



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TRABAJO DE INVESTIGACION PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO DE
EMPRESAS**

**“LA APLICACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD ISO 9001 –
2008 Y SU INCIDENCIA EN EL PODER DE NEGOCIACION DE
AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA. ”**

AUTOR: FERNANDO RICARDO BONIFAZ SORIA

TUTORA: MBA. M.Sc. ING. ZOILA MIRANDA A.

AMBATO –ECUADOR

2011

CERTIFICACIÓN

MBA. M.Sc. ING. ZOILA MIRANDA A.

Certifica:

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por tanto autorizo la presentación de este Trabajo de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el reglamento de graduación para obtener el título terminal de tercer nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 21 de Septiembre del 2011

MBA. M.Sc. Ing. Zoila Miranda A.

Directora de Trabajo de Investigación.

Declaro que las ideas expuestas en el presente Trabajo de Investigación y que aparecen como propias, excepción de las citas, son de mi absoluta responsabilidad.

Sr. Fernando Ricardo Bonifaz Soria

Autor

Aprobación de los miembros del Tribunal de Grado

Los suscritos miembros del tribunal, aprueban el presente Trabajo de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

F.-.....

M.Sc. Ing. Lorena Ibarra

F.-.....

M.Sc. Ing. José Logroño

Ambato, 21 de Septiembre del 2011

DEDICATORIA

Este trabajo dedico a la Virgencita y a Dios quienes han guiado mi vida hacia un futuro exitoso, a mis padres y hermanos quienes con sus consejos, comprensión y cariño han estado junto a mí apoyándome incondicionalmente en mi vida, a mi compañera inseparable, ya que me ha brindado su amistad, amor y apoyo incondicional, a mi sobrina hermosa que su pureza a llenado mucho mas de felicidad mi vida

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, autoridades, docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas, que me permitieron cumplir mis sueños y metas, a través de su guía, conocimientos académicos y consejos que los llevare y practicare siempre a lo largo de mi vida, al Ing. M.Sc. José Logroño, y de manera especial a la Ing. M.Sc. Lorena Ibarra por el apoyo y guía brindado a lo largo de la consecución de este Trabajo de Investigación.

Agradezco a la Ing. Zoila Miranda A. ya que ha sido la guía para la elaboración de este trabajo.

INDICE PÁGINAS PRELIMINARES

TEMA	PAG
Portada	i
Certificación	ii
Declaración de Autenticidad	iii
Aprobación Miembros del Tribunal	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Indice Paginas Preliminares	vii
Indice General	viii
Indice Gráficos y Tablas	xi
Resumen Ejecutivo	xiii

INDICE GENERAL

TEMA	PAG
CAPITULO I	
1 PROBLEMA	1
1.1 Tema	1
1.2 planteamiento del problema	1
1.2.1 Contextualización	1
1.2.2 Análisis Critico	3
1.2.3 Prognosis	3
1.2.4 Delimitación del problema	4
1.2.5 Formulación del problema	4
1.2.6 Preguntas Directrices	4
1.3 Justificación	5
1.4 Objetivos	6
1.4.1 Objetivo General	6
1.4.2 Objetivos Específicos	6
CAPITULO II	
2 MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes Investigativos	7
2.2 Fundamentación Filosófica	11
2.3 fundamentación legal	11
2.4 Categorías Fundamentales	12
Variable Independiente	13

	Variable Dependiente	14
	Marco teórico	15
	2.5 Hipótesis	26
	2.6 Señalamiento de variables	26
CAPITULO III		
3	MARCO METODOLOGICO	27
3.1	Enfoque de investigación	27
3.2	modalidad de la investigación	28
3.3	Tipo de investigación	28
3.4	Población y muestra	29
3.5	Operacionalización de variables	30
3.6	Recolección de la Información	32
3.7	Procesamiento y análisis	32
CAPITULO IV		
4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	32
4.1	Análisis de los resultados	34
4.2	Interpretación de datos	34
4.3	Verificación de la Hipótesis	48
CAPITULO V		
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
5.1	Conclusiones	52
5.2	Recomendaciones	53

CAPITULO VI

6	PROPUESTA	55
6.1	Datos informativos	55
6.2	Antecedentes de la propuesta	57
6.3	Justificación	59
6.4	Objetivos Propuesta	59
6.4.1	Objetivo General	59
6.4.2	Objetivos Específicos	60
6.5	Análisis de factibilidad	60
6.6	Fundamentación	61
6.7	Metodología-Modelo Operativo	63
6.8	Administración	103
6.8.1	Cronograma	103
6.8.2	Recursos	103
6.8	Previsión de la evaluación	106
	Bibliografía	107
	Anexos	

INDICE GRAFICOS Y TABLAS

TEMA	PAG
Categorización	
Normas De Calidad ISO 9001-2008 - Grafico 1	13
Poder de Negociación - Grafico 2	14
Operacionalizacion de Variables	
Normas de Calidad ISO 9001 – 2008 Tabla 1	30
Poder de Negociación - Tabla 2	31
Recolección de Información - Tabla 3	32
Edad de los clientes internos - Tabla 4	35
Edad de los clientes internos - Grafico 3	35
Nivel de estudio - Tabla 5	36
Nivel de estudio - Grafico 4	36
Actividades realizadas en la empresa - Tabla 6	37
Actividades realizadas en la empresa - Grafico 5	37
Directrices utilizadas en la Empresa - Tabla 7	38
Directrices utilizadas en la Empresa - Grafico 6	38
Documentos utilizados en la Empresa - Tabla 8	39
Documentos utilizados en la Empresa - Grafico 7	39
Tipo de control al producto - Tabla 9	40
Tipo de control al producto - Grafico 8	40
Manual de Calidad en la empresa - Tabla 10	41
Manual de Calidad en la empresa - Grafico 9	41

Características del poder de negociación - Tabla 11	42
Características del poder de negociación - Grafico 10	42
Habilidades de un negociador - Tabla 12	43
Habilidades de un negociador - Grafico 11	44
Capacidad del poder de negociación de la empresa - Tabla 13	45
Capacidad del poder de negociación de la empresa - Grafico 12	45
Costo de los productos - Tabla 14	46
Costo de los productos - Grafico 13	46
Precio de los productos - Tabla 15	47
Precio de los productos - Grafico 14	47
Población - Tabla 16	49
Frecuencia Esperada - Tabla 17	49
Calculo del Chi Cuadrada - Tabla 18	50
Grafica de Distribución - Grafico 15	51
Cronograma - Tabla 19	103
Presupuesto - Tabla 20	105

RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente Proyecto de Investigación tiene elementos muy importantes que servirán como guía a otras instituciones públicas – privadas, para mejorar los estándares de calidad en cada una de ellas. Este trabajo está dividido en seis capítulos los cuales nos muestran paso a paso el avance del mismo y sobre todo como llegar a la mejor solución.

El siguiente trabajo en su primera parte tiene elementos claves que detallan específicamente el problema objeto de estudio ya que para ello se realizó un análisis profundo internamente y externamente de la empresa Agroherdez El Huerto Cia. Ltda., el cual nos indica que el problema objeto de estudio trata de que la empresa ha perdido el poder sobre la negociación de los diferentes productos que comercializa.

Visto el problema conociendo sus factores se realiza un análisis exhaustivo de los mismos aplicando encuestas a los clientes internos de la empresa para buscar la mejor alternativa de solución al problema objeto de estudio

Para buscar una adecuada alternativa de solución nos hemos basado en investigaciones anteriores, nuevas investigaciones y sobre todo hemos utilizado la tecnología que nos refuerza muchos conocimientos y permite encontrar información que ayuda al investigador a encontrar la mejor solución.

Para solucionar el problema que tiene la empresa, se ha planteado la realización de un Manual de Calidad basado en las Normas ISO 9001 – 2008, esto permitirá cumplir los objetivos de la empresa y desarrollarse a nivel nacional, y brindar una excelente calidad a los clientes de la empresa en cuanto a productos y valores agregados.

Para el último capítulo se ha desarrollado el Manual de Calidad, realmente ajustándonos a las necesidades de la empresa para que así de esa manera la empresa pueda brindar a los clientes productos y una atención de excelente calidad, además que los productos

que comercializa la empresa puedan ser vendidos a los precios reales, y la empresa goce de una ganancia aceptable.

CAPITULO I

1. PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

La aplicación de Normas de Calidad ISO 9001-2008 y su incidencia en el poder de negociación de Agroherdez el Huerto Cia. Ltda.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Determinar sí la inexistencia de Normas de Calidad ISO 9001-2008 en la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., reduce el poder de negociación de Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., con sus clientes, en la ciudad de Ambato.

1.2.1 Contextualización

Actualmente en el Ecuador el INEN es el organismo oficial para la

Normalización, la Certificación de Normas de Calidad, las cuales buscan instaurar en el país un mecanismo adecuado de normalización, reglamentación técnica y acreditación de los productos, acorde con los estándares internacionales.

En la ciudad de Ambato, las empresas para mantenerse en el mercado deben ofrecer productos de calidad, según las especificaciones de las Normas Internacionales de Calidad, de esta manera logran ser más competitivas, para ofrecer a los clientes la seguridad necesaria sobre la calidad de sus productos y obtener ventas continuadas y sostenidas, sobre la base de una buena calidad a un precio razonable.

Es por esto que, la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., siente la necesidad de implementar Normas Internacionales de Calidad ISO 9001-2008, para incrementar el poder de negociación frente a sus clientes, tomando en cuenta que en la actualidad esta empresa no ha implementado Normas de Calidad, que le permita cumplir los objetivos propuestos por los directivos.

La empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., nace en 1973, para impulsar el desarrollo del Agro en el Ecuador, dedicándose a la importación y distribución de insumos agrícolas como acaricidas, herbicidas, bactericidas, fungicidas, desinfectantes, insecticidas y herramientas del sector agrícola de países europeos como Alemania, para convertirse en la actualidad en sinónimo de capacitación, brindando Asesoría permanente a los diferentes actores del sector agrícola y fungiendo como medio de difusión de investigación y avances tecnológicos. Está localizada en la avenida 12 de Noviembre 09-55 y Tomas Sevilla (centro) Ambato – Ecuador.

La Misión será siempre entablar relaciones técnicas y comerciales con proveedores y clientes, ofreciendo productos de excelente calidad que contribuyen con la productividad y el desarrollo responsable de los cultivos.

A través de su Visión en el futuro, como empresa regional comercializar insumos agrícolas especializados para cultivos tecnificados, rentables, competitivos, con reconocimiento y participación en el mercado, mediante su excelente Asesoría Técnica, Oportuno suministro y la Calidad de los insumos agrícolas, que expende.

Mantener el deseo de adaptar las Normas de Calidad ISO 9001-2008 en Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., por parte de los directivos, a sabiendas de que la empresa ha experimentado serias dificultades en momentos de establecer los precios de productos a sus clientes, encontrando que están siendo comercializados por debajo de su costo real en el Mercado.

1.2.2 Análisis Crítico

La empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., debido a la inexistencia de un Departamento de Control de Calidad ha tenido serias dificultades al integrar todos los elementos que influyen sobre la Calidad de un Producto, fundamentalmente, el desconocimiento del personal al detalle sobre las Normas de Calidad ISO 9001-2008 en las diferentes Operaciones y Procesos que intervienen en la Comercialización del producto, se ha visto en el problema de no saber implementar el precio adecuado de sus productos para expender, así como la valoración de características de calidad de cada uno de sus productos.

1.2.3 Prognosis

Si la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., no considera la implementación de Normas de Calidad ISO 9001-2008 actuales, para la estandarización de los procesos, productos y precios que intervienen en la comercialización, estandarizando sus productos a altos niveles calidad, a través del tiempo perderá Imagen Corporativa; Capacidad de establecer el

precio de productos a sus clientes; y, su futuro a largo plazo será desaparecer del mercado.

1.2.4 Delimitación del problema

Limite de teoría.

Campo: Calidad Total

Área: Sistema de Gestión de la calidad.

Aspecto: Normas de la calidad.

Delimitación espacial

Empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., ubicado en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Delimitación temporal

Segundo semestre del año 2010

1.2.5 Formulación del problema

¿De qué manera incide la implementación de Normas de Calidad ISO 9001-2008 en la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., sobre el poder de negociación de Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., de la ciudad de Ambato con sus clientes?

1.2.6 Preguntas directrices

¿Cómo afecta la inexistencia de Normas de Calidad ISO 9001-2008 en los diferentes procesos que intervienen en la venta de los productos que comercializa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda. ?

¿Qué incidencia tiene el poder de negociación de la empresa en el precio de venta de los productos que comercializa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda. ?

1.3 JUSTIFICACIÓN

La implementación de Normas de Calidad ISO 9001-2008 es de relevante importancia para aquellas empresas que por opresión del mercado competitivo o por querer alcanzar nuevos niveles de excelencia para acaparar un mayor segmento de mercado, tienden a la auto - superación y se ven en la imperiosa necesidad de implementar este tipo de Sistema de Gestión de Calidad como lo es, las Normas ISO 9001-2008.

Durante mucho tiempo se ha creído que es inútil la implementación de Normas de Calidad en las empresas, que es una pérdida de tiempo y dinero. Sin embargo existen empresas que después de implementar Normas de Calidad ISO 9001-2008, han visto como se ha incrementado la satisfacción del cliente, su Imagen Corporativa ha sido conocida como una Empresa de Calidad y el nivel de ventas ha crecido constantemente con productos a precios acorde al mercado y sin pérdidas para la empresa; además, las empresas han tenido la capacidad de proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos que presentan los clientes.

El presente trabajo de investigación es factible ya que cuenta con información disponible para su autor, la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., tiene la disponibilidad de recursos suficientes para apoyar la implementación de las Normas de Calidad ISO 9001-2008, además las Normas de Calidad ISO 9001-2008 Internacionales vigentes son genéricas, estas pueden ser aplicadas a todas las empresas sin importar su tipo y tamaño.

1.4 OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar si la inexistencia de Normas de Calidad ISO 9001-2008 en la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda reduce el poder de negociación de Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., con sus clientes, en la ciudad de Ambato

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el nivel en que la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda. maneja sus Estándares de Calidad, y analice, si éstos cumplen con las exigencias requeridas por las normas de calidad ISO 9001-2008.
2. Elaborar un Manual de Calidad mediante la aplicación de las Normas de Calidad ISO 9001-2008, a través de la capacitación de todos los empleados para que estos puedan ofrecer a los clientes la seguridad necesaria sobre diferentes procesos que intervienen en la venta de los productos que comercializa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda.
3. Proponer la implementación de un Manual de Calidad mediante la aplicación de las Normas de Calidad ISO 9001-2008, para que la Empresa establezca los verdaderos precios de venta de sus productos a los clientes.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de realizar una investigación exhaustiva sobre la información relacionada con el problema objeto de estudio, se ha tomado como referencia las siguientes tesis.

GOMEZ, F. (2010). *Aplicación de un manual de calidad para mejorar los procesos Productivos en la “Imprenta y Encuadernación Gómez M.” de la ciudad de Ambato*. Facultad Ciencias Administrativas. Universidad Técnica de Ambato.

Objetivos:

1. Determinar si la carencia de un manual de calidad bajo los

requisitos establecidos en la norma ISO 9001- 2000 en la empresa “Imprenta y Encuadernación Gómez M.” genera ineficiencia en sus procesos productivos.

2. Desarrollar el Manual de Calidad basado en normas ISO 9001 – 2000.

Conclusiones:

1. Es imperiosa la necesidad de implementar un Modelo de Gestión de Calidad como lo es la Norma ISO 9001 en nuestra empresa para de esta manera establecer una cultura de superación y mejora continua.

2. La elaboración de un Manual de Calidad Total bajo las normas establecidas en la Norma ISO 9001 – 2000 es la forma más inteligente de dirigir un negocio.

JIMENEZ, A. (2007). *Aplicación de un manual de calidad ISO 9000 en la empresa grafica “Rotulos Quimbita” de la ciudad de Latacunga*. Facultad Ciencias Administrativas. Escuela Politécnica del Ejército Ecuatoriano Sede – Latacunga.

Objetivos:

1. Elaborar un manual de calidad ISO 9000 como respuesta a los retos de una creciente globalización de los mercados.

2. Implementar un manual de calidad basado en las normas ISO 9000 en la empresa grafica “Rotulos Quimbita”.

Conclusiones:

1. Los documentos son imprescindibles para lograr la calidad requerida del producto y son útiles como soporte de las actividades de mejora de la calidad.
2. Las normas ISO 9000 están dirigidas a todo tipo de empresas de todo tipo de sectores de actividad, por lo cual deben ser, a la fuerza, suficientemente abiertas y generalistas en su contenido.

LARREA, L. (2007) *Implementación de un manual de calidad basado en normas ISO 9001 - 2000 en la empresa " ELITEXA S.A. " de la ciudad de Latacunga*. Facultad Ciencias Administrativas. Escuela Politécnica del Ejército Ecuatoriano Sede – Latacunga.

Objetivos:

1. Implementar un manual de calidad basado en las normas ISO 9001 - 2000 en la empresa "ELITEXA S.A".
2. Elaborar un sistema de capacitación a los empleados sobre manual de calidad ISO 9001 -2000.

Conclusiones:

1. La implementación de un manual de calidad en la empresa "ELITEXA S.A". lograra incrementar las ventas y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

2. La capacitación de forma continua dirigida a nuestros empleados representara una mejor adaptación y comprensión a las normas de calidad implementadas en la empresa.

NINASUNTA, S. (2008). *Elaboración de manuales ISO 9001 – 2000 y OHSAS 18001 – 1999 para el centro de producción de la ESPE*. Facultad Ciencias Administrativas. Escuela Politécnica del Ejército Ecuatoriano Sede – Latacunga.

Objetivos:

1. El objetivo general de este proyecto es elaborar un manual en el que conste la documentación; de calidad ISO 9001 así como también de seguridad y salud ocupacional OHSAS 18001 para el centro de producción; para desarrollar de manera eficaz un sistema de gestión de calidad, seguridad y salud ocupacional.
2. Mediante la aplicación de este manual en el centro de producción se pretende incrementar el nivel de ventas de sus productos y a la vez abarcar nuevos mercados a nivel regional.

Conclusiones:

1. Con la culminación de este proyecto, se estableció en el presente manual todos los requisitos de la documentación que exigen las normas internacionales de calidad ISO.
2. Con la aplicación de este manual de gestión de una manera eficiente se lograra incrementar el nivel de ventas de los productos que oferta el centro de producción.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación estuvo determinada dentro del paradigma, crítico-propositivo, ya que el problema está constituido por dos variables, que nos permite conocer a fondo como se presento el problema en la realidad, además esto nos permitió conocer las causas y efectos que este tuvo en la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda.

El investigador estableció los diferentes cambios que se dieron a lo largo de la etapa de estudio del ser, para llegar a la comprobación de las soluciones ya establecidas en otras empresas, la implementación de Normas de Calidad ISO 9001 – 2008 incrementó la Imagen Corporativa de la empresa a su vez les entrego el poder total de negociación, al poder establecer el precio de sus productos.

En la presente investigación se aplicó los valores tanto del investigador como de todos los empleados que conforman la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., ya que esto es la base fundamental para realizar una investigación que den los resultados esperados para la empresa.

El enfoque investigativo estuvo enmarcado en el uso de una metodología bibliográfica – documental y metodología de campo, ya que fue un problema que se pudo visualizar, además se comparó con estudios realizados para aplicar una o varias soluciones.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El presente proyecto de investigación se justifica en las siguientes leyes:

LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

CAPITULO XII

CONTROL DE CALIDAD

Art. 66.- Normas Técnicas.- El control de cantidad y calidad se realizara de conformidad con las normas técnicas establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, de comprobarse técnicamente una defectuosa calidad de dichos bienes y servicios, el INEN no permitirá su comercialización.

Art. 69.- Capacitación.- El Instituto Ecuatoriano de Normalización -INEN- realizará programas permanentes de difusión sobre normas de calidad a los proveedores y consumidores, utilizando, entre otros medios, los de comunicación social, en los espacios que corresponden al Estado, según la Ley

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Formulación del problema

¿De qué manera incide la implementación de Normas de Calidad ISO 9001-2008 en la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., sobre el poder de negociación de Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., de la ciudad de Ambato con sus clientes?

Variable Independiente = Normas de calidad ISO 9001-2008.

Variable Dependiente = Poder de negociación.

Categorización

Variable Independiente = Normas de calidad ISO 9001-2008

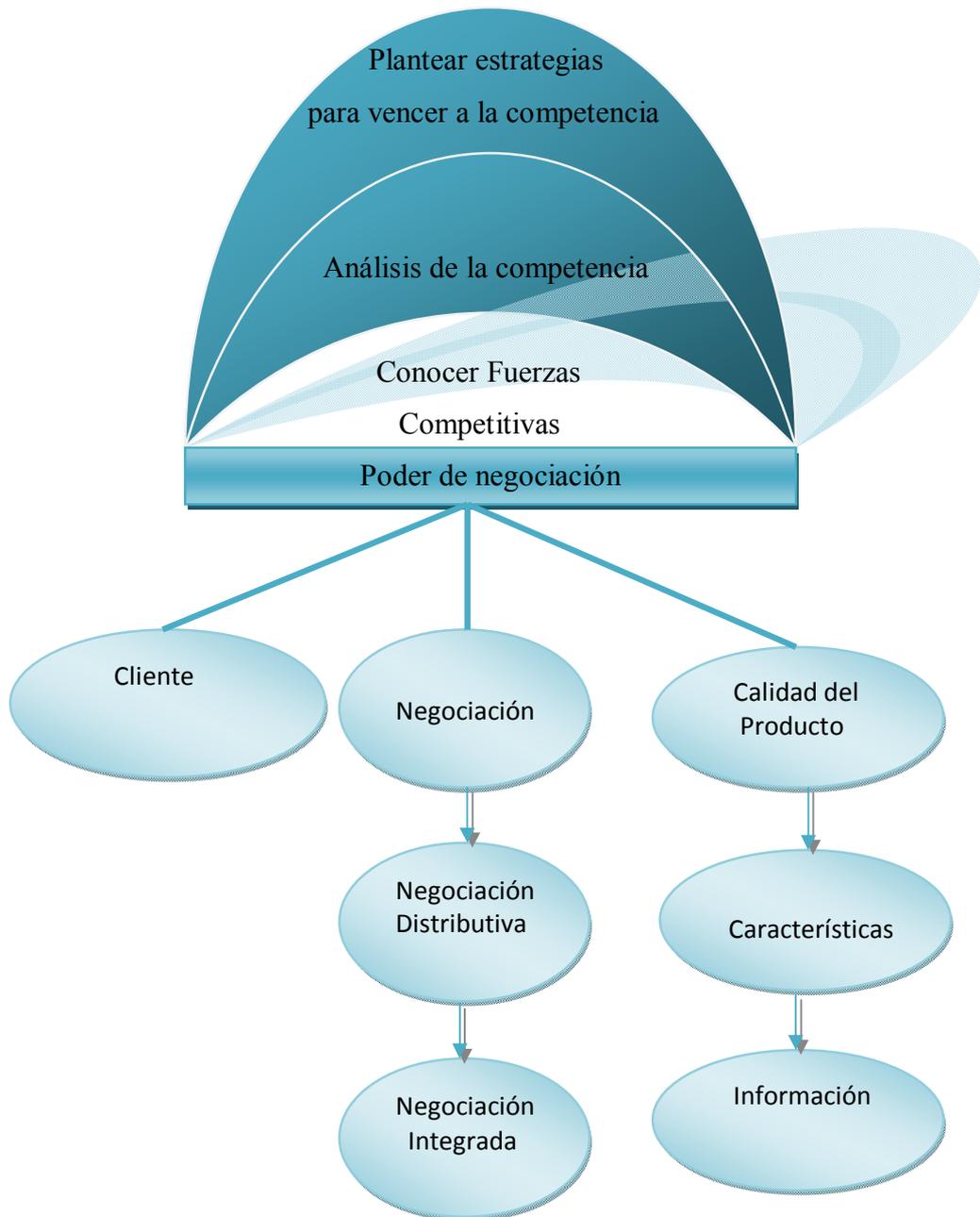
Gráfico N. 1



Categorización

Variable Dependiente = Poder de Negociación

Gráfico 2



Marco Teórico

1. Aseguramiento de la calidad, es un conjunto de acciones planificadas necesarias para proporcionar confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requisitos dados sobre la calidad. Según CAROT, A. (1998, p. 14).
 2. Para, SCHMID, S. (2001, p. 973) Aseguramiento de la calidad, se puede definir al aseguramiento de la calidad como todas las acciones necesarias para asegurar que se satisfagan los requisitos de la calidad.
-
1. Aplicación Tecnológica de la calidad, la tecnología, y más correctamente la posición tecnológica que tenga la empresa, que puede variar desde el desarrollo interno de la tecnología que utiliza hasta que las tecnologías que se utilizan sean idénticas en la mayoría de la empresa del sector; la calidad y la actitud ante la innovación así como la realización de innovaciones, son tres aspectos de la dirección de la empresa actual que se pueden calificar como determinantes, tanto para la orientación de la gestión como para la consecución y sostenimiento de ventajas competitivas. Según DOMINGO, P. (2004, p. 99).
 2. Para ESCORSA, P. (2003, p. 49-50) Aplicación Tecnológica de la calidad, la gestión de la tecnología incluye, pues, tres clases de tecnología, la tecnología del producto, la tecnología de proceso y las tecnologías utilizadas en funciones auxiliares. Normalmente el progreso de estas tecnologías tiene lugar en departamentos distintos: la tecnología del producto en el departamento I+D, la tecnología de proceso en el de la ingeniería y las tecnologías para las funciones auxiliares en el centro de cálculo, la informática y las telecomunicaciones extendida por toda la empresa.
-
1. Capacitación, consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los

conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Según AGUILAR, A. (2004, p. 25).

2. Capacitación, es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. (http://www.wikilearning.com/apuntes/capacitacion_y_desarrollo_del_personal-concepto_de_capacitacion/19921-2)

1. Normas de Calidad ISO 9001 – 2008, es un modelo de gestión de la calidad con un enfoque en procesos en el que juega un papel importantísimo, entre otros aspectos, la satisfacción del cliente y la mejora continua. Sus requisitos son flexibles y fácilmente adaptables a las necesidades y características de cada organización. (<http://www.adrformacion.com/cursos/calidad08/calidad08.html>)

2. Para MUÑOZ, M. (2010, p. 86) Normas de Calidad ISO 9001 – 2008, establece *los requisitos del sistema de Gestión de la Calidad para su utilización como un medio de asegurar la conformidad de los productos y servicios, y puede ser utilizada con fines de certificación.*

1. Manual de Calidad, es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política. (http://es.wikipedia.org/wiki/Manual_de_calidad)

2. Para GARCIA, F. (1999, p. 38) Manual de calidad, es un documento integrador donde se menciona con claridad lo que hace la organización para alcanzar la calidad mediante la adopción de un sistema de calidad elegidos entre los descritos por la norma y dependiendo del tipo de la organización.

1. Normas ISO, son establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se componen de estándares y guías relacionados con sistemas de gestión, aplicables en cualquier tipo de organización y de herramientas específicas como los métodos de auditoría (el proceso de verificar que los sistemas de gestión cumplen con el estándar). (http://www.qualityteam-consulting.com/index.php?option=com_content&view=article&id=48&Itemid=58&lang=es).

2. Normas ISO, la finalidad principal de las normas ISO es orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para conseguir menores costes y efectividad. (<http://www.ub.edu/geocrit/b3w-129.htm>).

1. Requisitos de la calidad, en cuanto a los requisitos (recordemos que calidad es cumplir con los requisitos), que son características que han de cumplir las outputs (elementos de salida) de manera que el cliente quede satisfecho, también existen diferencias entre los productos y los servicios, puesto que en los productos estos requisitos se discuten con los clientes y se llega a definir cómo ha de ser el resultado o salida, mientras que en los servicios, para definir estos requisitos no siempre se puede hablar previamente con el cliente. Según CUATRECASAS, L. (2005, p. 48).

2. Requisitos de la calidad, son las características que deben tener los productos para que estos satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios. (<http://www.sld.cu/galerias/ppt/sitios/bmn/calidadsala.ppt>)

1. Gestión de Recursos, Determine y proporcione los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad y para mejorar la satisfacción del cliente. (<http://www.normas9000.com/iso-9000-5.html>)

2. Para, FREIRE, J. (2003, p. 127) Gestión de Recursos, es el requisito de la organización de determinar y proporcionar en el momento adecuado, los recursos necesarios para implementar y mejorar los procesos del sistema de gestión de calidad, y para tener en cuenta la satisfacción del cliente.

1. Sistemas de Gestión de Calidad, es un conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de procedimientos de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad. Según CAROT, A. (1998, p. 12).

2. Para SELM, L. (2008, p. 13-14) Sistema de gestión de Calidad, es una forma en que una organización trabaja y gestiona su negocio, define la manera en que una organización gestiona la calidad de sus productos.

1. Documento, es toda aquella información contenida y registrada sobre cualquier soporte material y que es producido, recibido y conservado por las instituciones, organizaciones o personas, durante el desarrollo de sus actividades. Es, por tanto, un testimonio de la actividad humana. ([http://www.mailxmail.com/curso-archivistica - manejo - organización - archivos – manual - archivero /documento concepto-tipos-documentos](http://www.mailxmail.com/curso-archivistica-manejo-organización-archivos-manual-archivero/documento-concepto-tipos-documentos))

2. Para FREIRE, J. (2003, p. 90) Documentos, definen la política de calidad de la organización y describe un sistema de gestión de calidad deben estar controlados, con el fin de asegurar que sólo se utiliza la documentación correcta, esto se traduce en que los documentos deben incluir según sea aplicable.

1. Registro, Documento que proporciona evidencia objetiva de actividades realizadas o de resultados obtenidos. Según GOLBAL, F. (2007, p. 92)

2. Para GARCIA, R. (2006, p. 40) Registro, suministra las evidencias objetivas de la extensión del cumplimiento de los requisitos para la calidad o de la eficacia de funcionamiento de un elemento del sistema de la calidad.
1. Control, son técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad, es por tanto, el método por el cual podemos medir la calidad real, compararla con las normas y actuar sobre la diferencia. Según CAROT, A. (1998, p. 15)
2. Para MOLINER, F. (2005, p. 60) Control, parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de calidad.
1. Responsabilidad de la dirección, la alta dirección debería establecer políticas y objetivos estratégicos consistentes con el propósito de la organización. El liderazgo, compromiso y la implicación de la alta dirección son esenciales para desarrollar y mantener un sistema de gestión de la calidad efectivo y eficiente para lograr los beneficios de todas las partes interesadas. (http://web.jet.es/amozarrain/responsabilidad_direccion.htm).
2. Para GOMEZ, F. (2005, p. 79) Responsabilidad de la dirección, proporcionar evidencia del compromiso de la dirección con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como la mejora continua de su eficacia.
1. Planificación, parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad. Según MOLINER, F. (2005, p. 60).
2. Para VERTICE, S. (2008, p. 177) Planificación, Es la definición por parte de la dirección de los recursos y actividades que son necesarias para que la

realización del producto o la prestación de servicios cumpla con los requisitos de la calidad.

1. Políticas de calidad, son directrices y objetivos generales de una empresa, relativos a la calidad, expresados formalmente por la dirección general. Según CAROT, A. (1998, p. 11)
2. Política de Calidad, En cada empresa la alta dirección debe establecer con claridad sus objetivos y hacerlos del conocimiento de todo su personal, y las directrices generales para alcanzarlos. Esto le obliga, a promover y desarrollar en todos los niveles la conciencia de lo que es la calidad e indicar constantemente la importancia que para la empresa tienen sus clientes. Es indispensable que se informe al personal que los productos o servicios proporcionados o fabricados con mala calidad, redundan en altos costos económicos y de imagen empresarial. (<http://www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=9&g=7>)
1. Comunicación interna, está orientada al público interno que es el grupo o personas que conforman una institución y que están directamente vinculadas con ella, en el caso de una empresa, está integrado por los accionistas, directivos y empleados. Según VERTICE, S. (2008, p. 6)
2. Para SANCHIS, J. (2005, p. 306) La Comunicación Interna, es una herramienta estratégica que las empresas pueden y deben usar para mantener y mejorar la cohesión y mentalización de todos sus miembros. Esta utilización debe hacerse con criterios profesionales y sobre la base de una correcta planificación.
1. Seguimiento y Medición, la actitud del seguimiento y medición se basa en cada uno de los planes de acción matriculados en el banco de proyectos los cuales están fundamentados en indicadores que permiten evaluar la gestión de cada uno de los procesos para la realización de programas y servicios y para la

gestión de la administración por medio de los demás procesos. Según HURTADO, F. (2005, p. 182)

2. Para NOVELO, S. (2002, p. 30) Seguimiento y Medición, La norma establece que la organización debe realizar en las etapas apropiadas del proceso, la medición y seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen sus requisitos. Debiendo mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar las personas que autorizan la liberación del producto.

1. Auditoría interna, El departamento de calidad es el encargado de planificar, preparar y realizar las auditorías internas de calidad, informando de los resultados a la dirección y a los responsables de las áreas auditadas, teniendo en cuenta que los auditores nunca auditarán su propio trabajo. Según GOMEZ, F. (2005, p. 149)

2. Para SPENCER, K. (2005, p. 111) Auditoría Interna, es una actividad independiente y destinada al aseguramiento y a la consultoría de los objetivos, diseñada para añadir valor y para mejorar las operaciones de una empresa. Ayuda a una empresa a conseguir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de la gestión de riesgos, de control y de los procesos.

1. Análisis de Datos, es la actividad de transformar un conjunto de datos con el objetivo de poder verificarlos muy bien dándole al mismo tiempo una razón de ser o un análisis racional. Consiste en analizar los datos de un problema e identificarlos. (http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_de_datos)

2. Para LIMUSA, N. (2003, p. 209-210) Análisis de Datos, la organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad. Esto debe incluir los

datos generados del resultado del seguimiento y medición de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

1. Mejora Continúa, es una herramienta de incremento de la productividad que favorece un crecimiento estable y consistente en todos los segmentos de un proceso. Según FERNANDEZ, R. (2010, p. 29)
 2. Para HELLRIEGEL, D. (2006, p. 217) Mejora Continúa, se refiere a una filosofía de administración que enfoca el reto del producto y las mejoras del producto como un esfuerzo continuo para aumentar los niveles de calidad y excelencia.
-
1. Plantear Estrategias para vencer a la competencia, Son las acciones que una organización toma, para ganar una ventaja sostenible sobre su competencia, la clave de una estrategia exitosa es, entonces, plantear de manera de generar valor que seas único y distinguible. Según SCHNEIDER, B. (2007, p. 88)
 2. Para HAX, A. (2004, p. 492-493) Plantear Estrategias para vencer a la competencia, el enfoque adoptado por un negocio para competir en una industria al fin de alcanzar un nivel sostenible de rentabilidad por encima del promedio de la industria.
-
1. Análisis de la Competencia, Corresponde en este punto describir a los competidores, quienes son, donde están, que tamaño tienen, cuanto usan de este tamaño y cuál es la participación en el mercado o volumen total de ventas. Evaluar las fortalezas y debilidades de la competencia y de sus productos o servicios. Debe analizarse esa competencia a la luz de aspectos como volúmenes, calidad y comportamiento de esos productos o servicios, precios, garantías, entre otros. Igualmente importante es la evaluación de las capacidades técnicas, financieras, de mercadeo y tendencias en la participación de ellas en el mercado total. (<http://www.eumed.net/libros/2006c/210/1k.htm>)

2. Análisis de la Competencia, Una primera etapa es la de analizar las empresas competidoras ya que para planear estrategias de mercadotecnia competitivas y eficaces, una compañía debe averiguar todo lo posible de las que directamente compiten con ella. Esto con el fin de determinar en qué se aventaja a algunas y en qué nos encontramos rezagados con respecto a otras. (http://www.graphia.com.mx/pdf/analisis_competencia.pdf)

1. Conocer las Fuerzas Competitivas, las fuerzas competitivas revelan los motores de la competencia en una industria, un estratega de la compañía que comprenda que la competitividad se extiende mas allá de los rivales existentes, detectará mayores amenazas competitivas y estará mejor equipado para afrontarlas. Según PORTER, M. (2009, p. 67)

2. *Para* AUDISIO, N. (2006, p. 100) *Conocer las Fuerzas Competitivas*, nos permitirá conocer la posición estratégica, en base a ella buscar cuáles serán los elementos o acciones competitivas que será necesario desarrollar para equilibrar las fuerzas interactuantes y luego elaborar un mapa de debilidades y fortalezas que implicaran necesariamente oportunidades o amenazas sobre el desarrollo del proyecto.

1. Poder de negociación, Los proveedores pueden ejercer una notable influencia en un sector presionando en una subida del precio, en el tiempo de entrega o en la *calidad* de los productos, y de esta manera exprimir la rentabilidad de un sector. Según MARTINEZ, D. (2005, p. 46)

2. Poder de negociación, Un mercado o segmento del mercado no será atractivo cuando los proveedores estén muy bien organizados gremialmente, tengan fuertes recursos y puedan imponer sus condiciones de precio y tamaño del pedido. (<http://www.dequate.com/infocentros/gerencia/mercadeo/mk16.htm>)

1. Cliente, es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. (<http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>)

2. Cliente, es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago (<http://es.wikipedia.org/wiki/Cliente>)

1. Negociación, como proceso de interacción directa entre dos o más partes que tratan de llegar a un acuerdo que permita resolver o gestionar un conflicto existente entre ellas. Según BLANCH, J. (2003, p. 215)

2. Para FERNANDEZ, S. (2005, p. 1-2) Negociación, es el proceso mediante el cual varias partes intentan exponer sus opiniones o intereses a fin de llegar a una decisión conjunta lo más satisfactoria posible para todas ellas.

1. Negociación Distributiva, en la que las partes compiten por la distribución de una suma fija de valor, la pregunta clave en una negociación distributiva es ¿Quién conseguirá más valor?, en las Negociaciones distributivas la ganancia de una de las partes se hace a expensas de la otra. Según HARVARD, B. (2003, p. 2)

2. Negociación Distributiva, el objetivo de esta negociación es encontrar o imponer una solución que te sea favorable, sin tener en cuenta a la otra parte. El problema es el simple reparto del pastel. Aquí, la relación de fuerza se convierte en la palanca principal para que el adversario ceda. (http://www.buenastareas.com/ensayos/Negociaci%C3%B3ndistributiva_/258620.html)

1. Negociación integrada, se denomina así porque tiene como objetivo hacer compatibles – esto es integrar intereses o preferencias que sin ser completamente antagónicos, son relativamente divergentes y pueden ser satisfechos, hasta cierto punto, de manera simultánea. Según BARROT, A. (2007, p. 156)

2. Negociación integrada, es aquella que pretende uno o varios arreglos para encontrar una solución para ganar-ganar. En una negociación integradora, las metas de las partes no son excluyentes. (<http://www.buenastareas.com/ensayos/Negociaci%C3%B3nIntegradora/258620.html>)

1. Calidad del producto, un producto de alta calidad es aquel quien desempeña sus funciones en forma fiable y durante largo tiempo, sin romperse ni necesitar reparaciones. Según SCHNID, K. (2002, p. 902)

2. Para MARTIN, A. (2003, p. 519) Calidad del producto, se cuantifica mediante indicadores basados en las especificaciones que desde un punto de vista técnico, deben tener los productos.

1. Características, Es la propiedad que posee un producto y con la que espera satisfacer las necesidades de ciertos clientes. (http://david_austria.tripod.com/examen/control1.htm)

2. Características, Describe lo que el producto o servicio es. Las características están relacionadas con los elementos físicos de un producto o servicio. Son observables, fáciles de medir, generales y relacionadas con la naturaleza del producto o servicio, (<http://www.ideasparapymes.com/contenidos/pymes-ideas-negocio-estrategia-comercial-comunicar-beneficios.html>)

1. Información, es la trasmisión de a un ser consciente de una idea una significación, por medio de un mensaje más o menos convencional y por un soporte espacio tiempo. Según ALONSO, R. (1998, p. 1)
2. Información, es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje. (<http://es.wikipedia.org/wiki/Informaci%C3%B3n>)

2.5 HIPOTESIS

Formulación del problema

¿De qué manera incide la implementación de Normas de Calidad ISO 9001-2008 en la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., sobre el poder de negociación de Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., de la ciudad de Ambato con sus clientes?

La implementación de un Manual de Calidad basado en las normas de calidad ISO 9001 – 2008 incrementa el poder de negociación del Agroherdez el Huerto Cia., con sus clientes.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPOTESIS

X= Normas de calidad ISO 9001 – 2008. —→ Variable Cualitativa
Y= Poder de negociación. —→ Variable Cuantitativa

CAPITULO III

3. MARCO METODOLOGICO

3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACION

De conformidad con el paradigma seleccionado en fundamentación filosófica la presente investigación tiene un enfoque cualitativo, porque se puso en claro las características de cómo se realizó la investigación escogiendo, analizando, y llegando a la esencia del problema para su fácil comprensión, además la investigación se realizó en las diferentes áreas de la empresa, recopilando información real sobre el problema objeto de estudio, para así poder trabajar en equipo con los empleados siguiendo todos los procesos necesarios, para que la implementación de las Normas ISO 9001-2008 sea aplicado en la empresa en el menor tiempo posible.

3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACION

La presente investigación tiene la modalidad de investigación bibliografía o documentada, porque contamos con todas las fuentes de investigación para recopilar toda la información teórica y científica acerca de las variables que intervienen en el problema objeto de estudio, las mismas que se han obtenido de informes de investigación, libros, tesis de grado e Internet.

Además la investigación también fue de modalidad especial porque al finalizar la misma determinamos la relación que existe entre causa-efecto del problema, permitiendo de esta manera controlar las variables que intervienen en el problema objeto de estudio y a la vez proporcionar soluciones al mismo.

Esta investigación es de campo porque se centrará directamente en el lugar de los hechos donde suceden los acontecimientos de las variables que intervienen en el problema objeto de estudio y podamos recolectar la información necesaria por medio de encuestas, cuestionarios y entrevistas dirigidos a los directivos, empleados y clientes de la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda.

3.3 TIPO DE INVESTIGACION

La presente investigación fue de tipo exploratoria, porque a través de esta precisamos lo que vamos a estudiar acerca de las variables Normas de Calidad ISO 9001-2008 y poder de negociación, consiguiendo de esta manera conocer a fondo el problema objeto de estudio.

Nuestra investigación es de tipo descriptiva ya que con esto podremos detallar e identificar con precisión las características del problema objeto de estudio, tal y como se han presentado en la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., en el Segundo semestre del año 2010 en donde señalamos la relación entre Normas de

Calidad ISO 9001-2008 con el poder de negociación, alcanzando de esta forma describir el problema para dar una posible solución al mismo.

Además se utilizó la investigación correlacional puesto que medimos el grado de relación de la variable dependiente con la independiente, pudiendo determinar de esta manera las causas y efectos del problema.

3.4 POBLACION Y MUESTRA

La población a investigar en el problema objeto de estudio está constituida por 19 clientes internos de la empresa el Huerto Cia. Ltda.

Clientes Internos= 19

3.5 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Hipótesis: La implementación de un Manual de Calidad basado en las normas de calidad ISO 9001 – 2008 incrementa el poder de negociación del Agroherdez el Huerto Cia., con sus clientes.

Variable independiente: Normas de Calidad ISO 9001 – 2008.

Tabla N. 1

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMES O PREGUNTAS	TECNICAS DE INVESTIGACION
<p>Normas de calidad ISO 9001 – 2008</p> <p>Es un documento orientado a empresas de todo tipo que establece Controles, Directrices, Actividades encaminadas a mejorar la calidad del producto para así satisfacer las necesidades de los clientes.</p>	Documento	Manual de calidad. Manual de procedimientos. Instructivos de trabajo.	¿Cuál de los siguientes documentos utiliza en su empresa ?	Encuesta aplicada a los clientes internos de la empresa.
	Controles	Verificación de mercadería. Control del Costo. Control de calidad.	¿ Que tipo de control establece la empresa al producto ?	Cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa.
	Directrices	Misión Visión Objetivos Análisis foda	¿ Que directrices son utilizadas en la empresa para cumplir con las normas de calidad actuales ?	Encuesta aplicada a los clientes internos de la empresa.
	Actividades	Capacitación Integración Programas de entrenamiento	¿ Qué tipo de actividades realizan anualmente en la empresa ?	Cuestionario aplicado a los clientes internos de la empresa

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Hipótesis: La implementación de un Manual de Calidad basado en las Normas de Calidad ISO 9001 – 2008 incrementa el poder de negociación del Agroherdez el Huerto Cia., con sus clientes.

Variable dependiente: Poder de negociación.

Tabla N. 2

CONCEPATUALIZACION	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMES O PREGUNTAS	TECNICAS DE INVESTIGACION
<p>Poder de negociación.</p> <p>Es la capacidad que tienen las personas para influir en la negociación de los productos a través de características, habilidades del negociador, elementos de costo, precio que pueden otorgar el poder de la negociación en tiempos adecuados.</p>	Características	Conocimientos del negociador. Valor agregado. Calidad del producto.	¿ Que características determinan el poder en una negociación ?	Cuestionario aplicado al equipo negociador de la empresa.
	habilidades	Facilidad de comunicación. Inteligencia Emocional Relaciones Interpersonales.	¿ Qué habilidades debe poseer un negociador ?	Encuesta aplicada al equipo negociador de la empresa.
	Costo	Alto Bajo	¿Cuál es el costo del producto que comercializa la empresa ?	Encuesta aplicada los clientes internos.
	precio	Alto Medio Bajo	¿ Cree que el precio que comercializa los productos la empresa es ?	Encuesta aplicada los clientes internos.

3.6 RECOLECCIO DE INFORMACION

Para la investigación del problema objeto de estudio se recolectó información de bases primarias y secundarias

Tabla N. 3

Técnica	Instrumento
1. Información Primaria Observación Encuesta Entrevista	 Ficha de observación Cuestionario Cédula de entrevista
2. Información Secundaria Análisis de documentos	 Libros Revistas Especializadas Informes Técnicos Tesis de grado Internet

3.7 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION

Para la investigación utilizamos los diferentes métodos y técnicas para recolectar la información necesaria de acuerdo al problema objeto de estudio, las preguntas y alternativas de respuesta planteadas en la operacionalización de variables nos ayudó a estructurar el cuestionario que se les realizara a los clientes internos de la empresa Huerto Cia. Ltda., con el fin de recolectar la información.

Se revisó cada pregunta para detectar errores y los cuestionarios se los organizó de una forma clara para facilitar el proceso de tabulación, después de realizada la tabulación de forma manual se procedió a realizar un análisis y presentación de los resultados, a través de cuadros estadísticos y adjuntando gráficos que sean fáciles de entender como pasteles.

Después que obtuvimos los datos se procedió a interpretarlos, es decir a analizar si la hipótesis planteada esta en relación con los resultados obtenidos, ya para finalizar el investigador después de haber procesado y analizando la información estará en la capacidad de dar conclusiones y recomendaciones para la posible solución del problema objeto de estudio.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS

4.1. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación se muestran las variables del instrumento virtual, en orden de aparición en el cuestionario, así como la interpretación de cada uno de ellos.

4.2. INTERPRETACION DE DATOS

Encuesta aplicada a 19 clientes internos de la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Tlda.

CUESTIONARIO

1. Edad de los clientes internos.

Tabla N. 4

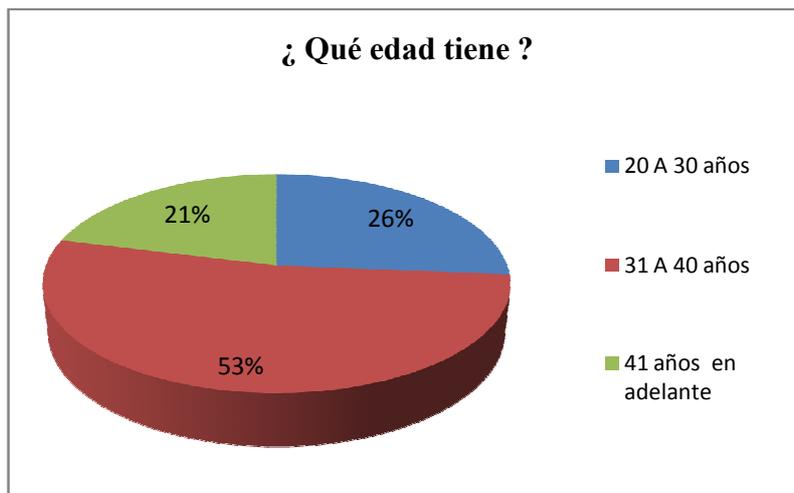
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
20 a 30 años de edad	5	26 %
31 a 40 años de edad	10	53 %
41 años en adelante	4	21 %
TOTAL	19	100 %

FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Edad de los clientes internos.

Gráfico N. 3



FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Análisis e Interpretación:

Según las encuestas realizadas a los 19 empleados de la empresa del Agroherdez el Huerto Cia., nos indica que la edad que predomina entre los empleados es de 31 a 40 años con un 53%, de 20 a 30 años un 26% y de 41 años en adelante con un 21%. La empresa da prioridad a la experiencia entre sus trabajadores para que estos sepan

integrar todos los conocimientos en cuanto a la calidad de los productos que comercializa la empresa

2. Nivel de estudio.

Tabla N. 5

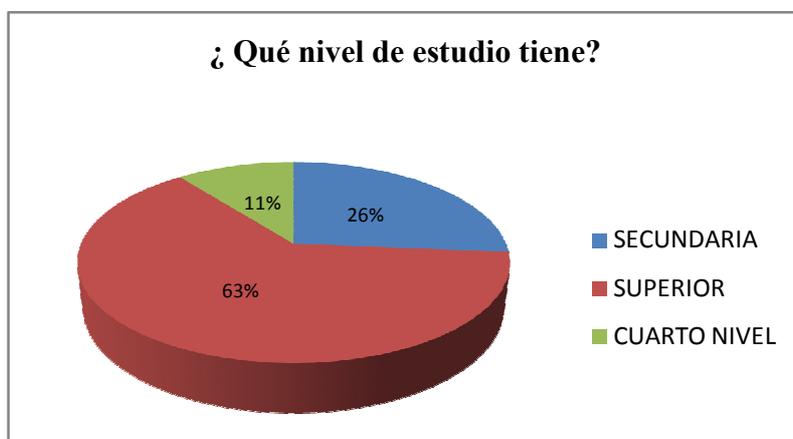
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SECUNDARIA	5	26 %
SUPERIOR	12	63 %
CUARTO NIVEL	2	11 %
TOTAL	19	100 %

FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Nivel de estudio.

Gráfico N. 4



FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Análisis e Interpretación:

El nivel de estudios que tiene la mayoría de empleados de la empresa es superior con un 63%, con un nivel de estudios de secundaria tiene un 26% y con un 11% empleados que tienen estudios de cuarto nivel. La empresa entre sus políticas tiene la prioridad de contratar a su personal con estudios de nivel superior ya que se espera de ellos un alto

grado de conocimientos que puedan aportar a la empresa para así dar a nuestros clientes un servicio y productos de calidad.

3. Actividades realizadas en la empresa

Tabla N. 6

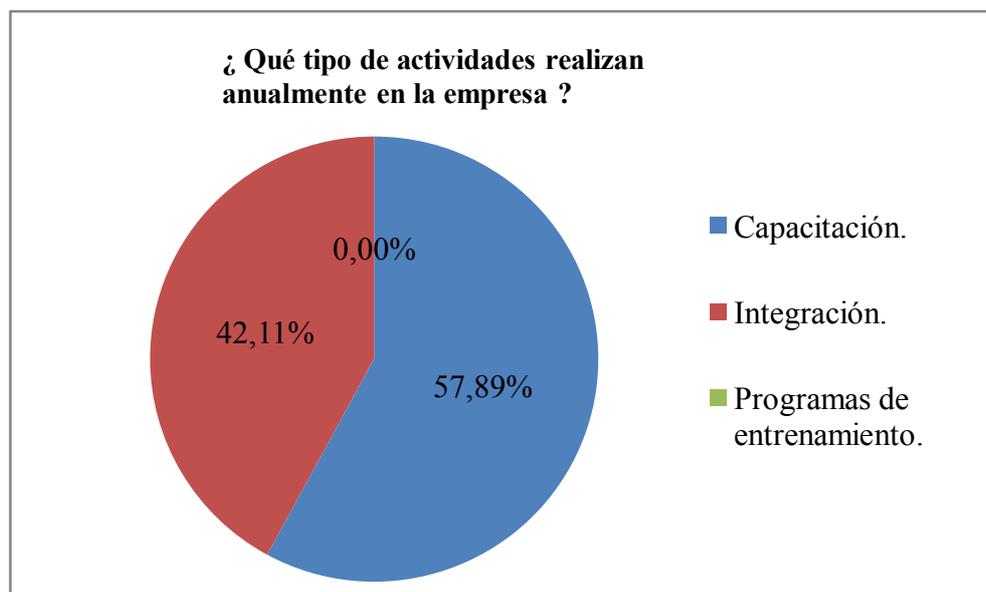
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacitación.	11	57,89 %
Integración.	8	42,11 %
Programas de entrenamiento.	0	0,00 %
TOTAL	19	100 %

FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Actividades realizadas en la empresa

Grafico N. 5



FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Análisis e interpretación:

En la empresa un 57.89% del personal, afirma que se realiza actividades de capacitación por lo menos una vez al año, un 42.11% de los empleados dice que se realizan jornadas de integración, y ningún empleado conoce que en la empresa han tenido programas de

entrenamiento. La empresa realiza jornadas de capacitación dos veces al año según sea conveniente para sus trabajadores y temas actuales de acuerdo a cada área de trabajo, además las integraciones se realizan en fechas especiales para estrechar lasos de amistad entre los empleados y directivos de la empresa.

4. Directrices utilizadas en la Empresa

Tabla N. 7

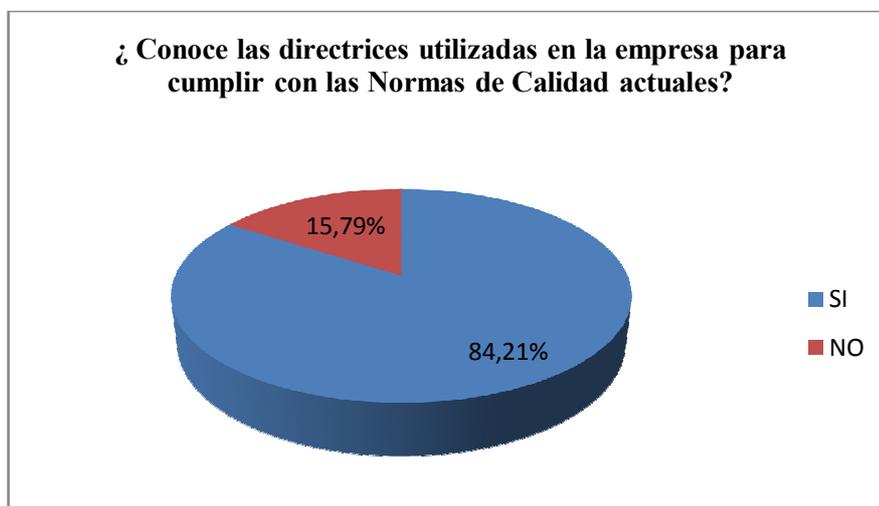
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	84,21 %
NO	3	15,79 %
TOTAL	19	100 %

FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Directrices utilizadas en la empresa

Gráfico N. 6



FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Análisis e interpretación:

En la empresa un 84.21% del personal, afirma que conoce las directrices utilizadas en la misma, un 15.79% de los empleados no conoce las directrices utilizadas en la empresa.

Le empresa promueve constantemente a sus empleados las directrices, para incrementar la imagen corporativa. Para llegar a esto promueven su misión, visión, objetivos y análisis foda, para que sus empleados la practiquen constantemente, dentro y fuera de la empresa, mientras que, el porcentaje de empleados que no conocen, es porque poseen una corta experiencia de trabajo dentro de la empresa.

5. Documentos utilizados en la Empresa

Tabla N. 8

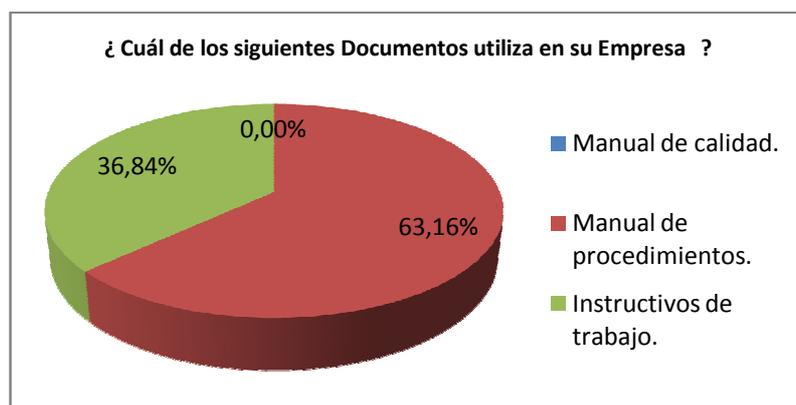
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Manual de calidad.	0	0 %
Manual de procedimientos.	12	63,16 %
Instructivos de trabajo.	7	36,84 %
TOTAL	19	100 %

FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz.

Documentos utilizados en la Empresa

Gráfico N. 7



FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz.

Análisis e Interpretación:

Podemos observar que los empleados de la empresa en su gran mayoría utilizan Manual de procedimientos con un 63.16%, mientras que con un 36.84% afirman que utilizan

Instructivos de trabajo. La empresa no ha elaborado aún el Manual de Calidad, los empleados para realizar los diferentes procedimientos en cuanto a la adquisición, comercialización de los productos y capacitación a los clientes, la forma de utilizar los productos, utilizan Manuales de procedimientos otorgados por proveedores de los productos, mientras que otros empleados optan por la utilización de Instructivos de trabajo investigados de libros u otras fuentes de investigación.

6. Tipo de control al producto

Tabla N. 9

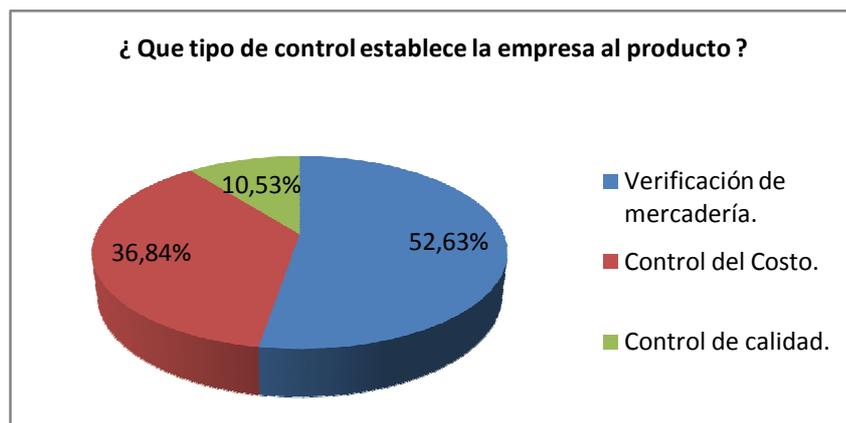
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Verificación de mercadería.	10	52,63 %
Control de Costo.	7	36,84 %
Control de Calidad.	2	10,53 %
TOTAL	19	100 %

FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Tipo de control al producto

Gráfico N. 8



FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Análisis e interpretación:

En la empresa un 52.63% de los empleados establece controles de verificación de

mercadería, mientras que un 36.84% de empleados realizan controles de costos y finalmente un 10.53% realizan controles de calidad. Para establecer controles de productos la mayoría de empleados solo se enfocan al control de inventarios de mercadería, controla que el producto este completo, mientras que otros empleados se enfocan solo en el costo del producto. Poco personal se dedica a la actividad más importante que es la Calidad del Producto, no le toman mucha importancia, y, creen que por ser importados son de una excelente calidad.

7. Manual de Calidad en la empresa

Tabla N. 10

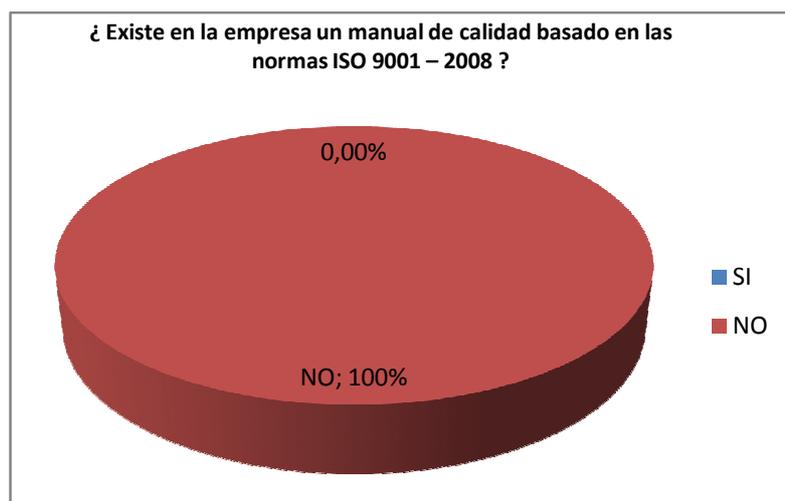
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0,00 %
NO	19	100,00 %
TOTAL	19	100 %

FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Manual de Calidad en la empresa

Gráfico N. 9



FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Análisis e interpretación:

En la empresa, el 100% de los empleados dice que no existe un Manual de Calidad basado en las normas ISO 9001 – 2008. En la empresa han utilizado otros factores para verificar los procedimientos de calidad en cuanto al producto, y procedimientos de comercialización y capacitación a sus clientes, este manual ha sido remplazado en cuanto al producto por las normas INEN y en cuanto a la forma de comercializar y capacitación son utilizados manual de procedimientos o instructivos de trabajo, conocimientos y experiencia de los diferentes ingenieros agrónomos que trabajan en la empresa.

8. Características del poder de negociación.

Tabla N. 11

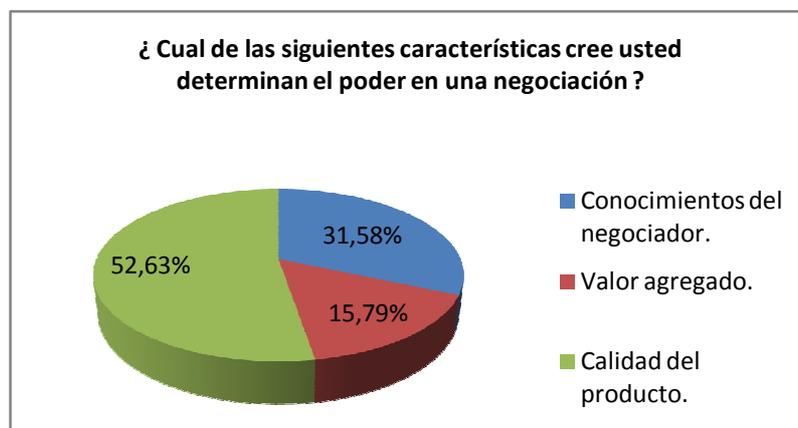
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Conocimientos del negociador.	6	31,58 %
Valor agregado.	3	15,79 %
Calidad del producto.	10	52,63 %
TOTAL	19	100 %

FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Características del poder de negociación.

Gráfico N. 10



FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Análisis e Interpretación:

Podemos establecer que un 52.63% de los empleados de la empresa piensa que la calidad del producto es una de las características más importantes que determinan el poder en una negociación, mientras que un 31.58% piensa que son los conocimientos que tiene un negociador; y, un 15.76% piensa que es posible darle valor agregado al producto, o servicio. La mayoría de los empleados de la empresa piensa que la calidad que tiene un producto es un papel fundamental para otorgar el precio que este debe tener en el mercado y así poder tener el poder de la negociación frente a sus clientes, mientras que los conocimientos que puede tener un integrante del equipo negociador puede ser importante para primero especificar las funciones que puede cumplir el producto antes que la calidad que tenga este en cumplir el objetivo final. Pero pocos empleados se enfocan en el valor agregado que un producto debe tener para así cumplir con todas las necesidades que puede demandar un cliente.

9. Habilidades de un negociador.

Tabla N. 12

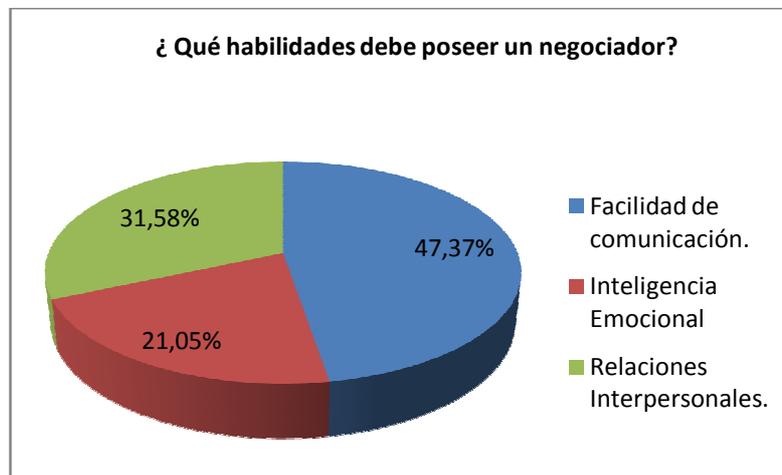
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Facilidad de comunicación.	9	47,37 %
Inteligencia Emocional	4	21,05 %
Relaciones Interpersonales.	6	31,58 %
TOTAL	19	100 %

FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Habilidades de un negociador.

Gráfico N. 11



FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Análisis e interpretación:

En la encuesta realizada a los empleados de la empresa un 47.37% cree que un negociador debe poseer facilidad de comunicación, mientras que un 31.58% piensa que una habilidad que debe poseer el negociador son las relaciones interpersonales y por último, un 21.05% piensa que la inteligencia emocional es un habilidad que debe poseer un negociador. El factor más importante que debe tener un integrante del equipo negociador es la facilidad en transmitir o comunicar sus ideas a los clientes para así poder establecer puntos de negociación que entiendan los clientes y puedan conocer todas las características del producto a negociar. En la empresa, las relaciones interpersonales y la inteligencia emocional, son características que establecen un negocio antes de nombrar a sus equipos negociadores.

10. Capacidad del poder de negociación de la empresa.

Tabla N. 13

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	36,84 %
NO	12	63,16 %
TOTAL	19	100 %

FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Capacidad del poder de negociación de la empresa.

Gráfico N. 12



FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Análisis e Interpretación:

Un 63.16% de los empleados creen que la empresa no tiene el poder de negociación frente a sus clientes, mientras que un 36.84 piensa que si tiene el poder de negociación. En la empresa existe diferentes tipos de pensamiento en cuanto a que si la empresa tiene el poder completo sobre cada una de las negociaciones que realiza para vender sus productos, pero lo que si están de acuerdo es que, la gran mayoría de clientes establece que cada producto debe tener una norma que establezca la calidad del producto y además cada procedimiento que debe tener un empleado es la disposición a ser capacitado y el poder de transmitir a cada cliente los conocimientos adecuados para la utilización de los productos que adquiere o va adquirir.

11. Costo de los productos.

Tabla N. 14

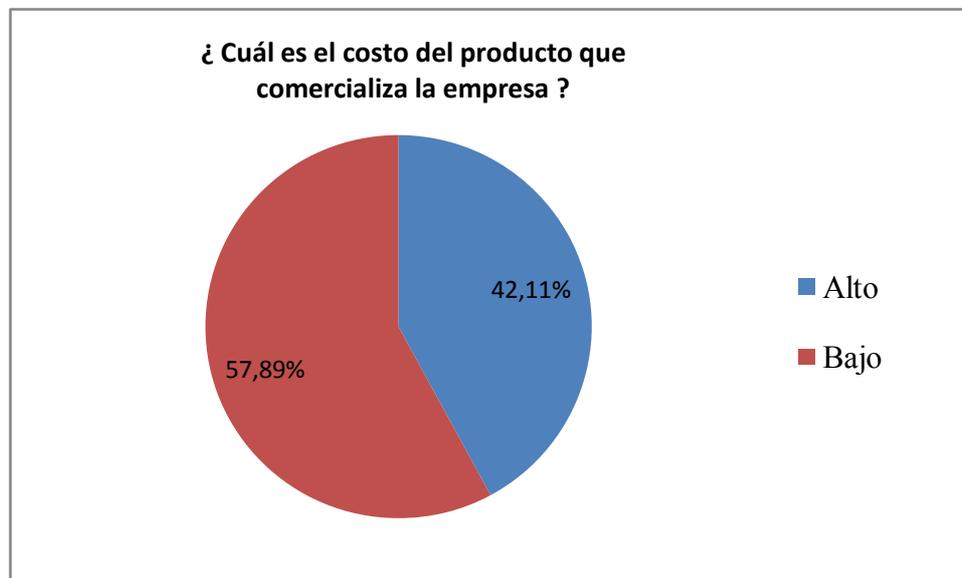
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	8	5,26 %
Bajo	11	78,95 %
TOTAL	19	100 %

FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Costo de los productos.

Grafico N. 13



FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Análisis e Interpretación:

Según las encuestas realizadas a los 19 empleados de la empresa del Agroherdez el Huerto Cia., nos indica que un 42,11% de los empleados de la empresa cree que el costo de compra de los productos que comercializa la empresa son altos, mientras que un 57,89% cree que son bajos. La empresa siempre trata de encontrar los mejores costos de compra de los productos que comercializa siempre adjuntando precio y calidad para de esta manera ofrecer a los clientes un producto excelente.

12. Precio de los productos

Tabla N. 15

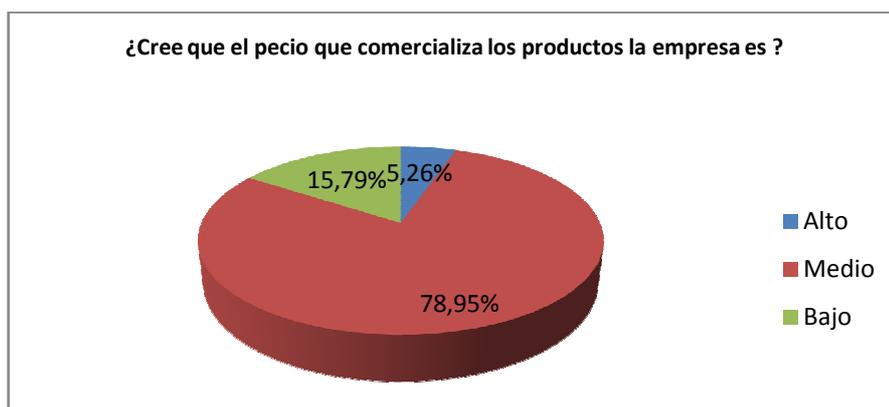
RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	1	5,26 %
Medio	15	78,95 %
Bajo	3	15,79 %
TOTAL	19	100 %

FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Precio de los productos

Gráfico N. 14



FUENTE: Encuesta a los clientes internos

ELABORADO POR: Fernando Bonifaz

Análisis e Interpretación:

De las encuestas realizadas un 78.95% piensa que el precio que comercializa sus productos Agroherdez el Huerto Cia. Está en término medio, mientras que un 15.79% es bajo y un 5.26% piensa que es alto. La gran mayoría de los empleados piensa que el precio que comercializa sus productos la empresa Agroherdez el Huerto Cia., es el adecuado, ya que, esto va de acuerdo a sus características y calidad, pero en un porcentaje mínimo de empleados no están de acuerdo con el precio de mercado de los productos ya sea por su calidad o características pero creen que debería ser más alto o a su vez bajo.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

1. Formulación de la Hipótesis

La implementación de un Manual de Calidad basado en las Normas de Calidad ISO 9001 – 2008, incrementa el poder de negociación del Huerto Cia. Ltda., frente a sus clientes.

a) Marco lógico

Ho; La implementación de un Manual de Calidad, basado en las normas de calidad ISO 9001 – 2008, **no** incrementará el poder de negociación del Huerto Cia. Ltda., frente a sus clientes.

H1; La implementación de un Manual de Calidad, basado en las Normas de Calidad ISO 9001 – 2008, **si** incrementa el poder de negociación del Huerto Cia. Ltda., frente a sus clientes.

b) Modelo Matemático

Ho; = E

Ho; ≠ E

2) Regla de decisión

Grado de libertad

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

Gl = Grados de libertad.

f = Numero de renglones o filas.

c = Numero de columnas.

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

$$Gl = (2-1) (2-1)$$

$$Gl = (1) (1)$$

$$GI = 1$$

Se encontró al grado de libertad correspondiente $GL = 1$

3) Se procesó la información en base a las preguntas 6 y 9 realizadas a los clientes internos de la empresa

Tabla N. 16

POBLACION	ALTERNATIVAS		TOTAL
	SI	NO	
NORMAS DE CALIDAD	0	19	19
PODER DE NEGOCIACION	7	12	19
TOTAL	7	31	38

4) Frecuencia Esperada

La frecuencia esperada de cada celda, se calcula mediante la siguiente fórmula aplicada a la tabla de Frecuencias Esperadas

$$fe = \frac{(\text{Total o marginal de renglon})(\text{total o marginal de columna})}{N}$$

fe = Frecuencia Esperada

N = Número total de frecuencias esperadas

Tabla N.17

POBLACION	ALTERNATIVAS	
	SI	NO
NORMAS DE CALIDAD	3,5	15,5
PODER DE NEGOCIACION	3,5	15,5

Una vez obtenida las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente fórmula:

5) Calculo del Chi Cuadrada

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

X2 = Chi Cuadrado

O = Frecuencia Observadas

E = Frecuencia Esperada en cada celda.

Es decir, se calcula para cada celda la diferencia entre la frecuencia observada y la esperada, esta diferencia se eleva al cuadrado y se divide entre la frecuencia esperada. Finalmente se suman estos resultados y la sumatoria es el valor de X2 obtenida.

Procedimiento para calcular el Chi Cuadrado

Tabla N. 18

$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$	O	E	O - E	(O - E) ²	(O - E) ² E
	NORMAS DE CALIDAD / SI	0	3,5	-3,5	12,25
NORMAS DE CALIDAD/ NO	19	15,5	3,5	12,25	0,79
PODER DE NEGOCIACION / SI	7	3,5	3,5	12,25	3,50
PODER DE NEGOCIACION/ NO	12	15,5	-3,5	12,25	0,79

$$X^2 = 8,58$$

El valor de X2 para los valores observados es de 8.58.

Después de ya haber calculado el Chi cuadrado y los grados de libertad, acudimos con los grados de libertad que nos corresponden a la tabla de Distribución de Chi Cuadrado, eligiendo nuestro nivel de confianza (0.05 ; 0.01), si nuestro valor cuadrado de X2 es igual o superior al de la tabla, podremos decir que las variables se relacionan entre sí.

Decisión

La investigación se realiza con el margen del 1% ajustando a la recomendación técnica que es del 5% de margen de error.

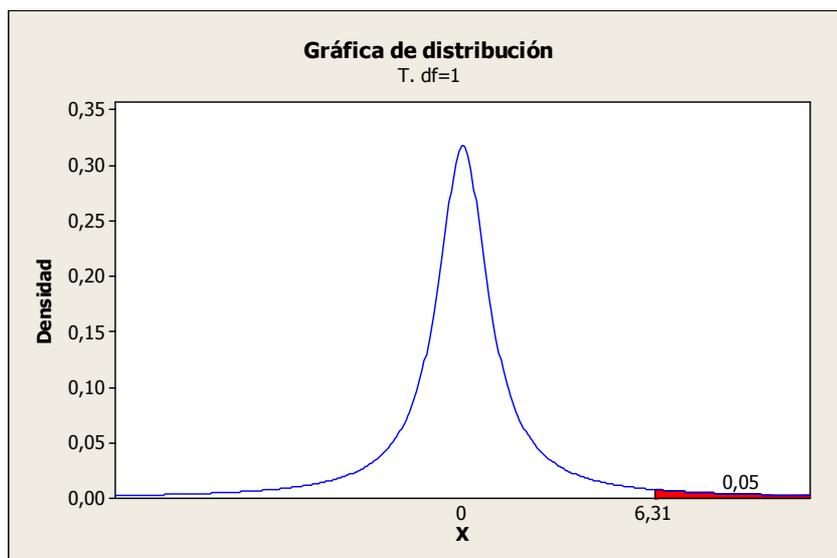
Los valores de X^2 a los niveles de confianza de 0.05 es igual a 3.841; y a 0.01 es igual a 6.635, de acuerdo a la tabla consultada de Distribución de Chi Cuadrado para el grado de libertad 1.

$$X^2 = 8.58 > 3.841 \text{ (con un margen de errores de 0.05)}$$

Con los datos obtenidos e interpretados a través de las encuestas se puede determinar que es significativo el muestreo efectuado, porque la desviación de la homogeneidad (desviación) es muy aceptable.

La propuesta está desarrollada y compuesta con una serie de acciones que nos permitirán desarrollar un Manual de Calidad que permitirá obtener el poder de negociación de los productos que comercializa la empresa Agroherdez el Huerto Cia., de la ciudad de Ambato.

Grafico N. 15



CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES:

- La empresa contrata personal que no tiene conocimientos actuales en cuanto a estándares de calidad, ya que, tiene poca gente joven y preparada en el conocimiento de las Normas ISO, en su equipo de trabajo. Además la mayoría de empleados en la empresa tienen una edad alrededor de 40 años, por tanto el nivel de educación no es el actual y apropiado, para atender las necesidades de los consumidores.
- La empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., tiene establecido claramente la directrices que deben utilizar los empleados, para aplicarlas a cada función o proceso que realizan, y esto es bien conocido por los empleados de la empresa, pero estas directrices no son basadas en conocimientos actuales, por esta razón estas son empleadas de forma inadecuada.

- En la empresa a lo largo de su historia, ha utilizado ciertos documentos que se ha creído conveniente para desarrollar de mejor forma su trabajo como manual de procedimientos e instructivos de trabajo pero estos no están actualizados y son utilizados para las empresas en general.
- En la empresa hay una adecuada comunicación acerca de su plan filosófico, cada empleado sabe lo que se espera de él.
- Los directivos y empleados de la empresa no conocen como está integrado un Manual de Calidad ya que, nunca lo han utilizado y tampoco han recibido capacitaciones, respecto a Normas de Calidad
- Los empleados que tienen a su cargo revisar la mercadería están mal enfocados, ya que, su principal preocupación es la de verificar si la cantidad del producto es la correcta, sin controlar adecuadamente la calidad del mismo.

5.2 RECOMENDACIONES:

- La empresa debe considerar contratar más personal joven, ya que, ellos tienen conocimientos actualizados y pueden ayudar a mejorar procesos en base a tecnología actual como programas computarizados.
- La Alta Dirección de la empresa debe considerar la implementación a su equipo de trabajo a una persona especializada en recursos humanos, para que la empresa pueda contratar personal de acuerdo a los estándares actuales y en base a procedimientos correctos.
- La Alta Dirección debe actualizar su plan estratégico para que las directrices utilizadas actualmente se basen en conocimientos actuales y de acuerdo al entorno estratégico de la empresa para lograr más competitividad en el mercado.

- Los empleados de la empresa junto con la Alta Dirección deben desarrollar ideas, para mejorar los diferentes procesos de trabajo de acuerdo a las necesidades de sus áreas.
- Aplicar un Manual de Calidad bajo los requisitos establecidos en la Normas ISO 9001 – 2008 en la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato.
- Para la realización del Manual de Calidad los encargados de elaborarlos deben tener en cuenta la condición de realismo, es decir, no realizar el documento con métodos y operaciones establecidas, sino que, éstos deben ajustarlos a la realidad.
- Los empleados deben ser punto clave en la realización del Manual de Calidad ya que ellos conocen los diferentes procesos que se deben llevar a cabo en sus áreas de trabajo.
- Se debe evitar el exceso de detalles insignificantes en el documento, ya que, esto puede resultar perjudicial y la empresa debe realizar actualizaciones casi continuas.
- La Alta Dirección a través de una auditoría interna, debe conocer los problemas que tiene la empresa en los diferentes procesos que realiza, para a través de capacitaciones poder corregirlos.
- La Alta Dirección debe realizar capacitaciones constantes sobre temas de estándares de calidad actuales, que deben cumplir los productos.
- La empresa debe enfocarse totalmente a la calidad de los productos que comercializa para así poder venderlos al precio adecuado.
- Los empleados deben tener a un sistema de procedimientos, y la tecnología adecuada para controlar la calidad del producto que importa la empresa.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos.

Nombre del Trabajo: Elaboración de un Manual de Calidad basado en las Normas de Calidad ISO 9001 – 2008, para incrementar el poder de negociación de la empresa Agroherdez el Huerto Cia., frente a sus clientes.

Responsable: Sr. Fernando Ricardo. Bonifaz Soria.

Empresa: Agroherdez el Huerto Cia Ltda.

Ubicación: Avenida 12 de Noviembre 09-55 y Tomas Sevilla (centro) Ambato – Ecuador.

Presidente: Ing. Agro. Marco Hernández.

Actividad Comercial

Agroherdez el Huerto Cia Ltda., nace, dedicándose a la importación y distribución de insumos para el mejoramiento y desarrollo del sector agrícola.

Principales Servicios

Importación de insumos agrícolas

Distribución de insumos agrícolas

Capacitación y Asesoría sobre la utilización de insumos agrícolas

Misión

Será siempre entablar relaciones técnicas y comerciales con proveedores y clientes, ofreciendo productos de excelente calidad que contribuyen con la productividad y el desarrollo responsable de los cultivos.

Visión

Empresa regional, dedicada a comercializar insumos agrícolas especializados, para cultivos tecnificados, rentables, competitivos, con reconocimiento y participación en el mercado, mediante su excelente Asesoría Técnica, Oportuno suministro y la Calidad de los insumos agrícolas, que expende.

Principios

- Mantener el prestigio y reconocimiento de las marcas que representa.
- Velar por el cumplimiento de los ideales de sus dueños y trabajadores: justicia, ética, solidaridad, lealtad y honestidad.
- Valorar a todos los colaboradores de la empresa y fomentar su desarrollo y crecimiento, creando las condiciones necesarias, para conseguir su fidelidad, lealtad, entrega y compromiso.
- Cumplir las obligaciones legales, fiscales, sociales y financieras con el estado, los proveedores.
- Utilizar el diálogo como medio para el entendimiento y solución de los problemas en general.

Valores

- Respeto
- Honestidad
- Libertad
- Equidad
- Lealtad
- Disciplina
- Calidad
- Colaboración
- Calidad
- Libertad
- Equidad

6.2. Antecedentes de la Propuesta

NORMAS ISO 9000

La serie ISO 9000 es un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de la empresa que han ganado reconocimiento y aceptación internacional debido al mayor poder que tienen los consumidores y a la alta competencia internacional acentuada por los procesos integracionistas.

Las Normas ISO Proporcionan elementos para que una organización o empresa pueda lograr la calidad del producto o servicio, a la vez que mantenerla en el tiempo, de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas permanentemente, permitiéndole a la empresa reducir costos de calidad, aumentar la productividad, y destacarse o sobresalir frente a la competencia.

Proporcionar a los clientes o usuarios la seguridad de que el producto o los servicios tienen la calidad deseada, concertada, pactada o contratada. Proporciona a la dirección de la empresa la seguridad de que se obtiene la calidad deseada.

Establecer las directrices, mediante las cuales la organización, puede seleccionar y utilizar las normas.

¿Qué es la norma ISO 9001?

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por las empresas que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad.

Cada seis meses, un agente de certificadores realiza una auditoría de las empresas registradas con el objeto de asegurarse el cumplimiento de las condiciones que impone la norma ISO 9001. De este modo, los clientes de las empresas registradas se libran de las molestias de ocuparse del control de calidad de sus proveedores y, a su vez, estos proveedores sólo deben someterse a una auditoría, en vez de a varias de los diferentes clientes. Los proveedores de todo el mundo deben ceñirse a las mismas normas.

Las empresas en la ciudad de Ambato, han visto necesario la implementación de Normas de Calidad ISO 9001 – 2008, logrando así mejorar el control y medición de los diferentes procesos realizados en la exportación, distribución o venta de los diferentes productos o insumos que expenden, además cumplen con una capacitación continua, logran el compromiso de la gerencia, reducen costos internos y logran el bienestar del personal. Esto ha llevado a empresas ambateñas tales como: Carrocerías Cepeda, Plasticaucho Industrial, Calzado Vecachi entre otros, a ocupar una mejor posición, logrando su desarrollo y llegar a ser competitivas.

6.3. Justificación

Una de las principales causas para el desarrollo del Manual de Calidad es la necesidad de mejorar la Calidad de los diferentes procesos que intervienen en la venta de productos que comercializa la empresa. Proporcionando normas prácticas que permitan mejorar los procesos, los mismos que existen pero de una manera inadecuada y obsoleta para el actual mercado, es por ello que en esta propuesta se plantea elaborar de una manera simplificada y apegada a las necesidades de la empresa un Manual de calidad basado Normas de Calidad ISO 9001 – 2008.

Al aplicar el Manual de Calidad la empresa estará mejor organizada, creando un ambiente de trabajo agradable, se seguirá un proceso más estructurado y ordenado, para mejorar los procesos en cuanto a ventas y calidad del producto. A la vez que el Manual de calidad ayudará a detectar errores para evitar la mala calidad en los productos.

La propuesta tiene como finalidad que los empleados de la empresa, puedan tener un documento para guiarse en todos los procesos que intervienen en la venta, para así alcanzar nuevos niveles de excelencia en cuanto a la calidad del producto, además que a través de una excelente calidad de los productos la empresa pueda comercializar los mismos a los precios reales en el mercado.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Elaboración de un Manual de Calidad mediante la aplicación de las Normas de Calidad ISO 9001-2008, para que la Empresa establezca los verdaderos precios de venta de sus productos a los clientes

6.4.2. Objetivos Específicos

Socializar los procedimientos y conocimientos para elaborar un Manual de Calidad basado en las Normas de Calidad ISO 9001-2008 a empleados de la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., a través de capacitación frecuentes con capacitadores especializados en el tema.

Implementar un departamento de calidad, para presentar a nuestros clientes las políticas de calidad de la empresa y poder informales, de qué controles específicos son implementados para asegurar que nuestros productos, tengan una excelente calidad y un precio adecuado.

6.5. Análisis de Factibilidad

Socio Cultural

Los empleados de la empresa están de acuerdo que la empresa tiene procesos obsoletos para asegurar la calidad de los productos, por esta razón tienen la voluntad pensamiento positivo, y brindaran todo su apoyo para la ejecución de el manual de calidad.

Tecnológico

La empresa cuenta con todo el apoyo tecnológico que se requiere para la elaboración e implementación del Manual de Calidad, además la tecnología es de fácil acceso y está a completa disponibilidad de todos.

Socio financiero

La empresa a través de financiamiento externo podrá financiar en su totalidad el Manual de Calidad en cuanto a su elaboración e implementación en la empresa.

6.6. Fundamentación

ISO 9001:2008

ISO9001: 2008 es una Norma Internacional de Gestión de Calidad que las empresas pueden utilizar para demostrar su capacidad para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Con el fin de cumplir con los requisitos de la Norma, su empresa tendrá que contar con un documentado del sistema de gestión de calidad y ser capaz de demostrar su aplicación y mantenimiento.

De lograr la certificación acreditada según la norma ISO 9001: 2008, no sólo mejorará la eficiencia de su empresa, si no se abrirán nuevas oportunidades con clientes potenciales que reconocen el registro como un indicador de la capacidad de su empresa para cumplir de manera eficiente y profesional o superior a sus necesidades.

Cuando esté satisfecho de que su Sistema de Gestión de Calidad se aplica plenamente y se mantiene, se puede recurrir al INEN Instituto Ecuatoriano de Normalización, organismo aprobado de registro para llevar a cabo una evaluación de terceros para asegurarse de que su negocio cumple con los requisitos de la Norma. Si esto es demostrado con éxito, entonces un certificado será otorgado y su empresa será capaz de mostrar la acreditación otorgada por el respectivo organismo

La norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los tres primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, es decir, son de carácter introductorio.

Del cuarto al octavo capítulo están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.

Estructura:

1. Objeto y Campo de Aplicación.

2. Referencias Normativas.

3. Términos y Definiciones.

4. Sistema De Gestión De La Calidad: contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.

5. Responsabilidades de la Dirección: contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.

6. Gestión de los Recursos: la Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.

7. Realización del Producto: aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

8. Medición, Análisis y Mejora: aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

6.7 Metodología- Modelo Operativo

Elaboración de un Manual de Calidad basado en las Normas de Calidad ISO 9001-2008, en la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., para que la empresa pueda establecer los precios reales de los productos que comercializan.

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 1 DE 39

I INTRODUCCIÓN.

1.1 PROPÓSITO:

El Manual de Gestión de Calidad establece los lineamientos y orientaciones para la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda. Ambato – Ecuador.

1.2 ALCANCE

El Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda. comprende los procesos de Ventas de insumos agrícolas a los clientes de la Provincia de Tungurahua, el cual no tiene un proceso determinado para vender, este Sistema de Gestión de Calidad se aplicará a todas las demás sucursales de ventas de la empresa del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, para así poder consolidar un solo proceso en todo el país.

1.3 EXCLUSIONES:

Requisitos: 7.1 Planificación de la realización del producto.

Requisitos: 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

Requisitos: 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

Requisitos: 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.

Requisitos: 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

Requisitos: 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 2 DE 39

Requisitos: 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo.

Requisitos: 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo.

Requisitos: 7.5.1 Control de la producción y prestación de servicios.

Justificación:

La empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., no se dedica a la producción o elaboración de ningún insumo agrícola, herramientas y maquinarias, por lo cual no se puede validar ningún proceso de producción ya que los diferentes insumos, herramientas y maquinarias para uso agrícola son importados desde las distintas casas de los fabricantes o productores, por lo que, no presta ningún tipo de servicio ni fabrica producto alguno.

Requisitos: 7.5.2 Validación de los procesos para la producción y prestación de servicios.

Requisitos: 7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Justificación:

Este requisito se lo excluye ya que cada una de las casas fabricantes o productoras de los insumos, herramientas y maquinarias agrícolas, que nuestra empresa vende debe tener este principio en su proceso de fabricación o producción, y además nosotros no somos una empresa de servicio.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P EDICION: 01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	PAGINA 3 DE 39

1.4 DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- Conseguir la satisfacción del cliente a través de la efectiva aplicación del sistema, incluyendo procesos de mejora continua.
- Elaborar estrategias para la generación y seguimiento de las normas estatales establecidas.
- Alcanzar la excelente calidad de los productos mediante el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los requisitos reglamentarios que le sean aplicables.
- Optimización de la utilización de recursos utilizados internamente por los empleados de la empresa.

POLÍTICA DE CALIDAD

Aseguramos la plena satisfacción de nuestros clientes, atendiendo las necesidades nuevas, a través de insumos, herramientas y maquinarias agrícolas de excelente calidad, de última tecnología y actuales, maximizando el tiempo de los trabajos realizados por el agricultor y mejorando la producción de los mismos.

II.- ABREVIATURAS Y TÉRMINOS

ABREVIATURAS:

Abreviaturas del Sistema de Gestión de Calidad:

SGG: Sistema de Gestión de Calidad.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 4 DE 39

MGC: Manual de Calidad.

PAA: Procedimiento Administrativo de Apoyo.

PNC: Producto no conforme.

NCR: No conformidad real.

NCP: No conformidad potencial.

AC: Acción correctiva.

PDI: Plan de Desarrollo Institucional.

POA: Plan Operativo Anual

DEFINICIONES:

Acción Correctiva:

Conjunto de actividades que se implementan para eliminar la causa de una no conformidad real, para prevenir que esta pueda repetirse.

Acción Preventiva:

Conjunto de Acciones encaminadas a eliminar las causas potenciales de no conformidad, para prevenir la aparición de éstas.

Alta Dirección:

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel, una organización y

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 5 DE 39

estas son responsables de la toma de decisiones para la operación eficaz del SGC.

Ambiente de Trabajo:

Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo o la forma en que se expende los productos.

Calidad:

Cumplimiento de requisitos

Conformidad:

Cumplimiento de un requisito exigidos por los clientes.

Cliente:

Usuario que recibe un producto, bien o servicio.

Diseño y Desarrollo:

Conjunto de procesos que transforman requisitos en características específicas de un producto.

Documento:

Información con medio de soporte (Procedimiento, norma, ley, manual, reglamento etc.).

Eficacia:

Cumplimiento de los objetivos establecidos.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 6 DE 39

Eficiencia:

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Gestión:

Conjunto de lineamientos para la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento de las empresas.

Normas de calidad ISO 9001-2008:

Es un documento orientado a empresas de todo tipo que establece Normas, Directrices, Actividades encaminadas a mejorar la calidad del producto para así satisfacer las necesidades de los clientes.

Cliente:

Es la persona que accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera mediante dinero u otro medio de pago.

Manual de calidad:

Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

Mejora Continua:

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 7 DE 39

Plan de calidad

Documento que especifica la forma en que se realizan los procesos, los recursos que se requieren, quien debe aplicarlos y cuando aplicarse a un proyecto.

Procedimiento:

Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso:

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

Producto No Conforme:

Es el producto o servicio que no tiene todos los requisitos que requiere o exige el cliente.

Implementar políticas de calidad

Las empresas deben establecer políticas dirigidas a controlar el producto que comercializan, para que este, pueda cumplir todos los requisitos que le acrediten un producto de calidad.

Registro:

Documento que evidencia las actividades realizadas.

Reproceso:

Acción tomada sobre un servicio no conforme para que este cumpla con los requisitos

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 8 DE 39

establecidos.

Validación:

Confirmación, mediante el suministro de evidencia objetiva, que se ha cumplido el requisito para una aplicación específica.

Requisito:

Actividades o expectativas establecidas.

Satisfacción del Cliente:

Opinión del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas o requisitos.

Sistema de Gestión de Calidad:

Es un conjunto de procesos que se constituyen en la entrada de una serie de actividades que conllevan a una salida, y esto nos permite satisfacer las necesidades de nuestros clientes

III. HISTORIA DE LA EMPRESA

La empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda. nace en 1973 para impulsar el desarrollo del Agro en el Ecuador, dedicándose a la importación y distribución de insumos agrícolas como acaricidas, herbicidas, bactericidas, fungicidas, desinfectantes, insecticidas, herramientas, maquinaria y equipos de protección para el sector agrícola de países europeos, para convertirse en la actualidad en sinónimo de capacitación, brindando Asesoría permanente a los diferentes actores del sector agrícola y fungiendo como medio de difusión de investigación y avances tecnológicos.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P EDICION: 01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	PAGINA 9 DE 39

OFICINA PRINCIPAL

Dirección: Av. 12 de Noviembre 09-55 y Tomas Sevilla (centro) - Ambato, Ecuador

Teléfonos: (593-3) 2 823-041 / 098 342 048

Fax: (593-3) 2 829-433

SUCURSAL

Dirección: Av. Victor Cartagena N 2-42 y 53 y Vargas Panamericana Norte Km 1 en la Y vía Norte, atrás del colegio Natalia Jarrin Cayambe - Ecuador

Teléfono: 084 299 299

Fax: (593-3) 2 362 - 332

OFICINA

Dirección: Av. Shyris N 35-174 y Suecia esq, Edif. Renazzo Plaza, piso 4, ofc 407, Grupo Hera. Quito Ecuador

PBX: (593-2) 2 520 384

Fax: Ext. 20

La empresa Agroherdez el Huerto Cia; comercializa los siguientes productos para la comercialización y satisfacción de sus clientes:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01 PAGINA 10 DE 39

STOCK DE PRODUCTOS		
 <p>AGROQUÍMICOS</p>	ACARICIDAS ÁCIDOS HÚMICOS BACTERICIDAS BIOESTIMULANTES COADYUVANTES CORRECTORES NUTRICIONALES DESALINIZANTES DESINFECTANTES FUNGICIDAS	HERBICIDAS HORMONAS INSECTICIDAS LIMPIEZA FLORAL, FRUTAL Y VEGETAL MICROORGANISMOS BENÉFICOS NEMATOCIDAS NUTRICIÓN VEGETAL PRESERVANTES
 <p>FERRETERÍA</p>	CERCAS COMPLEMENTOS FERRETERÍA COMPLEMENTOS INVERNADEROS	HERRAMIENTAS JARDINERÍA LABORATORIO
 <p>LIBRERÍA</p>	LIBROS AGRICOLAS	
 <p>LUBRICANTES</p>	LUBRICANTES HERRAMIENTAS	LUBRICANTES PULVERIZADORES
 <p>MAQUINARIA Y EQUIPOS</p>	EQUIPOS HIDRÁULICOS MAQUINARIA AGRÍCOLA	PULVERIZADORES
 <p>PLÁSTICOS</p>	COMPLEMENTOS PLÁSTICOS INVERNADEROS	SEMILLEROS Y VIVEROS TECNOLOGÍA DE CULTIVOS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P EDICION: 01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	PAGINA 11 DE 39

	REPUESTOS	REPUESTOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN REPUESTOS HERRAMIENTAS REPUESTOS HIDRÁULICOS	REPUESTOS MAQUINARIA AGRÍCOLA REPUESTOS PULVERIZADORES
---	------------------	--	---

	SEGURIDAD INDUSTRIAL	EQUIPOS DE PROTECCIÓN
---	-----------------------------	-----------------------

	SEMILLAS Y PLANTAS	CEREALES FLORES FORESTALES	FRUTALES HORTALIZAS PASTOS
--	---------------------------	----------------------------------	----------------------------------

	SERVICIOS	ANÁLISIS DE LABORATORIO	ENTREGA DIRECTA A FINCA
---	------------------	-------------------------	-------------------------

	VETERINARIOS	INSECTICIDAS VETERINARIOS PRODUCTOS PARA MASCOTAS	RODENTICIDAS PRODUCTOS PARA SEMOVIENTES
---	---------------------	--	--

IV. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

La empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., para establecer, documentar y mejorar continuamente los procesos de ventas y eficacia del SGC, con base de las Normas ISO 9001 – 2008, realiza las siguientes actividades:

- Determina los criterios y métodos para la correcta realización del proceso de ventas, los cuales documentan en los diferentes planes de calidad.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 12 DE 39

- Se asegura que se cuente con los recursos e información necesaria para los aspectos de apoyo, para cumplir las normas, como capacitación, tecnología adecuada entre otros.
- Realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos.
- Implementa las acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora de los procesos de venta.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 Generalidades

Nuestra Filosofía

Toda empresa moderna debe tener una filosofía que le permita transmitir y desarrollar una serie de valores que la caractericen en el mercado como una empresa modelo en el país, orientada a la satisfacción del cliente, podemos definir nuestra Filosofía como: “ La forma de pensar y actuar de todos los que integran la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda, bajo un marco de valores definido y aceptado por todos.

Misión

Será siempre entablar relaciones técnicas y comerciales con proveedores y clientes, ofreciendo productos de excelente calidad que contribuyen con la productividad y el desarrollo responsable de los cultivos.

Visión

Empresa regional, dedicada a comercializar insumos agrícolas especializados, para cultivos tecnificados, rentables, competitivos, con reconocimiento y participación en el mercado,

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 13 DE 39

mediante su excelente Asesoría Técnica, Oportuno suministro y la Calidad de los insumos agrícolas, que expende.

Principios

- Mantener el prestigio y reconocimiento de las marcas que representa.
- Velar por el cumplimiento de los ideales de sus dueños y trabajadores: justicia, ética, solidaridad, lealtad y honestidad.
- Valorar a todos los colaboradores de la empresa y fomentar su desarrollo y crecimiento, creando las condiciones necesarias, para conseguir su fidelidad, lealtad, entrega y compromiso.
- Cumplir las obligaciones legales, fiscales, sociales y financieras con el estado, los proveedores.
- Utilizar el diálogo como medio para el entendimiento y solución de los problemas en general.

Valores

- Respeto
- Honestidad
- Libertad
- Equidad
- Lealtad
- Disciplina
- Calidad

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01 PAGINA 14 DE 39

- Colaboración
- Calidad

4.2.2 Manual de Gestión de la Calidad

El Presente Manual de Calidad incluye:

- Alcance de SGC de la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., así como la justificación de las exclusiones (expresadas en el numeral 1.3).
- Referencia hacia criterios y documentos relacionados con el SGC de la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda, como pueden ser Planes de calidad, reglamentos, políticas internas y externas, entre otros.

4.2.3 Control de documentos

El control de los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad se realiza conforme el procedimiento documentado en la norma ISO 9001 – 2008.

V. RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección demuestra su compromiso con el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora del SGC de la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., ya que ha brindado su total apoyo mediante la realización de las siguientes actividades:

- Informando a todo los empleados involucrados en el SGC, la importancia de cumplir con los requisitos y exigencias de nuestros clientes así como los requisitos legales

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 15 DE 39

nacionales e internacionales como los Aduaneros y reglamentos aplicables al proceso de venta en cuanto tiene que ver con las leyes Contables.

- Estableciendo y dando a conocer a los empleados de la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda la filosofía de la empresa, como las políticas y los objetivos de calidad propuestos para un determinado periodo, ya que la empresa los objetivos y las metas son flexibles mientras estos se van cumpliendo.
- Realizando revisiones periódicas al SGC, ya que a pesar de no ser una exigencia de la certificación ISO, la empresa lo realiza para que se mantenga actualizada y a la vanguardia en cuanto a los procesos, documentación y últimos avances gerenciales.
- Asegurándose la disponibilidad de recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y de conocimientos necesarios, para la operación eficaz del proceso de ventas, ya que se requiere un amplio conjunto de necesidades intelectuales y materiales.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección se asegura de que las exigencias y necesidades de los clientes en cuanto a los insumos, herramientas y maquinarias agrícolas, sean convertidas en requisitos indispensables para la los empleados, además que la venta sea complementada por otros servicios tales como, capacitación y asesoría en cuanto a la utilización de los insumos, herramientas y maquinarias que nuestros clientes adquieren, Estas necesidades son identificadas y analizadas de acuerdo a lo establecido en el literal 7.2.1 (Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto) y en el literal 8.2.1(Satisfacción del Cliente) del presente Manual de Calidad.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 16 DE 39

La verificación al cumplimiento de los requisitos establecidos por los clientes de los insumos, herramientas y maquinaria agrícola comercializados por la empresa, es realizada a través de actividades establecidas en la sección 8 (Medición, Análisis y Mejora) del presente Manual de calidad.

5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

Es establecida por la alta Dirección de acuerdo al plan filosófico de la empresa, es comunicada a todo el personal de la empresa, clientes y demás personas involucradas en el SGC a través de los canales de comunicación con los que cuenta la empresa como son: Ayudas visuales en puntos estratégicos de la empresa, oficinas de atención al cliente, sucursales, publicidad y vía internet.

Anualmente o según las necesidades del mercado la Alta Dirección, ratifica o según sea el caso discute, ratifica, rectifica y aprueba las modificaciones realizadas a la Política de Calidad con el objeto de asegurarse una actualización y un vanguardismo en cuanto a la Alta Dirección se refiere.

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de la Calidad

Los objetivos institucionales, considerados como objetivos de la calidad, son componentes operativos del PDI, estos representan un conjunto de parámetros medibles derivados de los componentes conceptuales del PDI como son: Misión, Visión, FODA, Diagnóstico Institucional interno y externo y Ejes Estratégicos.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 17 DE 39

Se encuentra con 16 Objetivos de la Calidad concentrados en los tres ejes estratégicos del PDI de la siguiente manera:

- 7 objetivos para el eje del desarrollo de ventas, de los vendedores y empleados en general.
- 5 objetivos para el eje de vinculación efectiva con el entorno, y.
- 4 restantes para el tercer eje de la Gestión de Calidad.

Para cumplir con los objetivos de la calidad al año 2012, la empresa establece un POA, documento que plasma las pretensiones para el siguiente año y la consecución de los diferentes recursos necesarios para cumplir las mismas.

Anualmente la empresa coordina la evaluación del POA, la cual es realizada por los ejes fundamentales de la empresa, recogiendo las necesidades de cada área. Una vez evaluado el POA, se concentran los resultados obtenidos y posteriormente se dan a conocer a la Alta Dirección, quien determina las acciones correctivas, preventivas y de mejoras para su aplicación.

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

Con base a lo establecido en el literal 4.1 (Requisitos Generales) del presente Manual de Calidad, la Alta Gerencia lleva a cabo la planificación del SGC, para lo cual, realiza reuniones periódicas de empleados e involucrados en el mismo, en éstas se analizan, discuten, determinan y asignan las acciones y tareas a seguir para mantener y mejorar el SGC, así como para dar cumplimiento con los Objetivos de la Calidad, los acuerdos

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 18 DE 39

correspondientes, así como las actividades que se realizarán; se documentan en la minuta o informe correspondiente.

En caso de que la Alta Dirección determine que es necesario realizar alguna modificación o adecuación a alguno de los componentes del SGC, como puede ser: en los procesos, en los responsables de las diferentes áreas, modificar documentos, cambiar la estructura del SGC, caso contrario, la Alta Dirección conjuntamente con los responsables de cada área, deben informar de las acciones correspondientes a ser implementadas.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., determina y establece la responsabilidad, autoridad, jerarquía y funciones que se debe realizar en cada puesto que conforma su Estructura Orgánica, con el objeto de que cada empleado este informado de todas las funciones que debe cumplir dentro de la empresa, de tal forma que, contribuya para que el proceso de venta a nuestros clientes sea el correcto. Para esto, la empresa tiene bien establecido un Organigrama Funcional, Estructural y Manual de Funciones, los cuales son elaborados y controlados por la Alta Dirección y responsables de cada área de la empresa, dichos documentos pueden ser consultados por los empleados de las diferentes áreas, mediante el sistema para el control de documentos.

5.5.1.1 Responsabilidades de la Dirección

La Alta Dirección, con su representante legal a la cabeza, tiene funciones establecidas en el Manual, como son:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 19 DE 39

- Convoca y preside la junta general de accionistas
- Supervisa y controla al personal.
- Supervisa y controla la exportación de insumos, herramientas y maquinarias agrícolas.
- Es el relacionador público de la Empresa.
- Es el representante de la Empresa en las actividades sociales, políticas y culturales, tanto dentro como fuera de la empresa.
- Coordina las actividades administrativas y financieras dentro y fuera de la empresa.
- Planifica y adquiere financiamiento externo.
- Organizar y distribuir el trabajo según las necesidades.
- Contratación del personal administrativo.
- Planificar la política financiera y presupuestaria de la empresa.
- Coordinar sus labores con las demás unidades administrativas.
- Supervisar las labores realizadas por los jefes departamentales.
- Establece reuniones periódicas con los jefes de cada departamento o empleados según sea necesario.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 20 DE 39

5.5.2 Representante de la Alta Dirección

La Alta Dirección designó como representante a las reuniones, al representante legal de la empresa, el cual además de sus funciones realizará las siguientes:

- Asegurarse, mediante la realización de supervisiones, indicaciones o acciones necesarias, que los procesos del SGC se establezcan y mantengan de manera eficaz.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño, cambios o mejoras del SGC según se considere conveniente y necesario.
- Asegurarse, por medio de los canales de comunicación interna, que todos los involucrados en la realización del proceso de ventas, tomen conciencia de la importancia de cumplir con los requisitos de los clientes.

5.5.3 Comunicación Interna

La empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., cuenta con medios de comunicación y difusión interna tales como:

- Un Sistema de mensajería interna.
- Teléfonos en cada departamento.
- Sistema de oficios cero papeles.
- Juntas y reuniones de planificación del trabajo.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 21 DE 39

- Comunicación escrita (circulares, memorándums)
- Medios audiovisuales.
- Medios impresos (carteles, folletos, trípticos), entre otros

Y se apoya de medios externos como: Herramientas tecnológicas (correo electrónico, celulares, website) para que el flujo de información y el proceso de comunicación en todas las aéreas de la empresa, sean eficaces.

5.6 REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección está integrada por el Gerente: Ing. Marco Hernández, Administrador: Ing. Roberto Suarez, Asesoría Agraria: Ing. Agr. Sebastián Carrera, Asesoría Jurídica Abg. Cesar Manzano. Esta instancia es responsable de revisar, medir y monitorear la eficacia del SGC, para lo cual, realiza reuniones de análisis de información y toma de decisiones para la mejora del mismo, dichas reuniones se efectúan después de que se han llevado a cabo una Auditoría Interna, practicada al SGC sin ser limitativo ó sea que, estas se realicen según lo consideren necesario o conveniente.

Las revisiones por la Alta Dirección se realizan de acuerdo al siguiente procedimiento:

- La fecha en la cual de llevara a cabo las revisiones por la Alta Dirección se acordara conjuntamente con los integrantes que conforman la misma, posteriormente se citara a reunión y se informará los puntos a tratar, en caso de que se considere necesario la asistencia de algunos de los empleados de la empresa, el representante de la Alta

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 22 DE 39

Dirección lo informa a los mismos en forma escrita con tiempo de anticipación para el punto o puntos del cual sea requerido.

5.6.2 Información para la Revisión

- El representante de cada área recabara o según sea el caso solicitara la información necesaria para presentar un resumen ejecutivo a la Alta Dirección mediante el cual dará a conocer los resultados obtenidos de la generación, elaboración, análisis y evaluación de la siguiente información:
 - Análisis de resultados que arrojan las Auditorías Internas, así como el estado de las acciones correctivas o preventivas derivadas de las auditorías anteriores o el seguimiento.
 - Satisfacción, reclamo o quejas y retroalimentación por parte de los clientes.
 - Desempeño de los procesos y conformidad de la atención al cliente
 - Estado de las acciones correctivas y preventivas.
 - Seguimientos a los acuerdos tomados en revisiones anteriormente por la Alta Dirección.
 - Cambios o propuestas que podrían afectar al SGC.
 - Recomendaciones para la mejora.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 23 DE 39

- Posteriormente los integrantes de la Alta Dirección analizarán y evaluarán la información antes mencionada y determinarán las acciones a seguir, las cuales estarán enfocadas a la mejora de la eficacia del SGC y en el proceso de ventas en relación a los requisitos que exige el cliente, además la detección de necesidades y recursos para la eficiencia en la realización a los procesos.
- Para la constatación de las revisiones hechas por la Alta Dirección, el representante de la misma, elaborará la minuta o informe correspondiente, posterior a la realización de la reunión y, recabará las firmas de los participantes en la reunión realizada.
- En caso de que un integrante de la Alta Dirección no esté de acuerdo con lo establecido en la minuta, lo indicará al representante de la misma, después los integrantes analizarán las observaciones hechas y en caso de ser necesario, se harán los cambios a la minuta correspondiente.
- Una vez la minuta aprobada, el representante de la Alta Dirección, informará personalmente a los empleados interesados en la misma las acciones que les han asignado, dando a conocer los acuerdos tomados mediante el uso de los canales de comunicación de la empresa.

5.6.3 Resultados de la Revisión

- El cumplimiento con eficiencia y eficacia de los acuerdos tomados por la Alta Dirección, será responsabilidad de los jefes de área. Cuando llegue la fecha acordada para revisar los acuerdos, los integrantes de la Alta Dirección verificarán si estos han sido cumplidos y registrarán los resultados en la minuta correspondiente, misma que

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 24 DE 39

será archivada en el lugar ya establecido en la oficina del Gerente para así posteriormente ser revisada según sea necesario.

VI. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 ABASTECIMIENTO DE RECURSOS

Tanto para el proceso de importación, como para ventas, desarrollo, capacitación, implantación, mantenimiento y mejora de SGC, la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., hará uso de recursos humanos, financieros, tecnológicos y de información.

Estos recursos serán destinados acorde a los requerimientos de los procesos y de las necesidades ya existentes o establecidas a futuro sobre cada área de la empresa.

El abastecimiento de recursos depende de la persona o instancia que los provea, para lo cual los jefes de área realizarán las gestiones correspondientes de acuerdo a los criterios, políticas y normativas institucionales establecidas en los planes de calidad, en caso de que los recursos sean de instancias externas, se apegarán a los lineamientos y procedimientos establecidos en el tiempo adecuado correspondiente, para evitar demoras en los procesos a realizarse.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

Los empleados de la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., deberán contar con la educación, experiencia y habilidades requeridas acorde a su área establecida, además, éstos

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 25 DE 39

deben conocer las políticas, normativas, plan filosófico y tener un conocimiento completo de los insumos, herramientas, y maquinarias que comercializa la empresa.

Esto se desminará al momento de la selección del personal, que este es por Competencias (Evaluando los Méritos, Conocimientos, Habilidades, Actitudes y Aptitudes) a través de una entrevista realizada por un integrante de la Alta Dirección y un representante del área interesada, de igual forma que en la permanencia del personal contratado se le proporcionará la capacitación o formación adecuada, según el puesto que desempeñe en la empresa.

6.2.2 Competencia, toma de Conciencia y Formación.

Determinación de la competencia:

La empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., establece en su normativa interna, planes operativos, manual de funciones y de acuerdo a la necesidad de conocimiento del área en cuanto a los insumos comercializados por la empresa, todo esto, será evaluado por la empresa antes de realizar el proceso de selección y contratación.

En cuanto a puestos de apoyo como bodegueros y choferes, los correspondientes responsables de la contratación, determinarán las competencias necesarias que deberá reunir cada persona que ocupe alguno de estos puestos, dichas competencias están establecidas en los perfiles de puestos del Manual de Funciones, los cuales especifican los requisitos respecto a estudios, experiencia, aptitudes y habilidades necesarias para un excelente desempeño de la persona contratada.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 26 DE 39

En caso de que alguna área, requiera personal de apoyo asistencial de practicantes, pasantes académicos, el jefe de área gestionará la selección de este tipo de apoyo con base a la normativa institucional, que determinará las funciones asignadas, las cuales deberán ser supervisadas por el responsable de la contratación.

Acciones para lograr la Competencia del Personal:

La empresa, con el objeto de lograr que el personal cuente con la competencia necesaria para el buen desempeño de sus funciones, identifica y determina los requisitos de formación y el nivel de conocimientos actuales que se requiere para el puesto

En caso de considerar necesario, el responsable de la contratación de personal, estará facultado para tomar acciones encaminadas a mantener y mejorar la competencia del personal, que realiza actividades de atención al cliente.

Proceso de selección:

La empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., a través de comunicaciones en la prensa local, de recomendaciones fundamentales y de confianza de la Alta Dirección, solicita a los aspirantes la entrega de su Curriculum Vitae, que propicia la participación en los procesos de selección, siendo esta información, confidencial.

La selección de Talento Humano, utilizada por la empresa es por Competencias, se fundamenta en una rigurosa selección de carpetas (se califica los méritos y requisitos que la empresa cree necesario para el puesto), siguiendo los lineamientos de contratación internos de la empresa.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 27 DE 39

Los seleccionados, son notificados para el correspondiente proceso, después los seleccionados asisten a una entrevista donde se evalúa sus conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes necesarios para el puesto; una vez realizado el proceso, se escoge a la persona que formará parte de la empresa.

Evaluación de la Eficacia de las acciones tomadas:

La empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., a través de los Jefes de área, evaluarán las competencias y desempeño de los empleados, mediante el desempeño desarrollado anualmente, estas evaluaciones se vinculan con el otorgamiento de estímulos y capacitaciones en el marco de esquemas, asociados al puesto que desempeñan en la empresa.

En caso de que los resultados de dichas evaluaciones, no sean satisfactorios, los responsables de la Alta Dirección, previa a un informe entregado por los responsables de la evaluación, determinarán las acciones a seguir las cuales se apegarán a la normativa interna.

Los responsables de cada área se aseguran de que el personal que este a su cargo este consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, en el momento de realizar su trabajo.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La infraestructura con que cuenta la empresa para llevar a cabo los procesos administrativos y de ventas es de las mejores, están son cuidadas hasta en el más mínimo

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 28 DE 39

detalle, para brindar la mejor atención y comodidad a nuestros clientes, además se adecúa un espacio para que la espera de los clientes mientras se los atiende, sea confortable.

Para poder llevar a cabo el proceso de ventas se cuenta con:

- Un Edificio y espacios de trabajo externo, área de espera por parte del cliente.
- Equipos, accesorios, instrumentos y herramientas para la realización del proceso de ventas.
- Servicios de apoyo tales como:
 - Herramientas tecnológicas para agricultura.
 - Equipo de cómputo y administrativo.
 - Redes internas, sistemas de Información vía internet, base de datos
 - Guías, manuales y trípticos proporcionados por las casas comerciales que nos entregan los insumos, herramientas y maquinarias.
 - Manuales establecidos por nuestro personal.
 - Servicio de fotocopiado.

Los empleados de la empresa, determinan la infraestructura que se requiere para la realización de los procesos en cuanto a ventas, la cual es gestionada ante la Alta Dirección dependiendo el tipo de recursos que se requieran, dicha solicitud es analizada por la

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 29 DE 39

instancia que los provee, de ser procedente se toma para su asignación de recursos, adecuación de espacios físicos según se requiera.

El mantenimiento de la infraestructura, herramientas tecnológicas para el proceso de venta, entre otros, se realiza de manera propia sin ninguna contratación de una empresa, ya que todos los trabajadores conocen muy bien la herramientas y su utilización, además los empleados están bien informados de que deben mantener limpio sus puestos de trabajo sobre todo el personal de ventas, ya que, es el que tiene contacto con los clientes, mientras que, el equipo de computo y administrativo es renovado o dar da mantenimiento según sea el caso.

Se mantendrá un estricto control de todas las áreas de la empresa, esta labor se lo realizará por cada una de las personas que trabajan en la empresa, cualquier anomalía es informada de inmediato al jefe superior.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

El objetivo de la empresa siempre será, dar el mejor ambiente de trabajo a sus empleados, por eso, por lo anotado, se ha determinado implementar todas aquellas normas nacionales e internacionales referentes al tema, como. seguridad industrial, salud, bienestar social y psicológico, a través de la formulación de políticas, reglas generales de seguridad, procedimientos y otros documentos que permitan el normal desenvolvimiento de las actividades que realizan nuestros empleados en la empresa.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 30 DE 39

VII. REALIZACION DEL PRODUCTO

7.2.3 Comunicación con el cliente

El contacto con el cliente de forma personal es de vital importancia para la empresa, y esta los lleva a cabo mediante la utilización de una base de datos con la información personal de los clientes (información confidencial), información de nuestros productos y utilización de los mismos mediante asesorías por parte de nuestro personal en lugares adecuados y bien equipados para la ocasión. Además con los clientes, se realiza la retroalimentación mediante la corrección de problemas a tiempo, a través de quejas realizadas por los mismos.

7.3.6 Validación del diseño y Desarrollo

Debido a la naturaleza del proceso que se está ofreciendo no es necesario la validación de dichos productos y desarrollo, ya que, esa es tarea de las casas comerciales que nosotros compramos, pero este se lo hace únicamente para comprobar su posible aceptación en el mercado.

7.3.7. Control de cambios del diseño y desarrollo

Este control se lo realiza mediante las especificaciones que nos brindan nuestros proveedores, los empleados asignados a esta tarea revisan su correcto peso, características del producto en cuanto a fabricación y ingredientes, dimensiones, cantidad y calidad mediante pruebas realizadas por el personal previo a la compra a nuestros proveedores.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 31 DE 39

El número de revisiones realizadas a los insumos, herramientas, y maquinaria comprados al por mayor se lo realizan por series de acuerdo a lo establecido previamente por la comisión designada para la compra, para el total aseguramiento de la calidad de los productos de venta al público.

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de Compras

La empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., a través del departamento de compras ubicado en la central que es en la ciudad de Ambato aplica los siguientes procesos de compra que se ha implementado en la empresa y según sea la necesidad de la misma.

- Compras Directas.
- Compras Programadas.
- Compras Abiertas.
- Compras por Pedido.

Criterios de Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores

El departamento de compras, conjuntamente con el departamento de evaluación de variedades, según sea el caso y, con la respectiva comisión designada por la Alta Dirección de acuerdo a las necesidades establecidas por la compra, se asegura de que los insumos,

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 32 DE 39

herramientas y maquinarias sean adquiridas a empresas que cumplan con los requisitos establecidos por la ley interna de la empresa y normativa de importación del país.

Los criterios de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores, así como el procedimiento a seguir se lo realiza conforme a lo establecido en las normativas de compra de las empresas comercializadoras del país.

7.4.2 Información de las Compras

La información de las compras tales como: características de los productos, solicitante, cantidad, disposiciones, precios, se establecen de manera escrita y de acuerdo a los requerimientos de la empresa.

Así mismo cuando se requiere o se importa se determina:

- La aprobación del insumo, herramientas y maquinarias por la comisión, tiempo de entrega, calidad, cantidad, los requisitos convenidos por el departamento - proveedores, formas de entrega y pago,
- Los requisitos que deberá tener el proveedor definido por la comisión de compra y de acuerdo a normativas nacionales e internacionales establecidas en la ley.
- Requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad que deberá cumplir el proveedor, cuando así se requiera.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 33 DE 39

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La verificación de los productos se lo realiza mediante las especificaciones que nos brindan nuestros proveedores, en cuanto a características de fabricación e ingredientes, objetivos de calidad que deben cumplir los insumos argilosas, la verificación es realizada por el departamento de control de variedades, departamento de ventas. Bodeguero y la comisión asignada para la compra, a su vez el departamento de bodega verifica que la cantidad comprada sea la adecuada.

7.5.4 Propiedad del cliente

Nuestra empresa tiene muy claro que los bienes e inmuebles de cada cliente son de primordial cuidado para nuestros empleados, además estos son utilizados con poca frecuencia ya que para las diferentes actividades como asesoría utilizamos nuestros propios insumos o herramientas según sea el caso.

7.5.5 Preservación del Producto

Los insumos, herramientas y maquinarias son almacenados en lugares amplios, adecuados según normas establecidas que permite evitar su deterioro, la calidad no se pierde, para su correcto inventario, registros y monitoreo según etapas periódicas de mantenimiento de los mismos, cumplidas por los empleados respectivos.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

La empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., a través de los Jefes de Área, realizan

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 34 DE 39

controles de medición, para los cuales se adquiere tecnología de punta como: balanzas de precisión y medición industrial, balances para pesos pesados, que aseguran entre otras cosas, el peso exacto y correcto por cada insumo. En el caso de detectarse que los insumos, herramientas y maquinarias no cumplen con los requisitos establecidos, se deberá evaluar y registrar la validez de los resultados, comparando con los anteriores. El encargado, conjuntamente con el jefe superior, determinarán las acciones a aplicar respecto al producto afectado.

VIII. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., ha planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad de los clientes con los productos de venta.
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

Se ha establecido mecanismos y estrategias para que, los productos cumplan con lo solicitado por el cliente, y a su vez respeten los compromisos tácticos con la conformidad

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 35 DE 39

científica nacional e internacional.

La identificación de los clientes en cuanto al grado de satisfacción de sus necesidades y expectativas, el análisis de esta información, se debe establecer en el procedimiento para medir la satisfacción del cliente.

8.2.2 Auditoría Interna

El Asesor de Calidad es el encargado de llevar a cabo auditorías, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de auditorías internas.

Estas auditorías tienen como finalidad, determinar si el SGC:

- Se ajusta a la norma y es acorde a los requisitos del SGC.
- Se ha implementado y se mantiene de forma eficaz el SGC.

La empresa se asegura que las auditorías son efectuadas de manera objetiva e imparcial y que, sean efectuadas por empleados externos al proceso en cuestión.

La Alta Dirección de la empresa se asegurará que se tomen en forma inmediata las medidas necesarias para eliminar las no conformidades y sus causas, así mismo se efectuará un seguimiento de las acciones tomadas y sus resultados.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

En los procedimientos específicos de los procesos se establece los controles, verificaciones, si es necesario, la retroalimentación en las diferentes etapas que se realizan, en los

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 36 DE 39

procedimientos índices de gestión de procesos, estableciendo indicadores de control de la gestión.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto

La empresa realiza seguimientos a las diferentes características y especificaciones de calidad que deben cumplir los insumos a través del área de evaluación de variedades, ya que, éstos realizan una revisión de los insumos vendidos a nuestros clientes a través de visitas periódicas a los mismos, y miden la satisfacción del cliente, obtenido resultados de la utilidad del producto y, midiendo si el producto a cumplido el objetivo de calidad.

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Los índices de Gestión de Procesos asegura que, cualquier desvío dentro de todas las actividades de Sistema de Gestión de Calidad, es identificado y controlado a tiempo.

Los Índices de Gestión de Procesos, trata las no conformidades, de la siguiente manera:

- Toma las acciones a tiempo, para eliminar la no conformidad detectada, de una forma rápida.
- Toma acciones oportunas para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.
- Autoriza desvíos solamente bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea necesario, éste será hecho por el cliente.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 37 DE 39

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las autorizaciones del desvió que se hayan obtenido.

Los controles se encuentran definidos en el procedimiento de no-conformidad interna y en el procedimiento de reclamos de clientes, establece una metodología para el tratamiento de reclamos.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Para poner de manifiesto y evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, se analizan los datos relevantes que tienen directa relación con los indicadores establecidos, en particular la satisfacción de los clientes.

Este análisis, incluye el Benchmarking realizado según se establece en el Procedimiento, y comparación con registros anteriores para medir el desarrollo que ha tenido la empresa a lo largo de los años.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora Continua

Desde la Alta Dirección se impulsa la identificación permanente de oportunidades de mejora en los insumos agrícolas, para perfeccionar la formación del personal y la excelencia de los trabajos de investigación y desarrollo dentro de la empresa, por el departamento de evaluación de variedades.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 38 DE 39

Además, en la empresa se promueve la búsqueda de la mejora, para que el SGC sea cada vez más eficaz, buscando su impacto positivo en la satisfacción de los clientes.

La gestión de la mejora incluye el uso de las herramientas básicas: tratamiento de las causas de eventuales quejas, reclamos de clientes, atención no conforme a los mismos para su erradicación, propuesta de acciones preventivas, revisiones y observaciones por la Alta Dirección y auditorías internas.

Los índices de gestión de procesos cuenta con procedimientos de comparación con otros centros de investigación y desarrollo que, establece un comparativo con empresas de la zona central o a nivel del país.

8.5.2 Acción Correctiva

Procedimientos índices de gestión de procesos toma decisiones en forma permanente para eliminar las causas de las no conformidades, con el objeto de prevenir que no vuelva a ocurrir, estas acciones deben ser apropiadas para contrarrestar de una manera rápida y definitiva las mismas.

Se ha establecido el procedimiento de acciones correctivas y preventivas, que definen los requisitos para:

- Detectar fuentes u origen de las no conformidades
- Detectar y analizar las causas raíces.
- Determinar la apertura de acciones y toma de decisiones en forma colectivas ante la

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

	AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA	CODIGO: MGC-P
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001 – 2008	EDICION: 01
		PAGINA 39 DE 39

aparición de una no conformidad.

- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Verificar su efectividad.

8.5.3 Acción Preventiva

Los índices de gestión de procesos toma acciones preventivas para, eliminar las causas de las no conformidades potenciales y prevenir su ocurrencia, estas acciones son apropiadas, para los posibles efectos, de los problemas potenciales.

Se ha establecido los procedimientos de acciones correctivas y preventivas, que define los requisitos para.

- Detectar fuentes de las no conformidades potenciales.
- Detectar y analizar las causas raíces.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir su ocurrencia.
- Registrar los resultados de las acciones preventivas tomadas.
- Verificar su efectividad.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
FERNANDO BONIFAZ SORIA FECHA:	FECHA:	FECHA:

6.8 Administración

6.8.1 Cronograma

Tabla N. 19

	FASE	FECHA PROGRAMADA	FECHA DE FINALIZACION
1	El jefe del proyecto finaliza la capacitación a través de capacitaciones.	03/01/2011	04/02/2011
2	Efectuar el análisis de la situación.	07/02/2011	20/05/2011
3	Celebrar reunión del Equipo Directivo ISO.	06/06/2011	08/06/2011
4	Capacitación inicial.	11/06/2011	30/06/2011
5	Celebrar reuniones del equipo de trabajo.	04/07/2011	08/07/2011
6	Sistema finalizado	18/07/2011	19/07/2013
7	Auditoria de registro	28/07/2013	01/08/2013
8	Recepción del certificado	09/09/2013	09/09/2013

6.8.2 Recursos

6.8.2.1 Recursos Humanos

Investigador: Fernando Ricardo Bonifaz Soria

6.8.2.2 Recursos Físicos

Biblioteca de la Facultad de Ciencias Administrativas, Facultad Auditoria y Contabilidad.

Biblioteca de la Facultad Ciencias Administrativas. Escuela Politécnica del Ejército Ecuatoriano Sede – Latacunga Universidad

6.8.2.3 Recursos de Materiales

- Computadora
- Impresiones
- Cámara
- Flash memory
- Papel bond.
- Grapas.
- Perfil.
- Esferos.
- Lápiz.
- Minas.
- Cuaderno.
- Copias.
- Corrector.
- Tinta para impresora.
- Borrador.

6.8.2.4 Recursos Económicos

- Internet.
- Transporte.

EGRESOS				
RECURSO	CANTIDAD	TIEMPO	COSTO UNITARIO	TOTAL
Papel bond.	800		0,008	6,40
Grapas.	100		0,007	0,70
Perfil.	12		0,8	9,60
Esferos.	5		0,3	1,50
Lápiz.	3		0,6	1,80
Minas.	60		0,02	1,20
Cuaderno.	2		1,5	3,00
Copias.	800		0,02	16,00
Corrector.	2		1,5	3,00
Tinta para impresora.	7		5	35,00
Borrador.	2		0,35	0,70
Computadora		200	0,6	120,00
Impresiones	300		0,08	24,00
Cámara		3	6	18,00
Flash memory	1		12	12,00
Internet.		100	0,9	90,00
Transporte.	60		0,2	12,00
TOTAL EGRESOS				354,90

6.9 Previsión de la Evaluación

Se procederá a la evaluación, si los cambios que se esperan después de aplicación del Manual de calidad no se han conseguido.

Con el fin de garantizar y asegurar la ejecución de la propuesta de conformidad con lo programado para el cumplimiento de los objetivos planteados, se deberá realizar el monitoreo de las actividades a desarrollarse durante la aplicación del Manual de calidad en la empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda., como un proceso de seguimiento y evaluación permanente.

BIBLIOGRAFIA

CANTU, H. (2003). Desarrollo de una cultura de calidad. 2ª. Edición. Editorial McGraw Hill. México.

CUATRECASAS, L. (2010) Gestión Integral de la Calidad. Editorial Profit. España.

DASI, F. (2006) Técnicas de Negociación. 6ª. Edición. Editorial Esic. Madrid.
VILANOVA, R.

FALGOR, O, (2005). Sistemas Consolidados de Gestión ISO 9001; ISO 19001;
CELA, J. ISO 18001. Editorial Maccth Grupo Editor S.A. Buenos Aires.

FONTALVO, T. (2010) La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001-2008
VERGARA, J. Editorial Eumed. España.

JURAN, J. (2005) Manual de control de la calidad. 2ª. Edición. Editorial Reverte S.A.
GRYNA, F. Barcelona.
BINGHAM. R.

LINDSAY, W. (2006). Administración y control de la calidad. 7ª. Edición.
EVANS, J. Editorial Edamsa Impresiones S.A. México.

GOMEZ, F. (2010). *Aplicación de un manual de calidad para mejorar los procesos Productivos en la “Imprenta y Encuadernación Gómez M.” de la ciudad de Ambato*. Facultad Ciencias Administrativas. Universidad Técnica de Ambato.

JIMENEZ, A. (2007). *Aplicación de un manual de calidad ISO 9000 en la empresa grafica “Rotulos Quimbita” de la ciudad de Latacunga*. Facultad Ciencias Administrativas. Escuela Politécnica del Ejército Ecuatoriano Sede – Latacunga.

LARREA, L. (2007) *Implementación de un manual de calidad basado en normas ISO 9001 - 2000 en la empresa “ ELITEXA S.A. ” de la ciudad de Latacunga*. Facultad Ciencias Administrativas. Escuela Politécnica del Ejército Ecuatoriano Sede – Latacunga.

NINASUNTA, S. (2008). *Elaboración de manuales ISO 9001 – 2000 y OHSAS 18001 – 1999 para el centro de producción de la ESPE*. Facultad Ciencias Administrativas. Escuela Politécnica del Ejército Ecuatoriano Sede – Latacunga.

<http://www.monografias.com>

Certificaciones de calidad – normas ISO

<http://www.google.com>

Fuerzas competitivas de Porter

<http://www.google.com>

Normas de calidad

<http://www.google.com>

Poder de negociación

<http://www.google.com>

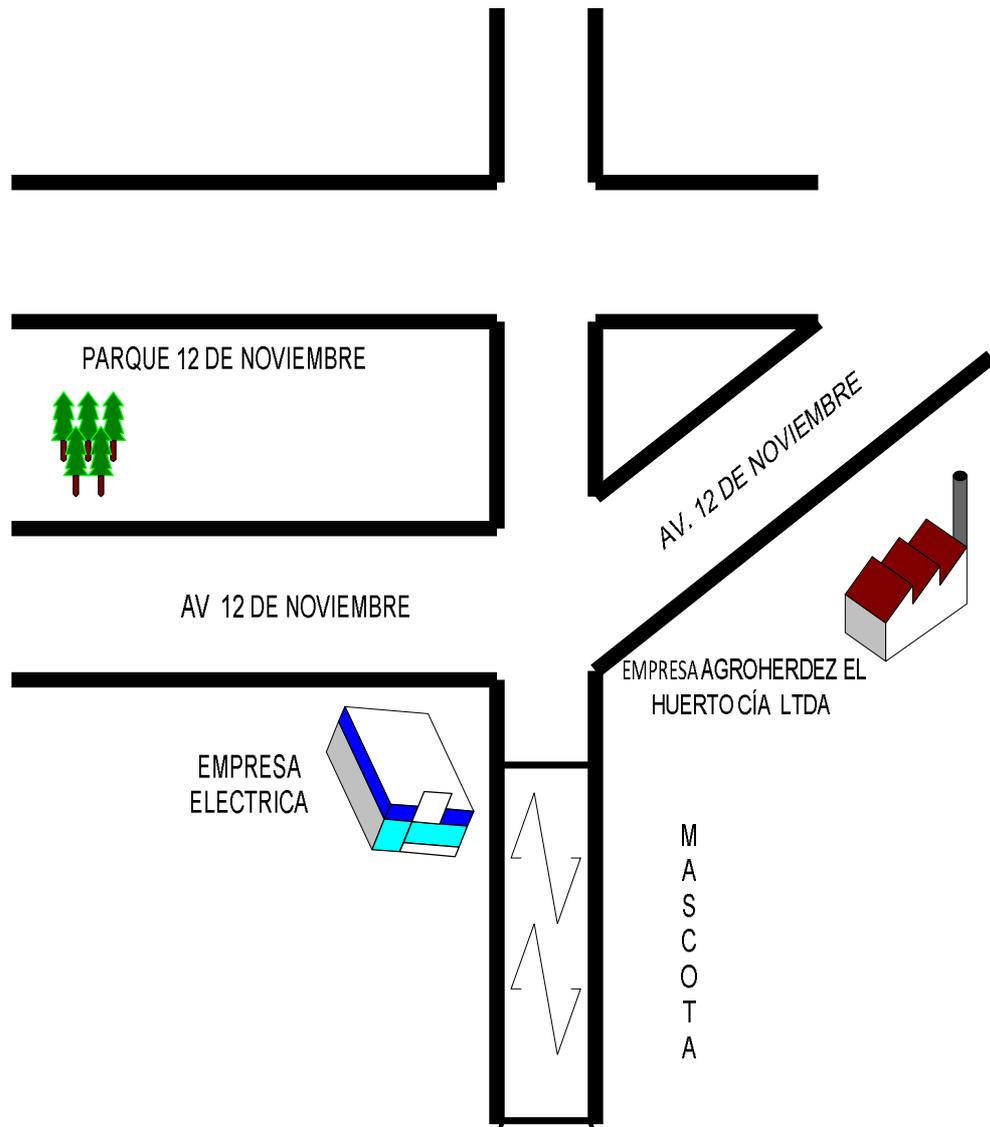
Normas ISO 9001 – 2008

ANNOS

ANEXOS

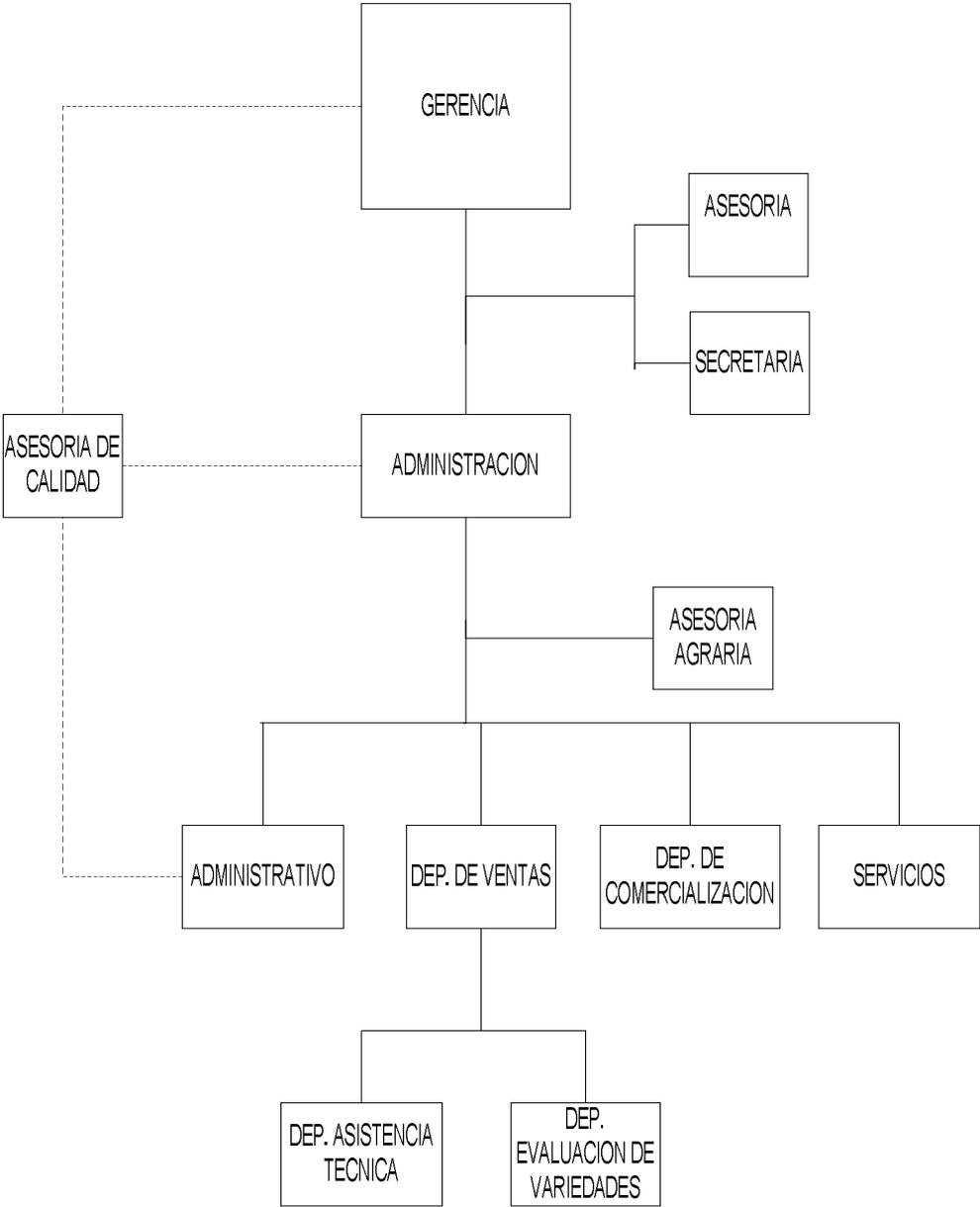
ANEXO 1

CROQUIS DE LA EMPRESA AGROHERDEZ EL HUERTO CÍA. LTDA.



ANEXO 2

ORGANIGRAMA DE AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA



ANEXO 3

MARCO MUESTRAL

CLIENTES INTERNOS

Gerente	Ing. Marco Hernández.
Administrador	Ing. Roberto Suarez
Asesoría agraria	Ing. Agro. Sebastián Hernández
Asesoría jurídica	Abogado Dr. Cesar Manzano
Asesoría de Calidad	Ing. Miguel Palate
Secretaria	Lcda. Nely Acurio
Contadora	Lcda. Ana Valdivieso
Departamento de comercialización	Ign. Agro. Galo Parra
Departamento de ventas	Ing. Agro. Darío Albuja
Asistencia técnica	Ing. Agro. Roberto Pallo Ing. Agro. Javier Espinosa Ing. Agro. Pablo Benavides Ing. Agro. Raúl Inca
Dep. Evaluación de variedades	Ing. Agro. Cristian Carrera Ing. Agro. Roberto pico
Bodegeros	Sr. Francisco Rodríguez Sr. Vinicio Changoluisa
Choferes	Sr. Ernesto Cutos Sr. Edison Robalino

ANEXO 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	
FICHA DE OBSERVACION	N°
Objeto de Estudio :	
Lugar de Observación :	
Fecha de la Observación:	
Nombre del Investigador:	
DESCRIPCION DE LA OBSERVACIÓN:	
INTERPRETACION DE LA OBSERVACIÓN:	

ANEXO 5

CUESTIONARIO

EMPRESA AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA.

Cuestionario N°.....

ENCUESTA SOBRE LAS ACTUALES NORMAS DE CALIDAD ISO 9001-2008
APLICADAS EN LA EMPRESA AGROHERDEZ EL HUERTO CIA. LTDA.

OBJETIVO:

Diagnosticar el nivel en que la empresa opera sus estándares de calidad, para determinar si las Normas de Calidad ISO 9001-2008 inexistentes en la empresa son una herramienta válida para elevar la satisfacción del cliente.

INSTRUCCIONES:

Distinguido integrante de la Empresa Agroherdez el Huerto Cia. Ltda.

El Sr. Fernando Bonifaz estudiante de la facultad ciencias administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, ha iniciado un proceso de seguimiento de las normas actuales de calidad aplicadas en la empresa, para determinar su incidencia en el poder de negociación que tiene la empresa frente a sus clientes.

CUESTIONARIO

1. ¿ Qué edad tiene ?

1.1 20 a 30

1.2 31 a 40

1.3 41 en adelante

2. ¿ Qué nivel de estudio tiene ?

2.1 Secundaria

2.2 Superior

2.3 Cuarto nivel

3. ¿ Qué tipo de actividades realizan anualmente en la empresa ?

3.1 Capacitación

3.2 Integración

3.3 Programas de entrenamiento

4. ¿ Conoce las directrices utilizadas en la empresa para cumplir con las Normas de Calidad actuales ?

4.1 SI

4.2 NO

5. ¿Cuál de los siguientes documentos utiliza en su empresa ?

5.1 Manual de calidad.

5.2 Manual de procedimientos.

5.3 Instructivos de trabajo.

6. ¿ Qué tipo de control establece la empresa al producto ?

6.1 Verificación de mercadería

6.2 Control de costo.

6.3 Control de calidad.

7. ¿ Existe en la empresa un Manual de Calidad basado en las normas ISO 9001 – 2008 ?

a. SI

7.2 NO

8. ¿Cuál de las siguientes características cree usted determinan el poder en una negociación ?

8.1 Conocimientos del negociador

8.2 Valor agregado.

8.3 Calidad del producto.

9. ¿ Qué habilidades debe poseer un negociador ?

9.1 Facilidad de comunicación.

9.2 Inteligencia emocional.

9.3 Relaciones Interpersonales.

10. ¿ Cree usted que la empresa tiene el poder de negociación de sus productos frente a sus clientes ?

10.1 SI.

10.2 NO.

11. ¿Cuál es el costo del producto que comercializa la empresa ?

11.1 Alto.

11.2 Bajo.

12. ¿ Cree que el precio que comercializa los productos la empresa es ?

12.1 Alto.

12.2 Medio.

12.3 Bajo.