuentas por cobrar a personal.
- c. Impresión de Libros Contables (planillas, sueldos, etc.)
- d. Análisis de cuentas contables y de estados financieros.
- e. Implementación de los Sistemas Contables.
- Evaluar las necesidades contables de la administración financieras de la organización.
- Realizar ajustes al sistema contable.
- f. Elaborar y emitir reportes financieros.
- Elaborar y emitir el Balance General.
- Emitir los Registros Contables de la organización.

- g. Archivo de documentos.
 - Archivo de los registros de compra.
 - Archivo de documentos de egresos.
 - Archivo de Libros Contables.
4. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO
- a. FORMACIÓN TÉCNICA Y/O PROFESIONAL: Formación universitaria o técnica completa en las áreas de Economía, Contabilidad, Administración y carreras afines.
 - b. EXPERIENCIA: Mínimo 1 año de experiencia en puestos similares.
5. COMPETENCIAS –TECNICAS
- Conocimiento de recursos financieros.
 - Conocimientos a nivel intermedio de Office.
 - Manejo a nivel usuario de sistemas computacionales.

MOF Asistente de Cobranzas.

1. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO
- a. NOMBRE DEL PUESTO: Asistente de Cobranzas
 - b. AREA A LA QUE PERTENECE: Área de Finanzas
 - c. SUPERVISADO POR: Jefe de Finanzas
2. OBJETIVOS DEL PUESTO
- Gestionar la cobranza a los clientes de Agrocomercializadora El Dorado.
3. FUNCIONES ESPECÍFICAS
- a. Gestionar los cobros a los asociados de Agrocomercializadora El Dorado.
 - Custodiar y controlar los cobros a los clientes.
 - Elaboración y control de cartas destinadas a clientes deudores a partir del vencimiento de su fecha de pago.

- Realizar llamadas telefónicas a los clientes que están próximos a vencer su plazo de pago.
- b. Control de los pagos de los clientes y de los envíos de letras de pago al Banco correspondiente.

4. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

- a. FORMACIÓN TECNICA Y/O PROFESIONAL: Formación universitaria o técnica completa en las áreas de Economía, Contabilidad, Administración y carreras afines.
- b. EXPERIENCIA: Mínimo 1 año de experiencia en puestos similares.

5. COMPETENCIAS –TECNICAS

- Conocimientos a nivel básico de Office.
- Manejo a nivel usuario de sistemas computacionales.

Anexo 02: Manual de Calidad

1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Calidad de **AGROCOMERCIALIZADORA EL DORADO** y los demás documentos conexos son de uso obligado para todo el personal de la empresa, quienes deben velar por su confidencialidad y control.

El Manual de Calidad se compone de ocho apartados coherentes con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

AGROCOMERCIALIZADORA EL DORADO es una organización dedicada a las siguientes actividades:

- Venta de agroquímicos y fertilizantes
- Asesoría agrícola

Los datos de contacto de nuestra organización son los siguientes:

- Razón social: AGROCOMERCIALIZADO EL DORADO S.AC.
- Dirección: Jr. Vilela N° 215. Barranca.
- Teléfono: 2356472
- e-mail: agcd.ggmori@gmail.com

3. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

AGROCOMERCIALIZADORA EL DORADO, ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2008, con la finalidad de brindar productos y servicios que satisfagan las necesidades de sus clientes e incrementar su fidelidad hacia la empresa.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. Requisitos generales

Agrocomercializadora El Dorado tiene establecido, documentado, implementado y mantiene su sistema de gestión de calidad, mejorando continuamente su eficacia, conforme a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008.

La empresa ha implementado el sistema de gestión de calidad con el objetivo de:

- a. Identificar correctamente los procesos del sistema y su aplicación en toda la empresa.
- b. Determinar la interacción y secuencia de los procesos.
- c. Establecer los criterios y métodos que aseguren la eficacia de los procesos.
- d. Proporcionar de recursos e información necesaria a la empresa para apoyar las operaciones y el seguimiento de los procesos.
- e. Llevar a cabo el seguimiento, medición y análisis de los procesos.
- f. Implementar las acciones adecuadas para obtener los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

4.2. Requisitos de la documentación

4.2.1. Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de Agrocomercializadora El Dorado incluye lo siguiente:

- Una declaración documentada de las políticas y los objetivos de calidad.
- Un manual de gestión de calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos por la norma ISO 9001:2008.
- Otra documentación necesaria para garantizar el funcionamiento adecuado del Sistema de Gestión de Calidad.
- Los registros requeridos para demostrar la conformidad con los requisitos de la norma de referencia y la conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad.

4.2.2. Manual de la calidad

El Manual de Calidad establecido por Agrocomercializadora El Dorado incluye lo siguiente:

- El alcance del sistema de gestión de calidad.
- Referencias a los procedimientos documentados y otras descripciones de cómo la organización se adapta a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- La descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

4.2.3. Control de los documentos

Agrocomercializadora El Dorado tiene control sobre todos los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad en el

procedimiento denominado **Control de documentos y registros**, en el cual se describen las pautas necesarias para:

- Aprobación de los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisión y actualización de los documentos si fuese necesario aprobarlos nuevamente.
- Asegurar la identificación de los cambios y el estado de revisión actual de la documentación.
- Asegurar que las versiones adecuadas de los documentos aplicables se encuentren disponibles en cada puesto de trabajo.

4.2.4. Control de los registros

Agrocomercializadora El Dorado establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad con los requerimientos.

Los registros son legibles, están identificados, se protegen y se controlan para su posterior recuperación, si fuese necesario.

El tratamiento de los registros de la calidad está definido en el procedimiento denominado **Control de documentos y registros**.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. Compromiso de la dirección

La dirección de Agrocomercializadora El Dorado es la entidad responsable del desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, además de la mejora continua del mismo.

Para el aseguramiento de este compromiso, la alta dirección informa a todos el personal, a través de los canales pertinentes, la necesidad de determinar, satisfacer, y cumplir las necesidades del cliente.

5.2. Enfoque al cliente

La empresa ha diseñado el Sistema de Gestión de Calidad teniendo en cuenta los requisitos del cliente, la comunicación con el mismo y la medida de la satisfacción del cliente.

5.3. Política de la calidad

La política de la calidad está definida por la alta dirección de la empresa, documentada y archivada como documento del Sistema de Gestión de Calidad. La política de calidad está adecuada a la naturaleza de la empresa y a las expectativas y necesidades de los clientes.

La política de la calidad es informada a todos los miembros de la empresa y se revisa periódicamente, por lo menos durante el proceso de revisión del sistema por la alta dirección.

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivos de calidad

Los objetivos de la calidad están documentados, son coherentes con la política, son medibles y se encuentran establecidos en niveles relevantes de la empresa. Los objetivos de calidad se renuevan cada año y están archivados como documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La alta dirección de Agrocomercializadora El Dorado, para asegurar el logro de los objetivos propuestos y cumplir con los requisitos que establece la norma ISO 9001:2008, tiene planeado el Sistema de Gestión de Calidad.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

La dirección asegura que las autoridades y responsabilidades están claramente definidas y son informadas dentro de la empresa mediante los organigramas y el Manual de Organización y Funciones (MOF).

5.5.2. Representante de la dirección

La dirección ha designado al Gerente General, como el Representante de la alta dirección para asumir la responsabilidad y autoridad para lo siguiente:

- Asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar permanentemente el rendimiento del Sistema de Gestión de calidad a la alta dirección, así como cualquier necesidad de mejoramiento.
- Asegurar que todos los niveles de la empresa tomen conciencia de la importancia de los requisitos del cliente.

5.5.3. Comunicación interna

La alta dirección se asegura la eficiente comunicación entre las áreas y procesos de la empresa, para mantener la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad. Se ha establecido como canales de comunicación:

- El correo electrónico a través del cual la Gerencia tiene el privilegio de enviar información a la totalidad del personal.
- Las reuniones internas a través de las cuales se transmiten los objetivos, políticas y lineamientos generales del SGC así como el logro de las metas planificadas.

5.6. Revisión por la dirección

La alta dirección se asegura de la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de Gestión de Calidad a través de revisiones periódicas. La metodología de las revisiones del sistema por la dirección se encuentra establecida en el procedimiento denominado **Revisión por la dirección**.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. Provisión de recursos

Agrocomercializadora El Dorado determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y la mejora continua de su eficacia.
- Incrementar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos.

6.2. Recursos humanos

Los miembros de la empresa que realizan trabajos que afecten la conformidad de nuestro servicio y el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad son competentes con base en su formación, su educación, sus habilidades y su experiencia adquirida.

Para asegurarnos de estas competencias, cuando se contrata personal, esta se realiza de según el procedimiento **Evaluación y Selección de Personal**.

La competencia necesaria del personal, así como sus responsabilidades figuran en el Manual de Organización y Funciones (MOF), donde se encuentra los perfiles de puesto que aseguran la competencia necesaria.

6.3. Infraestructura

Agrocomercializadora El Dorado determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de nuestros servicios, incluyendo:

- Los edificios y espacios de trabajo.
- Los equipos de cómputo necesarios para los procesos (hardware y software).
- Los servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

6.4. Ambiente de trabajo

Agrocomercializadora El Dorado cuenta con un ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad con los requisitos del servicio a prestar a nuestros clientes.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. Planificación de la realización del servicio

Agrocomercializadora El Dorado tiene planificado y desarrollado los procesos requeridos para brindar servicios. Esta planificación está acorde a la planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

Durante la planificación se ha considerado lo siguiente:

- Los objetivos de calidad y los requerimientos para brindar el servicio.
- La necesidad de estandarizar los procesos, documentarlos y brindar recursos adecuados.
- Las actividades de verificación, seguimiento e inspección del servicio, así como los criterios de aceptación de las mismas.

- Los registros necesarios para brindar evidencia de que los procesos de realización del servicio cumplen con los requisitos.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

En Agrocomercializadora El Dorado la relación con nuestros clientes abarca:

- Determinar los requisitos del servicio.
- Revisar los requisitos del servicio antes de ser aceptados.
- Comunicación permanente con el cliente, quien aporta datos acerca del servicio, resolver consultas y solicitudes de cambios y atender sus reclamos y quejas, según procedimiento denominado **Gestión de Reclamos**.

7.3. Procesos relacionados con el cliente

Como se mencionó en la Sección 2 de este manual, dentro del alcance del sistema de gestión de calidad, los servicios que brinda Agrocomercializadora El Dorado no incluyen actividades de diseño y desarrollo.

7.4. Compras

Agrocomercializadora El Dorado ha documentado el procedimiento denominado **Compras** con el objetivo de establecer la metodología para:

- Asegurar que los productos y servicios adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados.
- Evaluar, seleccionar y reevaluar a los proveedores, según el procedimiento denominado **Evaluación de Proveedores**.
- Establecer la información necesaria a informar para llevar a cabo las compras.
- Verificar los productos adquiridos, según el procedimiento denominado **Almacenamiento**.

7.5. Producción y prestación del servicio

7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

Agrocomercializadora El Dorado realiza la planificación y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Estas condiciones incluyen:

- Que la información que describa las características del producto o servicio esté siempre disponible.
- Que el uso de los equipos sea el adecuado.
- Que el uso de equipos de seguimiento y medición estén disponibles.
- Que se realicen controles o inspecciones como parte del seguimiento y medición del proceso.

7.5.2. Validación de la prestación del servicio

Agrocomercializadora El Dorado valida los procesos de producción y de prestación del servicio cuando los servicios resultantes no pueden verificarse a través de actividades de seguimiento. Esto incluye a todos los procesos en la cual las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que se haya prestado el producto o servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de los procesos para obtener los resultados planificados.

Agrocomercializadora El Dorado establece las pautas para estos procesos, lo que además incluye:

- Criterios establecidos para poder revisar y aprobar de los procesos.
- Aprobación de equipos en general y evaluación del personal.
- La utilización de métodos y procedimientos específicos.

7.5.3. Identificación y trazabilidad

Los servicios a realizar y ya realizados a nuestros clientes están correctamente identificados. La descripción de la identificación queda recogida en los procedimientos de **Ventas al contado** y **Ventas al crédito**.

7.5.4. Propiedad del cliente

Agrocomercializadora El Dorado considera los datos personales de nuestros clientes, como propiedad del mismo y, por tanto, protegida para evitar su pérdida o uso no intencionado. La información se encuentra en la Base de Datos en el cual el área de Sistemas ejerce los mecanismos necesarios para garantizar la seguridad de la información.

7.5.5. Preservación del producto

El proceso de preservación de los productos utilizados para prestar servicios se encuentra establecido en el procedimiento **Almacenamiento**.

7.5.6. Control de los equipos de seguimiento y medición

Como se mencionó en la Sección 2 de este manual, dentro del alcance del sistema de gestión de calidad, los servicios que brinda nuestra empresa no incluyen actividades de control de los equipos de seguimiento y medición.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. Generalidades

Agrocomercializadora El Dorado planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que permitan:

- Demostrar la conformidad con los requerimientos del servicio.
- El aseguramiento de la conformidad del SGC.
- La mejora continua de la eficacia del SGC.

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1. Satisfacción del cliente

La metodología utilizada para llevar a cabo el seguimiento de la información respecto a la percepción del cliente en relación al cumplimiento de sus requisitos se encuentra especificada en el procedimiento denominado **Medición de la Satisfacción del Cliente.**

8.2.2. Auditoría interna

En el procedimiento **Auditorías Internas** se encuentra plasmada la metodología para realizar las auditorías internas, con el objetivo de establecer si el SGC:

- Esta acorde con las disposiciones planificadas, con los requerimientos de la norma ISO 9001:2008 y con los requerimientos del SGC establecidos por la empresa.
- Se ha implementado y es mantenido de forma eficaz.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

Con la finalidad de demostrar la capacidad de los procesos para obtener los resultados propuestos, Agrocomercializadora El Dorado aplica una metodología para el seguimiento y la medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Si por alguna razón no se obtienen los resultados esperados, se ejecutan las acciones correctivas que aseguren la conformidad del servicio.

8.2.4. Seguimiento y medición del servicio

Agrocomercializadora El Dorado hace mediciones y seguimiento de las cualidades del servicio para comprobar que se están cumpliendo los

requisitos del mismo. Esto se realiza en las fases del proceso de realización del servicio conforme a las disposiciones planificadas.

8.3. Control del producto no conforme

Agrocomercializadora El Dorado ha definido el procedimiento denominado **Control de Producto No Conforme** para establecer los controles, las responsabilidades y las autoridades para lidiar con los servicios no conformes.

8.4. Análisis de datos

Agrocomercializadora El Dorado establece, recopila y analiza los datos que son necesarios para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC, además para evaluar en dónde se puede realizar mejoras continuas de la eficacia del sistema.

El análisis de los datos proporciona información sobre:

- La conformidad con los requisitos del servicio.
- La satisfacción del cliente.
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, el cual incluye oportunidades para ejecutar acciones preventivas.
- Los proveedores.

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora continua

Agrocomercializadora El Dorado mejora de manera continua la eficacia del SGC calidad a través del empleo de políticas de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión de la alta dirección.

8.5.2. Acción correctiva

Para eliminar la causa de las no conformidades, Agrocomercializadora El Dorado realiza diversas acciones correctivas de acuerdo a lo especificado en el procedimiento denominado **Acciones correctivas y preventivas**. El procedimiento incluye los requisitos para:

- Establecer las causas de las no conformidades.
- Evaluar si existe la necesidad de tomar acciones para el aseguramiento de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Establecer e implementar las acciones requeridas.
- Registrar los resultados de las acciones que han sido ejecutadas.
- Revisar la efectividad de las acciones correctivas ejecutadas.

8.5.3. Acción preventiva

Agrocomercializadora El Dorado ha establecido el procedimiento denominado **Acciones correctivas y preventivas** para eliminar las causas de no conformidades potenciales y además para prevenir que ocurran. El procedimiento incluye los siguientes requisitos para:

- Cuantificar las no conformidades reales y potenciales y averiguar sus causas.
- Evaluar si es necesario actuar para prevenir o asegurar que las no conformidades no se vuelvan recurrentes.
- Establecer e implementar las acciones ejecutadas.
- Registrar los resultados de las acciones ejecutadas.
- Comprobar la eficiencia de las acciones ejecutadas.

Anexo 03: Política de Calidad

Nuestro compromiso es mejorar continuamente el desempeño, por medio de un equipo humano competente e infraestructura adecuada que mantienen altos niveles de calidad y servicio, en la comercialización de agroquímicos y asesoría agrícola.

Garantizamos la satisfacción de los requerimientos de los clientes, mejorando de forma continua la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Anexo 04: Objetivos de Calidad

1. Satisfacción de las necesidades de los clientes

INDICADOR GENERAL	INDICADORES ESPECÍFICOS	FÓRMULA	OBJ.	FREC.	ÁREA RESP.
Nivel de satisfacción de los clientes	Porcentaje de quejas solucionadas	$\frac{\text{de quejas solucionadas} \times 100\%}{\text{\# de quejas totales}}$	≥ a 80%	Mensual	GG
	Porcentaje de satisfacción de productos agroquímicos	$\frac{\text{\# de clientes satisfechos} \times 100\%}{\text{\# total de clientes encuestados}}$	≥ a 80%	Mensual	COM
	Porcentaje de satisfacción de asesoría agrícola	$\frac{\text{\# de clientes satisfechos} \times 100\%}{\text{\# total de clientes encuestados}}$	≥ a 80%	Mensual	COM

2. Eficacia de la gestión de los clientes

INDICADOR GENERAL	INDICADORES ESPECÍFICOS	FÓRMULA	OBJ.	FREC.	ÁREA RESP.
Eficacia en la gestión de los clientes	Número de nuevos clientes registrados	Número de nuevos clientes registrados	≥ 5	Mensual	GG

3. Personal entrenado y calificado

INDICADOR GENERAL	INDICADORES ESPECÍFICOS	FÓRMULA	OBJ.	FREC.	ÁREA RESP.
Nivel de desempeño del personal	Nivel de desempeño del empleado	Calificación del jefe inmediato	\geq a 80%	Semestral	GG
	Nivel de desempeño del jefe inmediato	Calificación del empleado	\geq a 80%	Semestral	GG
Nivel de eficacia de las capacitaciones	Nivel de desempeño del personal luego de la capacitación	Calificación del jefe inmediato	\geq a 2	2 meses después de la capacitación	GG
Nivel de satisfacción del clima laboral	Nivel de satisfacción del personal	Calificación del personal	\geq a 80%	Semestral	GG

Anexo 05: Procedimientos documentados del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008

Procedimiento: Control de Documentos y Registros.

1. Objetivo

Contar con un procedimiento documentado que permita definir las responsabilidades y los requisitos para:

- a. Establecer, documentar, identificar, aprobar, controlar y mantener los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
- b. Asegurar la identificación de los documentos de origen externo que la organización ha determinado que son necesarios para la planificación y operación del SGC y se controla su distribución.
- c. Definir los mecanismos para la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los documentos del SGC.

2. Alcance

Sistema documentario del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 4.1. - Requisitos generales; cláusula 4.2.3.- Control de los documentos; cláusula 4.2.4.- Control de los registros.

4. Definiciones

- a. Manual de Calidad

Documento que proporciona información coherente, interna y externa sobre el SGC de la organización e incluye:

(1) El alcance del Sistema de Gestión de Calidad, las exclusiones y su justificación.

(2) Referencia a los procedimientos (PR) establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

(3) La interacción entre los procesos.

b. Procedimientos

Documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar los procesos y/o subprocesos de manera coherente; describiendo en forma genérica sus actividades.

c. Registro

Un tipo de documento que proporciona evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados obtenidos.

d. Archivo Activo

Conjunto de registros que se almacén en el área de trabajo del proceso, usualmente corresponden a los del año en curso.

e. Archivo Pasivo

Conjunto de registros que se almacén fuera del área de trabajo del proceso después de cumplir el tiempo de almacenamiento en el archivo activo.

f. Archivo Activo

Conjunto de registros que se almacén en el área de trabajo del proceso, usualmente corresponden a los del año en curso.

g. Documento Externo

Aquel documento que se emplea en los procesos del Sistema, pero cuyo origen es externo. Por ejemplo: leyes, normas, reglamentos, etc.

5. Responsables

- a. De la elaboración, revisión y aprobación de los documentos del SGC:

Nombre	Elabora	Revisa	Aprueba
Manuales / Reglamentos	RED	RED	Gerente
Procedimientos	RED, Jefes de	RED, Jefes de	RED, Jefes de Área
Registros	Área, Personal	Área	
Perfil de Puesto	RED	RED	

- b. El representante de la Dirección (RED), es responsable de la gestión de la normativa legal y otros acuerdos que se suscriban.

6. Descripción

- a. Gestión de Documentos Internos

N°	Descripción	Registro
01	<p>Solicitud</p> <p>- Comunica al RED la necesidad de creación, modificación o eliminación de un documento del SGC.</p> <p>Esta solicitud debe indicar el nombre del documento, la gestión que desea realizar, el motivo del cambio.</p> <p>Cuando se trate de registros deben especificarse los responsables de su conservación y los tiempos de conservación activo e inactivo.</p> <p>RED: Comunica a los involucrados cuando se apruebe o modifique una normativa que involucre o afecte directa o indirectamente al SGC o partes interesadas</p>	<p>Correo Electrónico</p> <p>Acta de Comité</p>

02	<p>Conocimiento de la solicitud</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibe la solicitud de creación, modificación o eliminación del documento de manera verbal o correo electrónico. - Si es elaboración va a la actividad (03). - Si es modificación va a la actividad (04). - Si es eliminación va a la actividad (06). 	Correo Electrónico
03	<p>Elaboración del documento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elabora el borrador del documento en coordinación con el RED. - Va a la actividad (05). 	Documento Nuevo
04	<p>Modificación del documento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modifica el documento en coordinación con el RED. - Va a la actividad (05). 	Documento Modificado
05	<p>Edición del documento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Edita el documento (elaborado/modificado). 	Documento Eliminado
06	<p>Eliminación del documento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se revisa el motivo de la eliminación y se elimina del SGC, retirando el documento de la Carpeta M/SGC conservando el obsoleto. - Debe comunicar a través de un correo electrónico sobre la respectiva eliminación. 	Correo Electrónico Carpeta Compartida Obsoleto
07	<p>Revisión del documento</p> <ul style="list-style-type: none"> - RED: Verifica que el documento cumpla con los requisitos establecidos (Ejem: Versión, fecha, etc.) y que las referencias sean las adecuadas. - JAR: Revisa el documento en fundamento técnico. 	Documento Nuevo

08	<p>Aprobación del documento</p> <ul style="list-style-type: none"> - La aprobación de documentos se realizará de acuerdo a lo declarado en la actividad (05). - Evidencia la aprobación de documentos mediante acta de reunión o correo electrónico. - RED: Actualiza la versión y fecha de aprobación en el registro Lista de Documentos Internos. 	<p>Acta de reunión / Correo Electrónico Lista de Documentos Internos</p>
09	<p>Control de Cambios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se registrará el cambio en el documento original en un cuadro ubicado en la parte final que contenga los siguientes detalles: Versión, fecha, cambio punto del procedimiento y referencia del cambio. - Cuando se realice un cambio en los formatos, política, planes, manuales y reglamentos, la identificación se efectuará comparando el documento obsoleto con el vigente. - No se identificarán como cambio en el documento, las modificaciones elaboradas por errores de tipeo, uso de sinónimos o frases equivalentes que expresen la misma idea. 	<p>Documento Modificado Control de Documentos</p>
10	<p>Publicación y distribución</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los documentos aprobados se publican en la oficina principal de la organización. - Se distribuye las copias del documento o se adjunta en correo electrónico. - Los documentos se controlan en el registro Lista de Documentos Internos con la respectiva vigencia de cada uno. 	<p>Lista de Documentos Internos Correo Electrónico Lista Asistencia</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - RED: Se enviará un correo electrónico masivo a Agrocomercializadora El Dorado identificando el documento que ha sido creado, modificado o eliminado de la Carpeta compartida M/SGC. - JAR: Da conocer el detalle de la creación, modificación o eliminación del documento al personal involucrado, mediante capacitación o vía correo electrónico y de requerirse solicita una (varias) copia(s) no controlada(s). 	Capacitación
11	<p>Custodia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los documentos vigentes estarán en la oficina principal de la organización. 	N/A
12	<p>Almacenamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los documentos electrónicos vigentes se conservan en la ubicación indicada en el registro Lista de Documentos Internos. - Los documentos electrónicos obsoletos se conservan en modo electrónico, en la carpeta Obsoletos por 02 años y luego se borran. 	Lista de Documentos Internos

b. Gestión de Documentos Externos

N°	Descripción	Registro
01	<p>Evaluación de la normativa aplicable al SGC</p> <p>Se evalúa la normativa aplicable en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anualmente antes del 30 de abril de todos los años. - Cuando existan cambios en la normativa. - Cuando se referencie a los requisitos legales y otros requisitos que se hayan suscrito relacionados con el sistema. 	N/A

02	<p>Identificación e interpretación de la normativa aplicable al SGC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificará la Normativa y otros requisitos aplicables en el registro Normativa y otros Requisitos. - Cuando sea necesario se interpretará y detallará por partes (párrafo, artículo, ítem, otro), en el registro Normativa y otros Requisitos. 	Normativa y otros Requisitos
03	<p>Cumplimiento y Seguimiento de la Normativa Aplicable al SGC</p> <ul style="list-style-type: none"> - En la columna cumplimiento y seguimiento del registro Normativa y otros requisitos se evidencia el cumplimiento de la normativa, teniendo en cuenta las siguientes calificaciones: Conforme, pendiente, sujeto a ocurrencia o en proceso. 	Normativa y otros Requisitos
04	<p>Actualización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualiza el registro Normativa y otros Requisitos, cada vez que se incluya un nuevo documento de origen externo. 	Normativa y otros Requisitos
05	<p>Distribución</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si se distribuye el documento en físico el control de su distribución se hará en el Cuaderno de Cargo. - Si se trata de una copia en formato electrónico, su publicación (ubicación del documento) estará en la carpeta compartida Agrocomercializadora El Dorado, indicada en el registro Normativa y otros Requisitos. 	Cuaderno de Cargo Normativa y otros Requisitos
06	<p>Acceso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accede a los documentos externos según la ubicación indicada en el registro Normativa y otros requisitos. - De no estar publicada en intranet se solicitará una copia controlada al RED. 	Normativa y otros Requisitos

07	<p>Consideración</p> <ul style="list-style-type: none"> - Antes que se efectúe actividades (establecimiento, implementación y mantenimiento) relacionadas con el SGC que involucren a la Normativa y otros Requisitos, se comprobará su vigencia, actualización, aplicabilidad y cumplimiento. 	N/A
08	<p>Comunicación externa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando exista comunicación externa relacionada al Sistema de Gestión de Calidad y esta requiera de una gestión, tratamiento se registrará en el registro Control de la Comunicación Externa y se efectuará su tratamiento de acuerdo a lo solicitado. 	Control de la Comunicación Externa

c. Gestión de los Registros

N°	Descripción	Registro
01	<p>Elaboración</p> <ul style="list-style-type: none"> - Son un tipo de documentos especiales que sirven para evidenciar lo actuado en el SGC. 	N/A

02	<p>Archivo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantiene actualizados, legibles, identificables y recuperables los registros del SGC. - Los registros se almacenarán en lugares apropiados por lo menos el siguiente periodo de tiempo a fin de evitar su deterioro: <table border="1" data-bbox="391 589 1169 1485"> <thead> <tr> <th data-bbox="391 589 635 728">Registro</th> <th data-bbox="635 589 820 728">Archivo Adjunto</th> <th data-bbox="820 589 1005 728">Archivo Pasivo</th> <th data-bbox="1005 589 1169 728">Disposición Final</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="391 728 635 866">De los procesos de dirección</td> <td data-bbox="635 728 820 866">1 año</td> <td data-bbox="820 728 1005 866">2 años</td> <td data-bbox="1005 728 1169 866"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 866 635 1070">De procesos operativos y soporte</td> <td data-bbox="635 866 820 1070">1 año</td> <td data-bbox="820 866 1005 1070">1 año</td> <td data-bbox="1005 866 1169 1070" rowspan="5">Eliminación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 1070 635 1137">Correo electrónico</td> <td colspan="2" data-bbox="635 1070 1005 1137">6 meses</td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 1137 635 1211">Contables</td> <td colspan="2" data-bbox="635 1137 1005 1211">5 años</td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 1211 635 1350">Electrónicos</td> <td colspan="2" data-bbox="635 1211 1005 1350">1 año o hasta duración de garantía ofrecida del servicio.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 1350 635 1485">Contratos</td> <td colspan="2" data-bbox="635 1350 1005 1485">Mientras dure la garantía o contrato con el cliente.</td> </tr> </tbody> </table>	Registro	Archivo Adjunto	Archivo Pasivo	Disposición Final	De los procesos de dirección	1 año	2 años		De procesos operativos y soporte	1 año	1 año	Eliminación	Correo electrónico	6 meses		Contables	5 años		Electrónicos	1 año o hasta duración de garantía ofrecida del servicio.		Contratos	Mientras dure la garantía o contrato con el cliente.		Lista de Documentos Internos
Registro	Archivo Adjunto	Archivo Pasivo	Disposición Final																							
De los procesos de dirección	1 año	2 años																								
De procesos operativos y soporte	1 año	1 año	Eliminación																							
Correo electrónico	6 meses																									
Contables	5 años																									
Electrónicos	1 año o hasta duración de garantía ofrecida del servicio.																									
Contratos	Mientras dure la garantía o contrato con el cliente.																									
03	<p>Control</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se controlan los registros por procesos en la Lista de Documentos Internos. 	Lista de Documentos Internos																								
04	<p>Difusión</p>	Lista de Documentos																								

	- Cuando se incluyan registros en el sistema, ya sean físicos o digitales, comunica mediante correo electrónico a los jefes de área involucrados. Actualiza la Lista de Documentos Internos.	Internos
05	Vigencia La vigencia se controla: - Con encabezado: Con versión y fecha.	N/A

Procedimiento: Revisión por la dirección.

1. Objetivo

Establecer pautas para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), la planificación de las decisiones y acciones que se determinan de acuerdo al resultado de dicha revisión, con el fin de garantizar que el sistema se mantiene constantemente en su conveniencia y eficacia.

2. Alcance

Todas las Jefaturas de Agrocomercializadora El Dorado.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 5.6 – Revisión por la Dirección

4. Definiciones

a. Comité de Calidad

Organismo de Agrocomercializadora El Dorado, dirigido por el Representante de la Dirección (Gerente General), y conformado por los jefes de las distintas áreas de la organización.

b. Objetivo de la Calidad

Es lo pretendido, relacionado con la calidad. Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad de la organización.

5. Procedimiento

5.1. Programar las revisiones del SGC

La Revisión el Sistema de Gestión de la Calidad por parte de la Alta Dirección, se realiza de forma semestral.

La Gerencia General es responsable de programar y comunicar las reuniones para la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Representante de la Dirección (Gerente General) es responsable de dirigir las reuniones del SGC.

5.2. Análisis de la información para la revisión

En la reunión se analiza, los siguientes datos de entrada:

- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Manuel de Calidad
- Manual de Organización y Funciones
- Informes de los procesos del SGC (Auditorías Internas, Acciones Correctivas y Preventivas, etc.)
- Cambios que podrían afectar el SGC (normativa, legislación, etc.)

5.3. Revisión del avance del SGC

El Comité de Calidad revisa el estado y avance del SGC y se proponen las acciones de mejora necesarias para el SGC.

5.4. Toma de decisiones

El Comité de Calidad define las conclusiones de la revisión y las acciones correctivas y/o preventivas necesarias para solucionar las no conformidades encontradas, define a los encargados de ejecutarlas y las fecha a realizarse.

5.5. Redacción del acta del SGC

Gestión de Calidad se encarga de registrar los puntos tratados y las conclusiones de la revisión, las cuales incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejoría de la eficacia del SGC y sus procesos.
- La mejora del servicio, de acuerdo con los requisitos del cliente.

5.6. Revisión y aprobación del acta

El Representante de la Dirección es el encargado de revisar y aprobar si el acta de revisión del SGC contiene todos los puntos y decisiones tomadas en la reunión.

5.7. Registro de No Conformidades encontradas

Gestión de Calidad registra las No Conformidades y realiza el seguimiento según el procedimiento **Acciones Correctivas y Preventivas**.

5.8. Seguimiento de la Acciones Correctivas/ Acciones Preventivas

Gestión de Calidad es el encargado de supervisar la aplicación de estas acciones con el objetivo de mejorar el rendimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Procedimiento: Evaluación y selección de personal.

1. Objetivo

Definir los lineamientos para la evaluación y selección de personal, a fin de asegurar que el personal contratado cumpla con los requisitos definidos en el MOF.

2. Alcance

Aplica a los requerimientos de personal enviados por los Jefes de Área.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 6.2 – Recursos Humanos.

4. Responsabilidades

- a. Gerente General: Es el encargado de evaluar a los postulantes junto con el Jefe del Área solicitante.
- b. Jefe de Área: Es el encargado de enviar las cartas y correos electrónicos de solicitud de personal al Gerente General. Se encarga de publicar la solicitud de personal en Bolsas de Trabajo. Se comunica con los candidatos para coordinar sus evaluaciones.

5. Procedimiento

5.1. Recepción de solicitudes de Personal

El Gerente General recibe las solicitudes de personal enviada por el Jefe de Área correspondiente.

5.2. Publicación en Bosas de Trabajo

El jefe del Área correspondiente publica el requerimiento en bolsas de trabajo u otros medios. El perfil del puesto requerido se encuentra en el Manual de Organización y Funciones.

5.3. Evaluación de curricular de los postulantes

El Gerente General y el jefe del Área correspondiente evalúan los CV recepcionados de los postulantes y selecciona una terna o un candidato para cubrir la vacante.

5.4. Comunicación con los postulantes

El jefe del Área requirente se comunica con los candidatos seleccionados para coordinar la entrevista personal.

5.5. Evaluación de postulantes

El Gerente General y el jefe del Área correspondiente evalúan a los candidatos y seleccionan a la persona idónea para el puesto.

5.6. Evaluación de postulantes

El jefe del Área requirente se comunica con el candidato seleccionado y le informa que será contratado por la organización.

Procedimiento: Gestión de capacitaciones.

1. Objetivo

Definir criterios de detección y gestión de capacitaciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los requisitos de cada proceso.

2. Alcance

Gestión de capacitaciones del personal.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 6.2 – Recursos Humanos.

4. Responsabilidades

- a. Gerente General: Es el encargado de aprobar la capacitación planteada.
- b. Jefes de Área: Son los responsables de solicitar las capacitaciones.
- c. Jefes de Finanzas: Es el encargado de solicitar cotizaciones de empresas que brindan capacitaciones. Inscribe al personal de Agrocomercializadora El Dorado en las empresas que dictan las capacitaciones aprobadas.

5. Procedimiento

5.1. Identificación de necesidades de capacitación

Los jefes de área detectan la necesidad de realizar capacitaciones de acuerdo a lo observado para garantizar el buen desempeño de sus funciones y logro de los objetivos.

5.2. Análisis de las necesidades planteadas

El Gerente General recibe los formatos de necesidades de capacitación, los cuales se analizan dando prioridad a aquellos que puedan tener mayor impacto en el desarrollo de las actividades propias del área.

Dependiendo del tema a capacitar se analiza si se puede realizar con personal interno o si es necesario una contratación externa.

5.3. Elaboración del Plan Anual de Capacitación

Se establecen las fechas en las cuales se llevarán a cabo las capacitaciones. El rubro presupuestal para la capacitación lo estipula el área de finanzas, el cual se reparte en su totalidad en las diferentes necesidades de capacitación identificadas.

5.4. Ejecución de la capacitación

Si las capacitaciones son internas, el jefe del área conjuntamente con el Gerente General establece la fecha, el lugar y los recursos necesarios para realizar dicha capacitación.

Si las capacitaciones son externas, se acuerda con la firma contratada, el tema, los recursos, etc. y esta se encarga de la ejecución de la misma.

5.5. Evaluación de la capacitación

Una vez finalizada la capacitación, se entrega a los participantes un formato de evaluación de capacitación con el objetivo de medir dicha capacitación y obtener una retroalimentación por parte del capacitado.

Procedimiento: Clima Organizacional.

1. Objetivo

Analizar el clima laboral en la organización, con el fin de obtener información respecto al ambiente físico, relaciones entre el personal y formas de trabajo para poder mejorarlo.

2. Alcance

Aplica a todo el personal de la organización.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 6.2 – Recursos Humanos.

4. Responsabilidades

- a. Gestión de Calidad: Es el encargado de aplicar los instrumentos para el análisis del clima laboral.
- b. Gerente General: Es el encargado de aprobar las medidas a implementar de acuerdo a los resultados obtenidos.

5. Procedimiento

5.1. Elaboración de encuestas

Gestión de Calidad elabora los instrumentos que serán aplicados en las encuestas.

5.2. Aplicación de encuestas

Luego de aprobadas las encuestas se procede a la aplicación por medio impreso.

5.3. Recopilación de información complementaria

Gestión de Calidad solicita a los jefes de área información complementaria para poder emitir un diagnóstico organizacional más preciso.

5.4. Presentación de diagnóstico organizacional

Gestión de Calidad presenta el diagnóstico y las medidas a tomar de acuerdo a los resultados obtenidos al Gerente General para su revisión.

5.5. Aprobación final

El Gerente General aprueba lo presentado por Gestión de Calidad y coordinan todo lo relacionado a las medidas a implementar.

Procedimiento: Caja Principal.**1. Objetivo**

Asegurar el funcionamiento y administración de la Caja Principal de Agrocomercializadora El Dorado.

2. Alcance

Todos los ingresos por pago de crédito de los clientes y/o compras al contado de parte de los clientes de Agrocomercializadora El Dorado.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 6 – Gestión de los Recursos

4. Responsabilidades

- a. Jefe de Finanzas: Es el encargado de asignar el Banco y tipo de cuenta en el que se depositará el dinero ingresado del día. Verifica el Diario de Caja.
- b. Asistente de Finanzas: Elabora el Diario de Caja y llena el Libro de Caja.

5. Procedimiento**5.1. Recepción de pago**

El cliente comunica en la sucursal correspondiente que realizara el pago por depósito bancario e informa el monto del pago.

5.2. Selección de Banco por pago

El Jefe de Sucursal se comunica con el Jefe de Finanzas para informarle que un cliente realizara el pago mediante depósito bancario. El Jefe de Finanzas selecciona el banco al cual deberá ser abonado el pago.

5.3. Informe de efectivo por sucursal

Los Jefes de Sucursal informan al Jefe de Finanzas el efectivo con el que cuentan. Si el monto es elevado, el Jefe de Finanzas solicita el depósito de este y le comunica en que banco debe ser abonado.

5.4. Elaboración del Diario de Caja

El Asistente de Finanzas registra los montos abonados por los clientes y los depósitos por parte de las sucursales en el Libro de Caja. También describe los ingresos diarios en el Diario de Caja.

5.5. Verificación del Diario de Caja

El Jefe de Finanzas recibe y verifica el Diario de Caja. Si todo está correcto, se aprueba para poder realizar el cierre de caja.

5.6. Cierre de Caja

El Asistente de Finanzas elabora el Cierre de Caja.

Procedimiento: Caja de sucursales

1. Objetivo

Asegurar el funcionamiento y administración de las Cajas de las Sucursales de Agrocomercializadora El Dorado.

2. Alcance

Todos los ingresos por pago de crédito de los clientes y/o compras al contado de parte de los clientes de Agrocomercializadora El Dorado.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 6 – Gestión de los Recursos

4. Responsabilidades

- a. Jefe de Sucursal: Es el encargado de elaborar los recibos de pago a los clientes y recibir el efectivo.

- b. Asistente de Sucursal: Registra el pago del cliente en el SIGCOM. Archiva las copias de recibo de pago en los files.

5. Procedimiento

5.1. Recepción de pago

El cliente comunica en la sucursal correspondiente que realizara el pago, ya sea por depósito bancario o en efectivo e informa el monto del pago.

5.2. Elaboración de los recibos de pago

El Jefe de Sucursal elabora el recibo de pago, en caso de cobranza por crédito y en caso de venta al contado se elabora el documento que solicite el cliente (boleta o factura).

5.3. Ingreso de pago al SIGCOM

El Asistente de Sucursal se encarga de registrar las ventas al contado y/o cobranzas de crédito al SIGCOM.

5.4. Archivo de la documentación

El Asistente de la Sucursal se encarga de colocar la documentación en el file del cliente correspondiente.

5.5. Envío de Base de Datos

El Asistente de la Sucursal al fin de la jornada laboral debe enviar por correo la Base de Datos al Área de Sistemas.

Procedimiento: Pagos a proveedores.

1. Objetivo

Establecer el procedimiento para realizar el pago de a los proveedores, para así cumplir con los compromisos de la organización.

2. Alcance

Se aplica a todos los pagos por compromisos generados por la organización.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 6 – Gestión de los Recursos

4. Responsabilidades

- a. Gerente General: Es el encargado de firmar las letras de pago
- b. Asistente de Finanzas: Es el encargado de revisar las letras de pago y realizar la programación de pagos.
- c. Asistente de Finanzas: Es el encargado de elaborar y ejecutar las letras de pago.

5. Procedimiento

5.1. Recepción de cuentas

El Jefe de Finanzas recibe las diversas cuentas generadas para evaluarlas.

5.2. Programación de Pagos

El Jefe de Finanzas realiza la programación de los pagos de acuerdo a la evaluación de las cuentas recibidas.

5.3. Elaboración de las Letras de Pago

El Asistente de Finanzas elabora las letras para el pago a los diversos proveedores.

5.4. Verificación de las Letras de Pago

El Jefe de Finanzas revisa las Letra de Pago elaboradas, si son aprobadas las devuelve al Asistente de Finanzas.

El Asistente de Finanzas envía las Letras de Pago al Gerente General, que debe aprobarlas y firmarlas, para proceder con los pagos

5.5. Ejecución de Pagos

El Asistente de Finanzas recibe las letras firmadas y procede a ejecutar los pagos de acuerdo a la programación elaborada.

5.6. Ejecución de Pagos

El Asistente de Finanzas debe archivar los documentos de pago en el file del proveedor correspondiente.

Procedimiento: Pagos al personal.

1. Objetivo

Establecer el procedimiento para asegurar el pago de las remuneraciones de los empleados de la organización.

2. Alcance

Aplica a todo el personal que labora en la organización.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 6 – Gestión de los Recursos

4. Responsabilidades

- a. Jefe de Finanzas: Es el encargado de revisar y aprobar el reporte de planilla.
- b. Asistente de Finanzas: Es el encargado de elaborar el reporte de planillas y registrar los pagos en la web del banco.

5. Procedimiento

5.1. Recepción de Planilla

El Jefe de Finanzas recibe el reporte de planillas de parte del Asistente de Finanzas.

5.2. Evaluación de Planilla

El Jefe de Finanzas evalúa el reporte de planillas, para su posterior aprobación. Una vez aprobados lo devuelve al Asistente de Finanzas.

5.3. Generación de archivos de Abono

El Asistente de Finanzas ingresa al PROCONT en la cuenta de Abonos. Selecciona las cuentas de los empleados y los montos de sueldo de cada empleado. El Banco con el que está asociado la organización es el Banco de Crédito del Perú (BCP).

5.4. Ingreso a Telecrédito Web

El Asistente de Finanzas ingresa a la web de Telécredito y descarga el archivo Abono al Crédito. Posteriormente transfiere el abono de los empleados.

5.5. Archivar la documentación

El Asistente de Finanzas imprime el comprobante de pago del Banco de Crédito y lo adjunta en el file de la cuenta correspondiente.

Procedimiento: Cobranzas.

1. Objetivo

Establecer el procedimiento para garantizar el cobro de los créditos otorgados a los clientes.

2. Alcance

Aplica al cobro de todos los créditos otorgados.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 6 – Gestión de los Recursos

4. Responsabilidades

- a. Jefe de Finanzas: Es el encargado de revisar y aprobar el reporte de planilla.
- b. Asistente de Cobranzas: Es el encargado de elaborar el reporte de planillas y registrar los pagos en la web del banco.

5. Procedimiento

5.1. Revisión de cuentas de clientes

El Asistente de Cobranzas ingresa al SIGCOM a revisar las cuentas de los clientes para elaborar una lista de los clientes con cuotas por vencer y vencidas.

5.2. Elaboración de Aviso de Cobranza

El Asistente de Cobranzas se comunica vía telefónica con los clientes que tienen cuotas por vencer, como recordatorio.

En caso de los clientes que tengan cuotas vencidas, se elabora un documento informando sobre el estado de su deuda e indicando que tienen un plazo de 15 días para regularizar el pago, o en el peor de los casos acercarse a la sucursal correspondiente para tratar de llegar a un acuerdo. Este documento es enviado al Gerente General para su aprobación.

5.3. Aprobación del documento

El Gerente General se encarga de revisar el documento elaborado para su posterior aprobación.

5.4. Envío de la documentación

El Asistente de Cobranzas envía los documentos a las diversas sucursales mediante la agencia Olva Courier. En el caso de los clientes de la sucursal Barranca, los documentos son entregados personalmente por el Asistente de Cobranza.

5.5. Espera de cancelación de cuota vencida

Se espera que el cliente cancele su cuota vencida en el plazo de 15 días o por lo menos se acerque a conversar sobre su deuda. Si no cancela o se acerca a la sucursal correspondiente se procede al siguiente punto.

5.6. Cierre de línea de crédito

Se informa al cliente que su cuenta de crédito ha sido cancelada. Además, se le informa mediante un documento legal sobre las acciones que tomara la organización con respecto a la deuda vencida.

Procedimiento: Ventas al contado.

1. Objetivo

Establecer el procedimiento para garantizar la venta al contado de los productos ofrecidos por la organización.

2. Alcance

Aplica a la venta al contado de los diversos productos con los que cuenta la organización.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 7 – Realización del producto

4. Responsabilidades

- a. Jefe de Sucursal: Es el encargado de recepcionar a los clientes y realizar las ventas. Además de asesorar al cliente.
- b. Asistente de Sucursal: Es el encargado de registrar las ventas en el SIGCOM.

5. Procedimiento

5.1. Recepción de los clientes

Se recibe al cliente y se le brinda asesoría sobre los productos necesarios de acuerdo a los cultivos con los que cuente. En caso el cliente llegue a pedir un producto en específico, se procede al siguiente punto.

5.2. Revisión de stock de productos

El Asistente de Sucursal ingresa al SIGCOM para revisar si se cuenta con el producto solicitado por el cliente.

5.3. Ofrecimiento de productos sustitutos

En caso de que la sucursal no cuente con los productos solicitados por el cliente, se ofrece productos con el mismo ingrediente activo.

5.4. Realización de la documentación

El Jefe de Sucursal se encarga de elaborar el documento de venta solicitado por el cliente, ya sea boleta o factura.

5.5. Entrega de productos

El Asistente de Sucursal alista los productos para entregarlos al cliente. En caso, sea una venta grande y el cliente lo solicita, se lleva los productos a su chacra.

5.6. Registro de venta en el SIGCOM

El Asistente de Sucursal ingresa al SIGCOM y registra la venta de productos.

Procedimiento: Ventas al crédito.

1. Objetivo

Establecer el procedimiento para garantizar la venta al crédito de los productos ofrecidos por la organización.

2. Alcance

Aplica a la venta al crédito de los diversos productos con los que cuenta la organización.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 7 – Realización del producto

4. Responsabilidades

- a. Jefe de Sucursal: Es el encargado de recepcionar a los clientes y realizar las ventas. Además de asesorar al cliente.

b. Asistente de Sucursal: Es el encargado de registrar las ventas en el SIGCOM.

5. Procedimiento

5.1. Recepción del cliente

Se recibe al cliente y se le brinda asesoría sobre los productos necesarios de acuerdo a los cultivos con los que cuente. En caso el cliente solicite una línea de crédito, se procede al siguiente punto.

5.2. Solicitud del cliente

El Jefe de Sucursal le solicita información al cliente para poder evaluarlo. El cliente debe llenar el formato de solicitud de apertura de crédito, colocando el monto requerido. Además, debe adjuntar lo siguiente:

- Copia de DNI
- Copia recibo de luz o agua
- Croquis de ubicación de su chacra

Se le informa al cliente que regrese en una semana para informarle la situación de su solicitud.

5.3. Evaluación del cliente

El Jefe de Sucursal envía toda la información del cliente a la oficina central para evaluarlo. Además de visitar la chacra del cliente.

El Jefe de Finanzas se encarga de evaluar la solicitud de crédito e ingresar a la web de Sentinel para revisar el estado de crédito del cliente con los distintos bancos.

5.4. ¿Se aprueba o desaprueba la solicitud de crédito?

El Jefe de Finanzas le informa la decisión final al Jefe de Sucursal.

- Si es aprobada: Se procede al siguiente punto.
- Si no es aprobada: Si la solicitud es rechazada se regresa al punto 5.2.

5.5. Comunicación con el cliente

El Jefe de Sucursal se comunica con el cliente para que se acerque a la sucursal correspondiente para culminar el acuerdo.

5.6. Firma de documentación

El Jefe de Sucursal le informa al cliente que debe firmar los siguientes documentos para el otorgamiento del crédito:

- Letra de cambio.
- Compromiso de pago.

5.7. Entrega de productos

Una vez firmado los documentos, se procede a alistar los productos requeridos por el cliente. En caso, sea una venta grande y el cliente lo solicita, se lleva los productos a su chacra.

5.8. Registro de venta en el SIGCOM

El Asistente de Sucursal ingresa al SIGCOM y registra la venta de productos.

Procedimiento: Compras.

1. Objetivo

Establecer sistemáticamente las actividades a seguir para la adquisición de productos requeridos por las diversas sucursales de Agrocomercializadora El Dorado.

2. Alcance

Todas las compras de Agrocomercializadora El Dorado.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 7.4 – Compras

4. Responsabilidades

- a. Gerente General: Es el encargado de dar el visto bueno a las cotizaciones presentadas por el Jefe de Finanzas.
- b. Jefe de Finanzas: Es el encargado de elaborar las cotizaciones de los productos requeridos, elaborar la orden de compra y enviarlas al proveedor respectivo.
- c. Jefe Comercial: Es el encargado del control del requerimiento de productos de las sucursales.
- d. Asistente de Sucursal: Es el responsable de recibir los productos comprados.

5. Procedimiento

5.1. Solicitud de requerimientos

El Jefe Comercial solicita los requerimientos de productos a los Jefes de Sucursal. El requerimiento debe ser enviado de acuerdo al formato establecido.

5.2. Evaluación de requerimientos

El Jefe Comercial junto con el Jefe de Finanzas, evalúan los requerimientos recibidos. En el caso de no considerar necesario el requerimiento, no se ejecutará la compra o en todo caso se reduce la cantidad.

5.3. Elaboración de cotizaciones

El Jefe de Finanzas elabora la cotización de acuerdo a los productos requeridos y envía la lista a los proveedores correspondientes.

En el caso de que un proveedor no cuente con stock de los productos, el Jefe de Finanzas busca proveedores que cuenten con productos del mismo ingrediente activo.

5.4. Evaluación de cotizaciones

Una vez recepcionada las cotizaciones, el Gerente General aprueba las cotizaciones de los requerimientos. En el caso de no contar con la aprobación del Gerente General no se procederá con la compra.

5.5. Elaboración de la Orden de Compra

El Jefe de Finanzas elabora la Orden de Compra en una Hoja de Cálculo.

En la Orden de Compra, se especifica la compra a realizar, el monto, la cantidad, el total a pagar y la forma de pago.

5.6. Envío de la Orden de Compra

El Jefe de Finanzas envía la Orden de Compra por correo electrónico al Proveedor.

5.7. Recepción de productos

El Asistente de Sucursal recibe los productos. Esto de acuerdo al procedimiento **Almacenamiento**.

Procedimiento: Evaluación de proveedores.

1. Objetivo

Definir la metodología para llevar a cabo la evaluación y selección de los proveedores de Agrocomercializadora El Dorado.

2. Alcance

Se aplica a los proveedores que suministren productos a Agrocomercializadora El Dorado.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 7.4 – Compras

4. Responsabilidades

- a. Jefe Comercial: Es el encargado de la evaluación anual de los proveedores que suministren productos a Agrocomercializadora El Dorado.

5. Procedimiento

5.1. Evaluación de Proveedores

Anualmente, el Jefe Comercial planifica un proceso de evaluación de proveedores. Esto en coordinación con los Jefes de Sucursal, que son los que reciben la visita de los proveedores con mayor frecuencia.

El Jefe Comercial define los criterios para evaluar a los proveedores que proporcionen productos, designándoles un porcentaje de importancia. Estos criterios se registran en la Tabla de Evaluación de Proveedores, y son los siguientes:

CRITERIOS	PORCENTAJE
Tiempo de entrega	25%
Cumplimiento en productos pedidos	25%
Producto conforme (calidad)	25%
Precio	25%

- **Tiempo de entrega:** Este criterio evalúa el cumplimiento del proveedor en cuanto a la puntualidad en la entrega, teniendo en cuenta fechas y/o tiempo pactado.

	PUNTUACIÓN
Si	50
No	10

- **Cumplimiento en productos pedidos:** Este criterio evalúa el cumplimiento del proveedor en cuanto a la entrega de la totalidad de los productos solicitados.

RANGO	PUNTUACIÓN
1-20 %	10
21-40%	20

41-60%	30
61-80%	40
81-100%	50

- **Producto conforme (Calidad):** Este criterio evalúa la conformidad de los productos requeridos. Aquí se evalúa si el producto cumplió o no cumplió con las especificaciones.

RANGO	PUNTUACIÓN
1-20 %	10
21-40%	20
41-60%	30
61-80%	40
81-100%	50

- **Precio:** Este criterio evalúa la oferta económica del proveedor, los descuentos y bonificaciones que ofrece.

	PUNTUACIÓN
Si	50
No	40

El resultado de la evaluación es el promedio de las evaluaciones realizadas en cada criterio durante el periodo de un año.

De acuerdo al resultado obtenido de la evaluación se clasifica a los proveedores según la siguiente tabla:

Proveedor A	Mayor o igual a 40 puntos
Proveedor B	Menor a 40 puntos y mayor de 30 puntos
Proveedor C	Menor a 30 puntos

El Jefe Comercial actualiza la Lista de Proveedores Evaluados con los resultados de la evaluación y establece la fecha de la próxima evaluación anual.

Procedimiento: Almacenamiento.

1. Objetivo

Establecer, documentar y mantener un procedimiento que permita controlar el almacenamiento, con la finalidad de asegurar la calidad de los productos comprados.

2. Alcance

Desde la recepción del producto del proveedor hasta la entrega del producto al cliente.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 7.4 – Compras

4. Responsabilidades

- a. Asistente de Sucursal: Es el responsable de recibir los productos entregados por los proveedores y firma las guías de remisión. Registra el ingreso y salida de los productos.

5. Procedimiento

5.1. Recepción de productos

El Asistente de Sucursal receptiona los productos y verifica que sean los mismos que la orden de compra. Luego firma la guía de remisión.

5.2. Registro de productos

El Asistente de Sucursal registra los productos de la guía de remisión recepcionada en el software SIGCOM.

Procedimiento: Medición de la satisfacción del cliente.

1. Objetivo

Establecer la forma en que se realiza la medición del grado de satisfacción de los clientes de Agrocomercializadora El Dorado.

2. Alcance

Abarca la medición de la satisfacción de los clientes respecto a los servicios que se ofrecen en las sucursales.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 8.2 – Seguimiento y medición; cláusula 8.2.1. – Satisfacción del cliente

4. Responsabilidades

- a. Gestión de Calidad: Es el responsable de procesar la información relacionada a la medición de la satisfacción, aplicar técnicas estadísticas, elaborar reportes y presentar los resultados de la medición.

5. Procedimiento

5.1. Recopilar información

La medición de la satisfacción de los clientes se lleva a cabo trimestralmente. El Jefe Comercial es el encargado de realizar la **Encuesta de Satisfacción de los Clientes**. Gestión de Calidad recibe las encuestas acumuladas en los tres meses.

5.2. Elaboración de Estadísticas

Gestión de Calidad elabora las estadísticas mostrando los índices de satisfacción de los clientes sobre los servicios brindados por la organización.

5.3. Análisis de datos

Gestión de Calidad analiza los resultados, si existen insatisfacciones se analizan para encontrar las no conformidades y se toma acción correctiva, de acuerdo al procedimiento **Acciones Correctivas y Preventivas**.

Los resultados obtenidos son presentados en la Revisión del Sistema de Calidad por la Dirección según el procedimiento **Revisión por la Dirección**.

Procedimiento: Gestión de reclamos.

1. Objetivo

Establecer el procedimiento para dar respuesta a los reclamos, quejas y sugerencias de nuestros clientes a efectos que sean resueltos de forma eficaz.

2. Alcance

Todos los reclamos efectuados por los clientes de Agrocomercializadora El Dorado.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 7.2 – Procesos relacionados con el cliente.

4. Definiciones

- a. Reclamo: Cualquier comunicación formal de insatisfacción de los clientes por el servicio brindado.

5. Procedimiento

5.1. Recepción del reclamo

El cliente que no esté conforme en cualquier aspecto relacionado con el servicio ofrecido y/o recibido puede presentar su reclamo, mediante los siguientes medios:

- Libro de Reclamaciones.
- Cartas.

5.2. Gestión del reclamo

Gestión de Calidad evalúa el reclamo y la asigna al responsable del área involucrada. Se analiza las circunstancias pertinentes e información entorno al reclamo, para determinar mediante la verificación de la evidencia objetiva si el reclamo es fundamentado o no.

- Si es aprobado el reclamo: Gestión de Calidad conjuntamente el jefe de área involucrado establecen las correcciones o acciones inmediatas, los responsables y plazos para su ejecución. Se informa al cliente en un plazo no mayor a 10 días hábiles, sobre el resultado del análisis del reclamo y sobre las acciones inmediatas a tomar.
- Si no es aprobado el reclamo: Se informa al cliente en un plazo no mayor a 10 días hábiles, las razones por las cuales no tiene justificación su reclamo.

5.3. Seguimiento y cierre de la gestión del reclamo

Gestión de calidad se encargará de realizar el seguimiento al tratamiento del reclamo, archivar los registros generados y de mantener una lista de los reclamos recibidos.

Para el cierre de la gestión del reclamo, se deberá registrar en el formato de Atención de Reclamos, la manera y la fecha en que se comunicó al cliente sobre el resultado final de la gestión de su reclamo.

Finalmente, Gestión de calidad registra el cierre de la gestión del reclamo en el formato Atención de Reclamos asentando su firma y la fecha en la cual se da por finalizada la gestión del reclamo.

Procedimiento: Control de producto no conforme.

1. Objetivo

Identificar y controlar los productos y/o servicios prestados que no cumplan con los requisitos establecidos.

2. Alcance

Todos los procesos que formen parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 8.3 – Control del producto no conforme.

4. Definiciones

- a. Producto no conforme: Producto que no cumple con los requisitos establecidos en el SIG.
- b. Reparación: Cambio de una parte del producto o servicio para que cumpla con su función.
- c. Concesión: Acuerdo con el cliente para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto.
- d. Desecho: Eliminación del producto o servicio.

5. Procedimiento

5.1. Identificación de producto no conforme

Se detecta el producto no conforme al comprobar que no cumple con alguna de las especificaciones establecidas.

5.2. Notificación al responsable del proceso

Notifica al responsable del proceso que se detectó un producto no conforme, para darle solución.

5.3. Registro del producto no conforme

Se registra el producto no conforme, considerando la fecha en que se identificó, responsable del proceso e información del momento en que se identificó.

5.4. Definición de tratamiento del producto no conforme

Se evalúa el producto y/o servicio no conforme y se define el tratamiento a seguir. Pueden ser los siguientes:

- Reparación
- Concesión
- Desecho

Se ejecuta el tratamiento correspondiente y se registra las acciones realizadas.

5.5. Verificación del tratamiento realizado

Se verifica que la acción realizada sea efectiva y que el producto y/o servicio cumpla los requisitos especificados.

5.6. Presentación de informe a la Alta Dirección

Se consolida un informe y se presenta a la Alta Dirección para dar conclusión al producto no conforme.

Procedimiento: Auditorías internas.

1. Objetivo

Definir las líneas a seguir para planificar y realizar el proceso de auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad de Agrocomercializadora El Dorado.

2. Alcance

La auditoría se aplica a los procesos de las áreas de Agrocomercializadora El Dorado.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 8.2 - Seguimiento y medición; 8.2.2 – Auditoría Interna.

4. Definiciones

- a. Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- b. Evidencia objetiva: Datos que respalda la existencia o veracidad de algo.
- c. No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

5. Responsabilidades

- a. Gerente General: Responsable de elaborar el Programa Anual de Auditorías Internas. Selecciona los grupos de auditores. Aprueba el Plan de Auditorías Internas.
- b. Coordinador de Calidad: Responsable de elaborar el Programa Anual de Auditorías Internas. Elaborar el Plan de Auditorías Internas. Responsable de la preparación de la Auditoría. Distribuir la copia del Informa de Auditoría Interna. Seguimiento de las no conformidades y de dar cierre a la Solicitud de las Acciones Correctivas y Preventivas.
- c. Auditores: Responsables de realizar las auditorías. Elabora el Informe de Auditoría Interna.

6. Procedimiento

6.1. Sistema de auditorías

El equipo de auditores se encuentra conformado por uno o más auditores de la ISO 9001:2008 ya sean internos o externos al Sistema de Gestión de la Calidad.

6.2. Calendario de Auditorías

Se determina que las auditorías serán ejecutadas durante el segundo semestre de cada año.

6.3. Programa de auditorías

Será elaborado por Gestión de Calidad para la aprobación por parte del Gerente General. En esta programación se considera la condición e importancia de los procesos y las áreas que deberán ser auditadas y los resultados de auditorías hechas anteriormente.

6.4. Equipo de auditores internos

El personal del área relacionada con el área auditada no podrá participar como auditor de ella. Gestión de Calidad asignará a los auditores para cada una de las auditorías programadas.

6.5. Plan de auditoría

La auditoría interna a realizar es notificada por medio del “Plan de Auditoría Interna”, donde se especifica las áreas y las personas a auditar, fecha de la auditoría, auditor interno responsable, y el alcance, entre otros.

6.6. Ejecución de la auditoría

Antes de dar inicio a la auditoría, se convocará a una reunión para la revisión del plan, y poder dejar en claro los detalles relativo a ésta.

La auditoría incluye revisión de procedimientos, entrevistas con el personal, revisión de registros, documentación, revisión de trabajos en ejecución y concluidos con la finalidad de obtener evidencia objetiva, para confirmar el cumplimiento de las actividades documentadas. Además, en la auditoría se deberá corroborar si los procedimientos son los pertinentes y si han sido aplicados adecuadamente.

6.7. Reunión de cierre

Finalizada la auditoría interna, el auditor o los auditores de calidad se deberán reunir con el encargado del SIG y el personal que ha sido auditado, para formular las observaciones y presentar las conclusiones finales en el Informe Final de Auditoría.

6.8. Resultados de la auditoría

Los resultados de la auditoría se registran en el Informe Final de Auditoría. El encargado del SIG con los encargados de proceso tomará las acciones correctivas tomando en cuenta la posible necesidad de investigar las causas de fondo o si es necesario corregir procedimiento para obtener mejoras que satisfagan los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.9. Informe de auditoría

Es preparado por los auditores internos y se indicará su alcance y evaluación sobre la efectividad global del SIG. Se incluyen copia de las no conformidades. Se incluirán además las conclusiones indicando si el área está o no realizando un trabajo de calidad.

6.10. Cierre de la auditoría

Las acciones correctivas, los resultados de la auditoría de calidad, y las fechas de cierre programadas, se tendrán que adjuntar al informe de auditoría.

Procedimiento: Acciones correctivas y preventivas.

1. Objetivo

Definir el seguimiento que se lleva a cabo sobre las incidencias registradas a fin de establecer las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora que permitan mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Alcance

Se aplica a todos los procesos de las áreas de Agrocomercializadora El Dorado.

3. Referencias

Norma ISO 9001:2008; cláusula 8.5 - Mejora; 8.5.1 – Acción Correctiva; 8.5.2 – Acción Preventiva.

4. Definiciones

- a. Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- b. Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial y otra situación potencialmente indeseable.
- c. No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

5. Responsabilidades

- a. Gestión de Calidad: Encargado de identificar la No conformidad real o potencial.
- b. Jefe del Área: Encargado de tomar las acciones correctivas y/o preventivas necesarias y asegurar su cumplimiento.

6. Procedimiento

6.1. Identificación de las No Conformidades

Durante las actividades relacionadas con el SIG se presentan situaciones que permiten identificar un incumplimiento a un requisito, lo que genera una no Conformidad real o potencial.

6.2. Documentación del Hallazgo

Documentar en el Formato de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, la no conformidad real o potencial identificada.

6.3. Asignación del responsable

Si la acción correctiva o preventiva está correctamente documentada, se designa al responsable del proceso para dar la solución, y se le remite por este medio el formato con la información de identificación.

6.4. Análisis de las causas

Determinar y analizar las causas que están originando la no Conformidad real o potencial, utilizando para ello métodos estadísticos como:

- Lluvia de ideas
- Diagrama causa-efecto
- Diagrama de Pareto
- Histogramas

6.5. Definición de Plan de Acción

Formular un plan de acción definiendo las acciones a realizar, responsable y fecha de implementación, que permitan eliminar la causa raíz de la no conformidad real o potencial.

6.6. Implementación de Plan de Acción

Implementar las acciones correctivas y preventivas de acuerdo al plan de acción establecido para eliminar las causas de una no conformidad real o potencial.

6.7. Seguimiento del Plan de Acción

Realizar seguimiento de las acciones correctivas y preventivas implementadas, verificando que se ejecuten las actividades de acuerdo al plan de acción establecido.

6.8. Cierre del Plan de Acción

A través del seguimiento del plan de acción implementado y sus fechas de finalización, se realiza el cierre de la acción.

Anexo 06: Matriz de Consistencia

TITULO: Sistemas de Gestión de Calidad y Administración Gerencial en la empresa

Agrocomercializadora El Dorado

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 que influya en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.</p>	<p>Hipótesis Central:</p> <p>El diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Cómo la documentación de procesos influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016?</p> <p>2. ¿En qué forma el control de calidad influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016?</p> <p>3. ¿De qué manera la gestión de recursos influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016?</p> <p>4. ¿De qué modo el establecimiento de una estructura organizacional interviene en la administración gerencial de la empresa</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar como la documentación de procesos influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.</p> <p>2. Establecer la forma en que el control de calidad influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.</p> <p>3. Analizar la manera en que la gestión de recursos influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.</p> <p>4. Precisar el modo en que el establecimiento de una estructura organizacional interviene en la administración gerencial de la</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. La documentación de procesos influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.</p> <p>2. El control de calidad influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.</p> <p>3. La gestión de recursos influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.</p> <p>4. El establecimiento de una estructura organizacional influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.</p>

Agrocomercializadora El Dorado, 2016?	empresa Agrocomercializadora El Dorado, 2016.	
<p>Metodología:</p> <p>Diseño: No experimental y transversal, ya que en un tiempo determinado se procederá a describir y la analizar las particularidades del estudio planteado.</p> <p>Tipo: Aplicada, porque está interesada en la búsqueda de soluciones para el problema planteado.</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional, porque tiene como objetivo encontrar la relación entre dos variables, en un determinado lugar y tiempo, que intervienen en una determinada situación del presente estudio.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo, cuya característica será medir un fenómeno y se utilizará estadísticas.</p>	<p>Población:</p> <p>La población tiene la característica de ser una población finita, está compuesta por los 16 trabajadores con los que cuenta la empresa Agrocomercializadora El Dorado.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra será de tipo censal, es decir los 16 trabajadores de la empresa Agrocomercializadora El Dorado. Esto debido a que la población es muy pequeña, por lo que la muestra será igual a la población.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Dimensiones: Documentación de procesos, Control de Calidad, Gestión de Recursos y Estructura Organizacional.</p> <p>Indicadores: Manual de calidad, Política de calidad, Objetivos de Calidad, Auditorías, Acciones correctivas y preventivas, Mejora continua, Personal, Infraestructura, Ambiente de trabajo, Integración del personal y Coordinación entre áreas.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>1) Administración Gerencial</p> <p>Dimensiones: Planificación</p> <p>Indicadores: Estrategias y actividades.</p>

Anexo 07: Instrumento para la toma de datos**ENCUESTA**

Información para investigar la relación entre el Sistema de Gestión de Calidad y Administración Gerencial en la empresa Agrocomercializadora El Dorado.

Instrucciones:

1. La información que usted nos brinde es personal, sincera y anónima.
2. Marque con un aspa “X” dentro del recuadro, solo a una de las respuestas a cada pregunta, que usted considere la opción correcta.

Preguntas generales:

1. Considera usted que la empresa debe contar con un Manual de Calidad.

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

2. Considera usted que la empresa debe contar con una Política de Calidad.

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

3. Considera usted que la empresa debe contar con Objetivos de Calidad.

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

4. Considera usted que la empresa realiza auditorias para asegurar un servicio de calidad.

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

5. Considera usted que la empresa emplea acciones correctivas y preventivas para asegurar un servicio de calidad.

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

6. Considera usted que la empresa se encuentra en constante mejora continua.

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

7. Considera usted que la empresa cuenta con personal calificado para cumplir sus funciones.

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

8. Considera usted que la empresa le brinda la infraestructura necesaria para poder tener un desempeño óptimo.

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

9. Considera usted que la empresa cuenta con un adecuado ambiente de trabajo.

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

10. Considera usted que existe un buen nivel de integración entre el personal de la empresa.

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

11. Considera usted que hay una buena coordinación entre las áreas de la empresa.

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

12. Considera usted que el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

13. Considera usted que la documentación de procesos influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado.

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

14. Considera usted que el control de calidad influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

15. Considera usted que la gestión de recursos influye en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()

16. Considera usted que el establecimiento de una estructura organizacional interviene en la administración gerencial de la empresa Agrocomercializadora El Dorado

Completamente de acuerdo ()

De acuerdo ()

Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

En desacuerdo ()

Totalmente en desacuerdo ()