



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES EN LA EMPRESA “BURNEO EXPORT” DEL CANTÓN SANTO DOMINGO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS PERECEDEROS DE EXPORTACIÓN

MODALIDAD:
INVESTIGACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
CRECIMIENTO Y DESARROLLO SOSTENIBLE

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
EMPRENDIMIENTO, COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LAS ORGANIZACIONES

AUTORES:
OCAMPO OBANDO JOSÉ EDUARDO
QUIROGA GARCÍA RODDY FABRICIO

TUTOR:
ING. GUSTAVO LOZANO JARAMILLO MG. SC.

PORTOVIEJO, 2020

Tema:

La Administración de Operación en la empresa “Burneo Export” del cantón Santo Domingo y su incidencia en la Gestión de Calidad de los productos perecederos de exportación.

Dedicatoria

El presente trabajo lo quiero dedicar a Dios, por darme la fortaleza y la sabiduría de poder obtener uno de mis grandes sueños y por poder culminar mi etapa de universitario.

A mis padres, porque fueron mi motor principal, dándome siempre ese apoyo en seguir adelante y no rendirme hasta conseguir el objetivo deseado y también a mis amigos, que a lo largo de este periodo me ayudaron a progresar en mis estudios con su apoyo y moral.

José Eduardo Ocampo Obando

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo se lo dedico en primer lugar a Dios por darme toda la fuerza y fe para conseguir lo que tengo a pesar de toda adversidad.

A mis padres, que son los responsables de que este aquí ahora consiguiendo esta meta tan importante para mi vida y el nuevo comienzo de mi profesión.

A mis hermanos, que han sido mi inspiración y han estado conmigo con todo su apoyo en forma constante y en todo momento.

A mi enamorada, que ha sido mi pilar y brújula en toda esta travesía que ha sido mi camino por la educación superior y amigos que he conseguido en el transcurso de este tiempo que siempre están aquí en mi alma.

Roddy Fabricio Quiroga García

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por ser una pieza fundamental en mi vida, por su fortaleza para llegar hasta donde ahora estoy, cumpliendo un sueño tan anhelado.

A mi familia, porque siempre supieron darme ese apoyo incondicional a lo largo de mi carrera universitaria y nunca dejarme solo en las adversidades e inconvenientes que he pasado.

De manera especial a mi tutor de tesis, quien con sus conocimientos y experiencia me guiaron en la elaboración de esta investigación.

A la Universidad Técnica de Manabí, por la oportunidad de enriquecerme en conocimiento.

Y a cada uno de mis docentes que me formaron académicamente en estos años de manera eficaz y sobresaliente.

José Eduardo Ocampo Obando

Agradecimiento

Mi agradecimiento a mis padres, Juan y Patricia, que con amor y ternura me dieron todo lo que necesité para lograr esta meta.

A Dios, que me dio toda su fuerza para poder lograr y persistir en este intento por cumplir mi meta tan anhelada.

A mis docentes, que me supieron inspirar para poder lograr mis sueños y terminar con bien esta carrera.

Roddy Fabricio Quiroga García



Universidad Técnica de Manabí
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Escuela de Administración de Administración

Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación

Ing. Gustavo Lozano Jaramillo Mg. Sc, tutor, certifica que los autores de esta investigación: Ocampo Obando José Eduardo y Quiroga García Roddy Fabricio, realizaron el Trabajo de Titulación denominado: la administración de operación en la empresa “Burneo Export” del cantón Santo Domingo y su incidencia en la gestión de calidad de los productos perecederos de exportación, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial, bajo mi dirección y supervisión, trabajo que se encuentra concluido en su totalidad.

Portoviejo,

.....
Ing. Gustavo Lozano Jaramillo Mg. Sc.

Tutor



Universidad Técnica de Manabí
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Escuela de Administración de Empresas

Certificación de la Comisión de Revisión y Evaluación

De nuestra consideración:

Tenemos a bien certificar que el desarrollo del Trabajo de Titulación denominado: la administración de operación en la empresa “Burneo Export” del cantón Santo Domingo y su incidencia en la gestión de calidad de los productos perecederos de exportación, de los autores: Ocampo Obando José Eduardo y Quiroga García Roddy Fabricio, ha sido concluido con total normalidad, bajo la dirección del Ing. Gustavo Lozano Jaramillo Mg. Sc, así como la responsabilidad del Tribunal de Revisión y Evaluación, legalizada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, ajustándose conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de la Facultad, como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial.

.....

Presidente del Tribunal

.....

Miembro del Tribunal

.....

Miembro del Tribunal



Universidad Técnica de Manabí
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Escuela de Administración de Administración

Declaración sobre Derechos de Autor

El desarrollo de este Trabajo de Titulación, es producto del esfuerzo, constancia y dedicación exclusiva de: Ocampo Obando José Eduardo y Quiroga García Roddy Fabricio, expuesto en este trabajo investigativo denominado: la administración de operación en la empresa “Burneo Export” del cantón Santo Domingo y su incidencia en la gestión de calidad de los productos perecederos de exportación , por lo tanto, de su planteamiento, desarrollo y finalización asumimos la responsabilidad que la Ley señala para el efecto.

.....
Ocampo Obando José Eduardo
Autor

.....
Quiroga García Roddy Fabricio
Autor

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación	
Certificación de la Comisión de Revisión y Evaluación	
Declaración sobre Derechos de Autor	
Índice de Contenidos	
Índice de Tablas	
Índice de Gráficos	
Resumen	
Summary	
Introducción	
Tema.....	17
Capítulo I.....	17
El Problema.....	17
1. Planteamiento del problema.....	17
1.1. Nivel macro.....	17
1.2. Nivel meso.....	17
1.3. Nivel micro.....	18
2. Objetivos.....	18
2.1. Objetivo general.....	18
2.2. Objetivos específicos.....	19
3. Justificación.....	19
3.1. Justificación teórica – metodológica.....	19
3.2. Justificación social.....	19
3.3. Justificación práctica.....	20
4. Delimitación de la investigación.....	20
Capítulo II.....	21
Marco teórico – referencial.....	21
1. Antecedentes.....	21
2. Bases teóricas.....	23
2.1. La administración de operaciones.....	23

2.1.1. Importancia y objetivos de la administración de operaciones....	24
2.1.2. Estrategias de administración de operaciones.....	26
2.1.3. Análisis en administración de operaciones.....	29
2.2. Gestión de la Calidad.....	30
2.2.1. ¿Cómo influye la calidad en la productividad?.....	32
2.2.2. La calidad como factor estratégico para las empresas.....	34
2.2.3. Organismos que certifican la calidad en el Ecuador.....	36
3. Contextualización del objeto de estudio.....	37
Capítulo III.....	38
3. Diseño metodológico.....	38
3.1. Tipo de investigación.....	38
3.2. Diseño de la investigación.....	38
3.3. Población y muestra.....	38
3.4. Técnicas de recolección de datos.....	39
3.5. Método de investigación.....	39
3.6. Análisis de datos.....	39
3.7. Definición de las variables del estudio.....	39
3.7.1. Variable independiente.....	39
3.7.2. Variable dependiente.....	40
3.7.3. Operacionalización de las variables de estudio.....	40
3.8. Aplicación de las técnicas de recolección de información.....	43
3.8.1. Entrevista Gerente Área de Administración de Operaciones....	43
3.8.2. Entrevista Gerente Área de Gestión de la Calidad.....	45
3.8.3. Encuesta a los colaboradores de la empresa.....	47
Capítulo IV.....	58
4. Conclusiones, recomendaciones y resultados logrados.....	58
4.1. Conclusiones.....	58
4.2. Recomendaciones.....	60
4.3. Resultados logrados.....	60
Cronograma valorado	
Bibliografía	
Anexos	

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1.....	47
Tabla 2.....	48
Tabla 3.....	49
Tabla 4.....	50
Tabla 5.....	51
Tabla 6.....	52
Tabla 7.....	53
Tabla 8.....	54
Tabla 9.....	55
Tabla 10.....	56
Tabla 11.....	57

Índice de Gráficos

	Pág.
Gráfico 1.....	47
Gráfico 2.....	48
Gráfico 3.....	49
Gráfico 4.....	50
Gráfico 5.....	51
Gráfico 6.....	52
Gráfico 7.....	53
Gráfico 8.....	54
Gráfico 9.....	55
Gráfico 10.....	56
Gráfico 11.....	57

Resumen

El estudio denominado “La Administración de Operación en la empresa “Burneo Export” del cantón Santo Domingo y su incidencia en la Gestión de Calidad de los productos perecederos de exportación” se realizó buscando comprender la conexión existente entre estos procesos y el impacto que pueden tener en la productividad de esta empresa.

La investigación tuvo como objetivo macro analizar la Administración de Operación en la empresa “Burneo Export” del cantón Santo Domingo y su incidencia en la Gestión de Calidad de los productos perecederos de exportación, el cual se dividió en tres objetivos específicos, con el primero se describieron los elementos de la Administración de Operaciones que conforman el proceso productivo de la empresa objeto de estudio, con el segundo se identificaron los procedimientos de gestión de calidad que se llevan a cabo en la empresa “Burneo Export” y con el tercero se propusieron, en base a los resultados obtenidos, recomendaciones técnicas para mejorar la problemática detectada en la empresa “Burneo Export”.

El trabajo fue de tipo aplicado, cuantitativo, de campo y documental, su diseño fue transeccional y no experimental. La población o universo de este estudio estuvo conformado por dos gerentes (área de administración de operaciones y del área de gestión de la calidad) y 18 colaboradores. Las técnicas de recolección de datos fueron la entrevista y la encuesta, utilizando un cuestionario. Los métodos utilizados fueron el etnográfico y el método estadístico. Para el procesamiento y tabulación de los datos obtenidos se utilizó el programa estadístico SPSS, con el cual se elaboraron las tablas y gráficos estadísticos para una mejor comprensión de la problemática.

Palabras Clave: administración de operación, gestión de calidad, productividad, eficiencia, áreas productivas.

Summary

The study called "The Operation Administration in the company "Burneo Export" of the Santo Domingo canton and its impact on the Quality Management of perishable export products" was carried out seeking to understand the connection between these processes and the impact they can have on the productivity of this company.

The macro objective of the research was to analyze the Operation Administration in the company "Burneo Export" of the Santo Domingo canton and its impact on the Quality Management of perishable export products, which was divided into three specific objectives, with the first described the elements of the Operations Administration that make up the production process of the company under study, with the second identified the quality management procedures that are carried out in the company "Burneo Export" and with the third were proposed, based on the results obtained, technical recommendations to improve the problem detected in the company "Burneo Export".

The work was applied, quantitative, field and documentary, its design was transsectional and not experimental. The population or universe of this study was made up of two managers (operations administration area and quality management area) and 18 collaborators. Data collection techniques were interview and survey, using a questionnaire. The methods used were the ethnographic and the statistical method. For the processing and tabulation of the data obtained, the statistical program SPSS was used, with which the tables and statistical graphs were elaborated for a better understanding of the problem.

Keywords: operation administration, quality management, productivity, efficiency, productive areas.

Introducción

Las empresas productoras o de manufacturas tienen como su objetivo definido satisfacer a los clientes mediante la transformación de la materia prima en el producto deseado y este es el punto primordial en el que la administración de operaciones que realizan debería permitirles obtener la mayor eficiencia posible, teniendo un estrecho vínculo a su vez con la calidad del producto una vez acabado. Muñoz (2009) define el objetivo de la administración de las operaciones como:

Las eficiencias de los procesos productivos que se relacionan tanto con la calidad de los bienes producidos, como con el costo de producción, en que se incurre. Debido a que la eficiencia de los procesos productivos es el gran objetivo de la administración de operaciones (p.1).

Claro está que, la calidad en una empresa es algo también muy importante y que a su vez es en la mayoría de ocasiones una consecuencia de una buena administración operativa en la realización de estos procesos, mejorando a su vez a la misma empresa haciéndola llamativa a las partes interesadas y confiable al mercado de inversionistas, dice Beltrán (2009) que:

La gestión de la calidad es definir y coordinar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos empresariales de calidad. Una de ellas es establecer las especificaciones de los procesos operativos y los recursos relacionados con ellos, a la vez que cumplan los requisitos de todas las partes interesadas (p.21).

El contenido de este trabajo de investigación se dividió en cuatro Capítulos:

En el Capítulo I se abarcaron aspectos como el planteamiento del problema, en donde se hizo una descripción concisa del problema a abordarse. Los objetivos del estudio, tanto general como específicos. La justificación de la investigación en sus tres aspectos esenciales: teórico – metodológico, social – económico y práctico, y finalmente, la delimitación del estudio.

En el Capítulo II se realizó el marco teórico – referencial, en donde ha base a autores y trabajos similares se fundamentaron las dos variables de la investigación, luego la contextualización del objeto del estudio en donde se elaboró una breve reseña histórica de la empresa “Burneo Export” del cantón Santo Domingo.

En el Capítulo III el diseño metodológico, en donde se expusieron el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección de información, el método de investigación y el análisis de los datos.

En el Capítulo IV se mostraron las conclusiones, recomendaciones y los resultados logrados en relación a los resultados obtenidos en la investigación.

En base a lo planteado con anterioridad, este estudio buscó determinar la incidencia de la administración de las operaciones en la gestión de la calidad de los productos perecederos de la empresa Burneo Export del cantón Santo Domingo.

Tema:

La Administración de Operación en la empresa “Burneo Export” del cantón Santo Domingo y su incidencia en la Gestión de Calidad de los productos perecederos de exportación.

Capítulo I**El problema****1. Planteamiento del problema****1.1. Nivel macro**

En una actualidad globalizada, cuando se habla de la administración de operaciones y de gestión de calidad, hay que hacer referencia a la participación, integración y flexibilidad de los procesos, estas son características importantes y que se necesitan para tener una gestión integradora de la empresa, puesto que de lo contrario se generarían desventajas en relación con la competencia, mucho más en las empresas exportadoras, las cuales a un nivel global se presentan como un negocio muy rentable, actividad ubicada en puestos importantes teniendo un mercado muy grande y competitivo. Explica Schroeder (2011) que:

La administración de operaciones se ocupa de la producción de bienes y servicios. Los gerentes de operaciones ocupan un lugar especial en toda compañía, pues su actividad impacta en la calidad de lo producido, por lo cual tienen una responsabilidad importante tanto en las industrias de los servicios como en las de manufacturas (p.1).

1.2. Nivel meso

La provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, en los últimos años, se ha caracterizado por un gran desarrollo económico, mucho de esto gracias a la constante inyección de capital por parte de inversionistas para la apertura de nuevos negocios, dinamizando su economía, abriendo espacio también para el ingreso de variedad de

empresas como las exportadoras, empresas caracterizadas por la calidad de sus productos, aspecto de mucha exigencia debido a los altos estándares internacionales. Indica Novillo (2017):

La calidad al pasar los años se ha convertido en la fuente principal para que los mercados se vuelvan más competitivos. A través de la gestión de la calidad se puede decir que se ha ayudado significativamente a las empresas a mejorar su rendimiento tanto en los productos como en la satisfacción del cliente (p.17).

1.3. Nivel micro

A nivel del cantón Santo Domingo, es muy evidente su progreso, pero a la misma vez se observa una incorrecta aplicación de la administración de operaciones en las empresas exportadoras de la localidad, evidenciándose esto en la calidad de los productos terminados, esto conlleva a que se pierda credibilidad en los procesos y se busque a otras empresas de otras ciudades. En este caso, es muy notoria la deficiencia en la administración de las operaciones de la empresa “Burneo Export”, afectando la calidad de los productos que se exporta al exterior, provocando una respuesta negativa de sus principales clientes. Para Arnoletto (2000):

Administrar bien una empresa es parte del desempeño administrativo, pues es un sistema complejo con su orden, sus normas, sus procedimientos, etc, pero siempre subordinado al objetivo de la fidelización de un cliente, mediante la buena gestión y la innovación. Es una tarea más creativa que adaptativa (p.9).

Formulación científica del problema: ¿Incide la administración de las operaciones en la gestión de la calidad de los productos perecederos de la empresa “Burneo Export” del cantón Santo Domingo?

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

- Analizar la Administración de Operación en la empresa “Burneo Export” del cantón Santo Domingo y su incidencia en la Gestión de Calidad de los productos perecederos de exportación.

2.2 Objetivos Específicos

- Investigar la idoneidad de los elementos de la Administración de Operaciones que conforman el proceso productivo de la empresa objeto de estudio.
- Establecer el nivel de aplicación de los factores de la Gestión de la Calidad que se llevan en la empresa “Burneo Export”.
- Proponer en base a los resultados obtenidos recomendaciones técnicas para mejorar la problemática detectada en la empresa “Burneo Export”.

3. Justificación de la investigación

3.1. Justificación teórico - metodológico

Este estudio aportará un nuevo enfoque a esta temática, esto permitirá a otros investigadores entender cómo se relaciona la administración de operaciones y la gestión de la calidad en empresas como “Burneo Export”, entidad dedicada a la exportación, responderá a cuestionamientos académicos sobre la rigurosidad entorno a estos procesos, y en qué nivel debe ser aplicada la rigurosidad en los procesos para satisfacer a los clientes.

3.2. Justificación social

La aportación de recomendaciones de esta investigación permitirá a la empresa “Burneo Export” mejorar su administración de operaciones y la calidad del producto entregado, beneficiándose no solo económicamente sino también su imagen como una empresa responsable y comprometida con su actividad, reducirá las pérdidas del producto a exportar, cumpliendo con los estándares de calidad requeridos, con el ejemplo también se beneficiarán otras empresas comerciales locales y futuras empresas generando plazas de empleo, tanto en forma directa como indirecta.

3.3. Justificación practica

El objetivo de relacionar la incidencia que tiene la administración de las operaciones de la empresa “Burneo Export” del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas con la gestión de la calidad de los productos perecederos que se exportan al exterior, es demostrar la deficiencia que se puede producir al no ejecutar de una manera correcta los procesos operacionales y como esto se ve reflejado en la calidad del producto, produciendo perdidas económicas importantes.

4. Delimitación de la investigación

Delimitación temporal: la presente investigación tendrá una duración de 6 meses, abarcando el periodo comprendido entre los años 2019 - 2020.

Delimitación geográfica: la investigación se realizará en el cantón Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Delimitación teórica: para la primera variable autores como Solís. (2017). Uso de la administración de operaciones en las MIPYMES. Artículo científico. Universidad Estatal de la Península de Santa Elena. Farfán. (2015). Propuesta de mejora de la administración de operaciones de la empresa comercializadora de equipos “Panamericana de seguridad industrial “para aumentar la productividad en el mediano plazo. Tesis. Universidad de Guayaquil. Jiménez. (2020). Administración de operaciones: análisis de las estrategias operaciones en las empresas como elemento clave para competitividad. Artículo científico. Revista Polo del Conocimiento. Para la segunda variable tenemos los siguientes autores: Calero. (2015). Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015. Tesis. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Fontalvo. (2018). Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. Artículo científico. Revista Scielo. Hernández. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. Artículo científico. Revista Espacios.

Capítulo II

Marco teórico - referencial

1. Antecedentes de la investigación

Solís (2017) en su artículo científico denominado " Uso de la administración de operaciones en las MIPYMES en la Universidad Estatal de la Península Santa Elena", buscó exponer los principales conceptos y herramientas que permitan mejorar el rendimiento de las Mipymes del cantón Milagro; basándose en una investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo no experimental, dando valor a los fundamentos teóricos que ofrece la administración de operaciones para la respectiva cosecha de resultados favorables a las empresas que conforman Mipymes, en lo que se enfocó con una población y muestra de 192 empresas que fueron supervisadas de manera adecuada para el buen funcionamiento de sus áreas estratégicas para una toma de decisiones favorables a la empresa.

Farfán (2015) en su tesis de grado llamada "Propuesta de mejora de la administración de operaciones de la empresa comercializadora de equipos Panamericana de Seguridad Industrial para aumentar la productividad en el mediano plazo". Estableció un manual de funciones para el área de logística de la organización, responsabilidades del puesto de trabajo para obtener de esta manera la excelencia en el desempeño de cada uno de los colaboradores de la organización, permitiendo el liderazgo de la empresa "Panamericana Seguridad Industrial", en donde uso un tipo de investigación cualitativa, exploratoria, de campo, con antecedentes relacionados con el tema propuesto. En la que el área de la administración de empresas dedicada tanto a la investigación como a la ejecución de todas aquellas acciones tendientes a generar el mayor valor agregado mediante la planificación, organización, dirección y control en la distribución tanto de bienes como de servicios, destinado todo ello a aumentar la calidad, productividad, mejorar la satisfacción de los clientes, y disminuir los costos.

Rúa (2020) en su artículo "Rediseño organizacional y el enfoque de gestión de procesos en una empresa del sector del tabaco", estudió el rediseño organizacional basado en el enfoque de gestión de procesos en una empresa del sector del tabaco. La investigación se realizó en una empresa cubana del sector del tabaco. Como parte de

la investigación fueron aplicadas las seis fases del procedimiento de rediseño organizacional, con el objetivo de determinar los puntos de desconexiones que existen entre los procesos de la empresa haciendo que la misma no logre obtener niveles óptimos de eficiencia y eficacia que se necesitan en el sistema empresarial de la actualidad, así mismo se realizan propuestas que permitirán elevar el nivel de integración del sistema de dirección de la misma. Se concluyó que una de las debilidades más marcadas que posee la empresa es la integración del subproceso almacenes con el resto de los subprocesos de la cadena de suministro, debido a la realización de actividades que no son propias por naturaleza del proceso de almacenaje.

Gómez (2019) en su artículo titulado “Procedimiento para la implementación del sistema de gestión y costos de la calidad en empresa cárnica cubana”, propuso un procedimiento para la implementación del sistema de costos de la calidad en una empresa cárnica. El estudio fue de campo, descriptivo y correlacional. Los resultados mostraron que las exigencias impuestas a la empresa cárnica de Sancti Spíritus, por el sistema de gestión de la calidad, respecto a la evaluación de los costos, requiere de alternativas organizativas que permitan identificar las partidas de costos de la calidad y las oportunidades de mejora para contribuir a la efectividad del proceso productivo.

Fontalvo (2017) en su artículo científico “Diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. Se buscó alcanzar altos estándares de calidad con lo cual se proporcionan criterios de dirección para la toma de decisiones, por parte de los directivos de este tipo de instituciones Universitarias. La investigación fue realizada usando una metodología en la cual se contextualizó como objeto de estudio las Instituciones de Educación Superior y se tomaron como referentes los lineamientos de calidad establecidos por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) de Colombia y la Norma ISO 9001:2015, lo que conllevó a establecer componentes y requisitos a partir del cual se estructuró la matriz de marco lógico del Sistema de Gestión de la Calidad. Se concluyó que a partir de estándares de calidad con reconocimiento mundial como son los de la norma ISO 9001: 2015 y referentes de calidad específicos, se puede responder a las necesidades y expectativas de los clientes en una institución universitaria.

2. Bases teóricas

2.1 Administración de operaciones

La función de operaciones de una empresa es responsable de la producción y la entrega de bienes o servicios de valor para los clientes de la organización. Los administradores toman decisiones para gestionar el proceso de transformación que convierte los insumos en productos terminados o los servicios deseados.

La administración de operaciones “se refiere al diseño, dirección y control sistémico de los procesos que transforman los insumos en servicios y productos destinados a clientes internos o externos” (Viteri, 2015, p.131).

Esta administración de operaciones está dedicada tanto a la investigación como a la ejecución de todas aquellas acciones tendientes a generar el mayor valor agregado mediante la planificación, organización, dirección y control en la producción tanto de bienes como de servicios, destinado todo ello a aumentar la calidad, productividad, mejorar la satisfacción de los clientes, y disminuir los costes. A nivel estratégico su objetivo es participar en la búsqueda de una ventaja competitiva sustentable para la empresa. Según Solís (2017):

La administración de operaciones es la disciplina que estudia la planeación, organización, dirección y control de las operaciones productivas, actividades necesarias para producir los bienes y servicios que ofrecen las empresas y las organizaciones dedicadas a la producción de manufacturas y servicios (p.3).

Los administradores de operaciones son los responsables de la producción de los bienes o servicios de las organizaciones. Toman decisiones que se relacionan con la función de operaciones y los sistemas de transformación que se utilizan. Así pues, la administración de operaciones es el estudio de la toma de decisiones en la función de operaciones.

La administración de operaciones “es la clave para el desarrollo estratégico de la entidad dirigida a fortalecer su competitividad y supone además la diferencia entre la rentabilidad y el déficit en un negocio” (Jiménez, 2020, p.4).

La estrategia de operaciones es una visión de la función de operaciones que depende de la dirección o impulso generales para la toma de decisiones. Esta visión se debe integrar con la estrategia empresarial y con frecuencia, aunque no siempre, se refleja en un plan formal. La estrategia de operaciones debe dar como resultado un patrón consistente de toma de decisiones en las operaciones y una ventaja competitiva para la compañía.

Esta actividad “significa generar productos nuevos, bien sea para mercados ya existentes, o con la finalidad de satisfacer nuevas necesidades. Significa estar a la búsqueda de nuevos nichos, tomando la delantera a sus competidores” (Gómez, 2020, p.17).

Los administradores de operaciones no trabajan solamente en empresas productoras de bienes, también lo hacen en industrias de servicio. En el caso de las industrias de servicio privadas, se emplean gerentes de operaciones en hoteles, restaurantes, aerolíneas, bancos y tiendas al menudeo. En todas estas empresas, los administradores de operaciones, en forma muy parecida a sus contrapartes de las empresas que producen bienes, son responsables del suministro de servicios.

Según Chase (2019) la administración de operaciones es la actividad mediante la cual los recursos, fluyendo dentro de un sistema definido, son combinados y transformados en una forma controlada para agregarles valor en concordancia con los objetivos de la organización. Básicamente tiene que ver con la producción de bienes y servicios (p.15).

2.1.1. Importancia y objetivos de la Administración de Operaciones

Según Burgos (2017) la administración de operaciones posee un campo muy amplio de aplicación dentro de las empresas y por supuesto esta netamente ligada a

elevant la productividad de las mismas, los gerentes de operaciones son los encargados de realizar el análisis de las funciones de operaciones y la relación de esta con las demás funciones de la empresa (p.181).

Es importante saber que estos mecanismos de control deben estar netamente diseñados para una buena planificación para todo el sistema de producción con la finalidad de salvaguardar los intereses dentro de la organización y la relación con el ambiente externo.

Sin embargo, no basta en definir lo que la administración de operaciones pueda hacer teóricamente, sino en lo que permite conocer la importancia que tiene la existencia de un administrador de operaciones dentro de una organización, ya que con esto se puede prevenir cualquier anomalía en la cadena de valor en la empresa a lo que pueda interrumpir el buen funcionamiento de los procesos de producción. Mejía (2015) indica que el rol de la administración de operaciones es importante por tres razones:

1. Servicios y Manufactura. La organización de manufactura produce bienes físicos y es fácil poder observar todo el proceso de transformación en este tipo de organización, debido a que las materias primas se convierten en productos finales, por ejemplo: la industria de automóviles, las industrias de producción de celulares, etc.

En la organización de manufactura los productos finales no son reconocibles fácilmente ya que no son físicos porque están en forma de servicio, por ejemplo: los hospitales proporcionan servicio médico y de cuidado de salud, las aerolíneas producen servicio de transporte, etc.

2. Manejo de la Productividad. Mejorar la productividad se ha vuelto un objetivo importante para prácticamente todas las organizaciones. Para los países la alta productividad puede producir crecimiento y desarrollo económico, los trabajadores pueden recibir sus salarios y su repartición de utilidades. En el caso de empresas individuales un aumento en la productividad genera una estructura de costo más competitiva y la capacidad de ofrecer precios que tengan mayor competitividad en el mercado.

3. Rol estratégico de la administración de operaciones. El rol estratégico de la administración de operaciones en el desempeño exitoso de unas organizaciones aprecia a medida que más empresas deciden manejar sus operaciones desde la perspectiva de la cadena de valor (p.139).

A lo que la administración de operaciones dentro de la empresa Burneo Export está permanentemente ligada a la productividad de mejorar sus procesos a la hora de poder clasificar la materia prima en sus respectivos lugares de producción a lo cual se está aplicando cada de los pasos establecidos que genere el gerente operacional de la empresa. Así menciona Hernández (2017) cuando dice que:

La función del área de operaciones es la producción, y eso en la actualidad y bajo las nuevas concepciones del consumidor no es del todo cierto, en lo que la función real de esta área es la creación de valor para los consumidores, a través de las actividades de diseño y producción de los bienes o servicios que satisfagan sus necesidades, en lo que refleja que el objetivo principal del área de operaciones es contribuir al cumplimiento de los objetivos económicos y sociales de la organización, en particular le corresponde producir la cantidad, con la calidad y en el tiempo y costo necesarios para satisfacer la demanda del mercado y contribuir a la generación de las utilidades que hagan rentable la inversión de los accionistas (p.17).

2.1.2. Estrategias de Administración de Operaciones

La estrategia de operaciones se basa “en un plan a largo plazo que busca mejorar la competitividad de la compañía, parte de un análisis del entorno, del mercado y de los competidores, así como de un estudio de los recursos internos disponibles, para fijar unos objetivos y una hoja de ruta” (Gonzales, 2016, p.15).

Para poder lograr todos estos pasos que nos genera la estrategia operacional se debe tener una planificación de largo plazo en que ayudara a lograr todos los objetivos propuestos por la empresa en donde se buscaría llegar a una competitividad en el mercado nacional e internacional. López (2018) explica que:

Una visión de las operaciones por lo que depende de la dirección en la que se toman las decisiones, en lo que se integra a la estrategia empresarial que suele reflejarse en un plan u objetivo para dar como resultado puntos constantes de toma de decisiones en las operaciones y dar una ventaja competitiva para la compañía (p.17).

Según Solís (2017), la administración de operaciones debe hacer frente a diez decisiones estratégica, que son:

Bienes y Servicios. En esta decisión el Administrador debe ponerse en el lugar del cliente para analizar que bienes o servicios son necesarios o cuales se podrían mejorar de los ya existentes y plantearse.

Calidad. Asegurar la calidad es un punto crítico en el proceso de producción, la empresa debe tener buenos estándares y políticas definidas que le permitan al administrador realizar un control minucioso desde la elaboración del bien y servicio hasta la supervisión del personal responsable de la calidad de los mismos.

Proceso y Capacidad. En esta etapa se debe conocer, cuales son los requerimientos técnicos, tecnológicos y humanos que se requieren para la elaboración de los productos.

Localización. Tanto oficinas administrativas como bodegas o centros de distribución deben tener una justificación de su localización, se deben plantear criterios en los que se base un estudio de mercado para conocer, cuál sería la mejor ubicación para las mismas.

Organización, distribución e instalaciones. La estrategia de distribución de instalaciones es la forma más eficiente y eficaz de saber cómo se pueden distribuir una instalación de manera tal que se brinde un producto de manera rápida, reduciendo la mano de obra y el desperdicio, esto también incluye a la maquinaria, muebles de oficina, etc. Por ejemplo:

- La distribución de oficinas busca maximizar el flujo de información.
- La distribución de las tiendas se enfoca en la exposición del producto.
- La distribución del almacén intenta optimizar el intercambio entre el espacio de almacenamiento y los costos por manejo de materiales.

Talento humano. En la administración se denomina a talento humano al conjunto de empleados de una organización. Por lo que el objetivo de la estrategia de talento humano es administrar la mano de obra y diseñar los trabajos con el propósito de emplear a las personas de la manera más eficaz y eficiente posible. Entonces cuando nos enfocamos en una estrategia de recursos humanos, queremos asegurarnos de que las personas:

- Sean empleadas de manera eficiente.
- Tenga una calidad de vida razonable en el trabajo en una atmosfera de compromiso y confianza mutuos.

Cadena de suministro. La organización debe asegurar que los proveedores con los que se cuentan cumplan con lo estipulado para no caer en atraso de los procesos propios, así mismo se debe definir cuáles son los componentes que se realizaran y cuales se adquirirán de terceros, todo el enfoque se debe realizar en la visión de satisfacer eficientemente las necesidades del cliente. Las estrategias para la cadena de suministros son:

- Negociar con muchos proveedores; en esta estrategia se hace que los proveedores compitan entre sí, la empresa escoge casi siempre al que presente la oferta más baja.
- Pocos proveedores; esta estrategia implica buscar relaciones de largo plazo con unos cuantos proveedores dedicados ya que estos tienen más probabilidad de entender los amplios objetivos de la empresa que los contrata.
- Integración vertical; con esta estrategia se deberán producir los bienes o servicios que antes se compraban, o comprar a un proveedor o distribuidor.

Inventario. Los inventarios son de cuatro tipos:

- Materia prima.
- Trabajo en proceso.
- Mantenimiento, reparación y operación.
- Bienes terminados.

Los administradores de operaciones establecen sistemas para el manejo de inventarios, estos son los más grandes:

- Análisis ABC.
- Exactitud en los registros.

Programación. La programación debe responder varios sucesos a los que se enfrentan un gerente o administrador, se debe analizar cuestiones como en que parte del proceso se debe subcontratar, es necesario mantener al personal o realizar contratos por periodos de producción entre otras situaciones.

Mantenimiento. Es indispensable para una organización que produce bienes el mantenimiento de sus maquinarias y procesos de producción, se debe tener en claro los responsables y los tiempos idóneos para los mantenimientos.

Como se pudo observar, estas diez estrategias operacionales son las que se maneja en la empresa Burneo Export de tal manera son fundamentales, por lo que se debe seguir paso a paso para que se manejen adecuadamente de una manera eficiente e integral en las áreas internas y externas de la empresa, que se maneje con una alta responsabilidad con el fin de ofrecer servicio de calidad manejando los suministros y una cadena de proveedores en lo que ayudara a sobrellevar los abastos de la materia prima que se recibe diariamente para su respectivo inventario.

2.1.3. Análisis en administración de operaciones

Según Collier (2015), el análisis de negocio está ayudando a los gerentes de operaciones a analizar datos de manera más efectiva y tomar mejores decisiones, las cuales se basan en:

La eficiencia operativa es la habilidad de proporcionar bienes y servicios a los clientes con mínimos residuos y máxima utilización de recursos. El triple balance final se refiere a la medición de la sustentabilidad ambiental, social y económica. Estas aplicaciones normales de análisis de negocio incluyen visualizar datos usando gráficas para examinar las tendencias de desempeño, calcular mediciones estadísticas básicas como medias, proporciones y desviaciones estándar en lo que compararan resultados relativos a otras unidades de negocio (p.55).

La empresa Burneo Export ha llevado a cabo estas habilidades operacionales de una manera adecuada en lo que este procedimiento analítico se refiere, es de gran ayuda a la empresa ya que a la hora de poder registrar sus compras y ventas de los productos perecederos el gerente se ahorraría tiempo en las tomas decisiones.

Los gerentes deben entender los enlaces de causa y efecto entre mediciones clave de desempeño, estas relaciones con frecuencia explican el impacto del desempeño operativo interno en los resultados externo, como la rentabilidad, participación de mercado o satisfacción del cliente. Muchas organizaciones pierden clientes debido a la mala calidad de los bienes o el desempeño del servicio, esto con frecuencia es el resultado de gerentes de operaciones que no consideran el impacto económico de perder clientes cuando reducen el personal de servicio o baja la categoría del diseño del producto.

2.2. Gestión de calidad

En mercados sumamente competitivos, donde el consumidor tiene la opción de elegir entre una gran gama, surge la afirmación, el aumento de la productividad y la mejora de la calidad son factores vitales para garantizar la supervivencia de las empresas en los mercados. En relación a la calidad, Raffino (2020) indica:

La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes (p.22).

Se conoce que las ventajas de la gestión de la calidad son innumerables, entre los que se puede resaltar que, como resultado de la calidad, la empresa se ahorra los costos de los defectos y mejora los niveles de producción aumentando la productividad con lo que se puede practicar políticas flexibles en materia de precios para competir y expandirse en el mercado. Hernández (2017) expresa:

La gestión de la calidad es hoy, una herramienta universalmente valorada que garantiza no solo a clientes sino a todas las partes interesadas en los procesos, unos niveles de desempeño y optimización que brindan confianza y seguridad; indistintamente del objeto social de las organizaciones (p.1).

Para lograr los objetivos de calidad, los empresarios deben darse cuenta que muchos de ellos manejan una orientación hacia los productos y las ventas, y no hacia el mercado y el cliente. Dicen González & Arciniegas (2016) que:

La gestión de la calidad está constituida por la implementación de una serie de procedimientos documentados que la empresa utiliza para demostrar que tiene en operación un sistema controlado, y que cuenta con la capacidad para la producción de bienes y servicios con calidad, proporcionando cierta garantía al cliente (p.6).

En las empresas exitosas se refleja que el poder no se centra en un departamento o individuo, sino que se vienen delegando a los diferentes grupos que se vienen incorporando manejando el concepto de gestión de calidad, cooperando y el consensuando el logro de los resultados en base a esfuerzos coordinados. Así Novillo (2017) expresa que:

La gestión de la calidad al pasar los años se ha convertido en la fuente principal para que los mercados se vuelvan más competitivos. A través de la gestión de la calidad se puede decir que se ha ayudado significativamente a las empresas a mejorar su rendimiento tanto en los productos como en la satisfacción del cliente (p.17).

Por tanto, la productividad con calidad constituye una filosofía de trabajo que implica disciplina y constancia para conseguir mejorar los resultados y mantenerlos en el tiempo. Es necesario tener en cuenta múltiples factores que giran alrededor de un eje central: ofrecer satisfacción plena al cliente. De ahí que según González (2016) en términos generales:

No se conocía la problemática de la gestión de la calidad como un sistema o estrategia para producir con calidad y en forma eficiente, lo que llevaba al concepto errado de que producir de este modo era muy costoso y donde más que una herramienta o estrategia para competir en los mercados la calidad era una carga onerosa para la empresa (p.2).

2.2.1. ¿Cómo influye la calidad en la productividad?

Como indica Ovaco (2017) está claro que implementar la gestión de la calidad en una empresa es un paso trascendental para la vida duradera de la organización:

Siempre y cuando se implemente de la manera correcta, trayendo adjunto sus beneficios, puesto que la empresa se va desarrollando conjuntamente a gran medida y va evolucionando así misma vez atrayendo más clientes que buscan este tipo de calidad superior y satisfacer sus necesidades conjuntamente, la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización, debido a que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible (p.23).

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta norma internacional son:

- Capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.

- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- Capacidad de demostrar la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Entre más estrecha sea la relación entre el fabricante y la mayoría de necesidades que deseen los clientes será más fluido el proceso y la elaboración del producto en sí, llegando directamente a satisfacer las necesidades que desea cada usuario en específico, acompañado de esto una correcta estrategia comercial que vaya de la mano con la logística y así sucesivamente, cumpliendo los parámetros como los detalla Trujillo (2018):

La relación comercial se da a través de cadenas de distribución, haciéndose necesario el uso de especificaciones definidas, garantías, muestras, etc., que tengan un papel equivalente a la antigua reunión entre el fabricante y el usuario. Diremos entonces que un producto o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de parámetros como: seguridad que el producto o servicio confieren al cliente. Fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, sin fallo y por un período determinado de tiempo. Servicio o medida en que el fabricante y distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio (p.27).

En el ámbito empresarial, la empresa saludable es aquella que constantemente está replanteándose sus estrategias acordes a la medición de sus áreas individualmente, así se podría establecer el camino hacia la correcta gestión empresarial por parte de los directivos como nos lo muestra de forma clara Piñero (2018):

Es de mencionar, que, para la mejora continua de la calidad, la productividad y la competitividad en las organizaciones, existen unas características fundamentales para el éxito de la gestión empresarial que se deben resaltar de sus directivos, gerentes y trabajadores: la constancia, dedicación, organización y disciplina para el logro de sus metas (p.100).

El contexto internacional debe ser tomado muy en cuenta en las empresas no solo de forma externa si no como una manera de estar a la vanguardia de las nuevas tendencias entorno a mejoras de productividad, tanto en la implementación de la calidad mediante los puestos de trabajo y sus respectivas funciones de los colaboradores.

2.2.2. La calidad como factor estratégico para las empresas

Para todas las empresas llegar al nivel de excelencia es sinónimo de calidad, en un mundo que se va actualizando y cambiando constantemente llegar a poseer un nivel de calidad alto es complejo pero posible, esto también producirá una ventaja competitiva en comparación a la competencia, Navarro (2017) indica:

Debido a la importancia de las empresas y su problemática para sobrevivir y competir en un mercado cada vez más exigente, la calidad es el nivel de excelencia que se ha escogido alcanzar para satisfacer el mercado al que va dirigido el producto (p.1).

Comprometerse con fidelidad con nuestros clientes es una de las maneras más seguras de ganar espacio sustancial en los mercados haciendo esta una estrategia comercial muy sólida, con el simple hecho de cumplir con lo que se ofrece y siempre tomar en cuenta los cambios en las tendencias de los mercados.

Queda muy en claro que la empresa que logre poder ser flexible y adaptarse a los inesperados y constantes cambios que se producen en el entorno podrá tener de manera más fácil y con más rapidez rentabilidad, manteniendo sus objetivos basados en sus clientes, optando por ofrecer una calidad que va mejorando con constancia a cada momento, optando por esta como una estrategia segura y confiable como lo indica Hernández (2018):

Las empresas tienen el reto de transformar su gestión en busca no solo de una mayor rentabilidad patrimonial, sino de calidad en la satisfacción de sus clientes. Considerando que operan en un entorno que se transforma

aceleradamente y deben estar preparadas para enfrentarse a los cambios, sin que se afecte la calidad de sus productos o servicios, insertar lineamientos de calidad se hace oportuno (p.183).

El beneficio de poder implementar una eficiente gestión de la calidad en una empresa va a proporcionar aparte de tranquilidad la fidelidad de los clientes así tanto como atraer a clientes de la competencia, acaparando la mayor atención posible en ese momento de los usuarios y hará replantear de una manera constante a los clientes de la competencia si están consumiendo el producto correcto de la empresa indicada.

Una empresa, aparte de buscar como fin la rentabilidad el empresario va en busca también de estabilidad y normalizar sus productos con sus clientes por lo que la estrategia a tomar en cuenta marcará el rumbo, ya sea en el ámbito que se enfoque como ya sea en optimizar sus procesos o gestionar una mayor calidad de sus productos, esta última siendo la que produce mayores beneficios al satisfacer las necesidades de sus usuarios, en base a lo que nos dice Arellano (2017):

Un cliente queda satisfecho si se le ofrece todo lo que él esperaba encontrar y más. Sin embargo, al estar determinada esta satisfacción por aspectos subjetivos como las expectativas y la percepción, la calidad no siempre se puede cuantificar o definir en términos objetivos, lo que hace necesario a las organizaciones el retroalimentarse en forma constante con la percepción de los clientes respecto a su servicio. Un nivel alto de calidad en el servicio proporciona a las organizaciones considerables beneficios en cuanto a su participación en el mercado, productividad, costos, motivación de su personal (p.77).

Yáñez (2020) menciona que la gestión de la calidad en una empresa deberá de estar a la misma concordancia de los propósitos y la razón de ser de la misma empresa y a su misma vez tiene como objetivo resolver falencias que se ven directamente involucradas con la producción:

La gestión de la calidad pretende estudiar a profundidad en qué estado se encuentra la empresa, para el abordaje y tratamiento de las falencias en los procesos administrativos y organizacionales, en concordancia con la misión, visión, objetivos, clientes internos y externos, con la finalidad de que intervenga como agente de cambio y optimización de procesos innecesarios, disminución de costos, optimización de tiempos, entre otros (p.5).

2.2.3. Organismos que certifican la calidad en el Ecuador

En el Ecuador existen una variedad de organismos que evalúan y aseguran cumplir con normas que rigen para que las empresas obtengan esa credibilidad internacional y sean competitivos a nivel mundial en nombre del Ecuador, de acuerdo al Servicio de Acreditación (2016):

Parte fundamental del Sistema Ecuatoriano de Calidad también constituyen el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (llamado así desde 2014 por Decreto Presidencial N° 338) y el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN). El INEN es el organismo técnico nacional competente, en materia de reglamentación, normalización y metrología. Por su parte, el SAE es responsable de la acreditación, es decir, de reconocer la competencia técnica de los diferentes organismos evaluadores de la conformidad (OEC). Estas organizaciones proveen servicios de ensayos, calibración, inspección o certificaciones de sistemas de gestión, personas o productos.

El INEN cumple un factor fundamental en torno a la normalización y el establecimiento de la calidad en las empresas y gracias a el INEN el Ecuador esta posesionado mundialmente como país potencia en la exportación como lo dice, Servicio Ecuatoriano de Normalización (2020):

El INEN está reconocido por la sociedad ecuatoriana como competente en la ejecución de los procesos establecidos en el Sistema Ecuatoriano de la Calidad, satisface la demanda nacional en los campos de la Normalización, Reglamentación, Metrología y Evaluación de la Conformidad, contribuyendo

al mejoramiento de la competitividad, de la salud y seguridad del consumidor, la conservación del medio ambiente y la promoción de una cultura de la calidad para alcanzar el buen vivir. (p.1).

El INEN, no solo enfoca sus procedimientos en empresas de grandes alcances, si no también brinda sus facilidades para las empresas de menores ambiciones, pero asegurando que procedan con una calidad y seguridad de sus funciones acordes al estándar con que se maneja el Ecuador como lo indica Servicio Ecuatoriano de Normalización (2018):

Brinda herramientas claves para el fortalecimiento y motivación de las micro, pequeñas y medianas empresas, a fin, de competir con productos y servicios de calidad, con valor agregado y eficacia en mercado nacionales y mundiales, apoya a organismos de Economía Popular y Solidaria, previo cumplimiento de los requisitos básicos de un sistema de gestión (p.6).

3. Contextualización del objeto de estudio

“Burneo Export” es una empresa de ámbito exportador que se dedica a la compra y venta de productos alimenticios perecederos a nivel nacional e internacional, actividad en la que se encuentra en el mercado ya más de 15 años, siendo una de las empresas pioneras en el cantón Santo Domingo en donde también se han registrado una gran variedad de empresas actividades económicas similares, esta empresa ha tenido actividades económicas muy estables en los últimos años en la que es su parte fuerte: exportar cacao a países europeos y americanos, los que son la principal fuente de compra en el exterior.

La empresa “Burneo Export” es una empresa privilegiada por el sector en donde se encuentra ubicada pues cuenta con gran cantidad de proveedores propios de la zona.

Capítulo III

3. Diseño Metodológico

3.1. Tipo de investigación

- Aplicada. Porque se buscó la generación de conocimientos con aplicación directa a los problemas de esta empresa.
- Cuantitativa. Porque se utilizaron números y gráficos estadísticos provenientes de los cálculos o mediciones para la exposición de los resultados que se obtuvieron en el trabajo de campo.
- De campo. Se extrajeron datos e informaciones a través del uso de técnicas de recolección como la observación, las entrevistas a gerentes y encuestas a los colaboradores de esta empresa.
- Documental. Se obtuvo, selecciono, compilo, organizo, interpreto y analizo información sobre el objeto de estudio a partir de fuentes documentales, tales como libros, documentos de archivo, hemerografía, registros audiovisuales, entre otros.

3.2. Diseño de la investigación

- Transeccional. Se recolectaron datos en un momento determinado, en un tiempo único, con el propósito de describir las variables del estudio y analizar su incidencia e interrelación en ese momento.
- No experimental. Porque las variables no fueron manipuladas por los investigadores, sino que sólo observó y se analizó el fenómeno tal cual y como es en su contexto natural.

3.3. Población y muestra

- La población o universo de este estudio estuvo conformado por dos gerentes (área de administración de operaciones y del área de gestión de la calidad) y 18 colaboradores. Como la población del estudio es pequeña no fue necesario extraer una muestra de dicha población.

3.4. Técnica de recolección de datos

- Entrevista. Se aplicaron al gerente del área de administración de operaciones y al gerente del área de gestión de la calidad.
- Encuesta. Se aplicaron a los colaboradores del área de gestión de la calidad de la empresa.
- Cuestionario. Se utilizó este instrumento compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio

3.5. Método de investigación

- Método etnográfico. Se estudió en forma directa a las personas que formaron la población del estudio durante un cierto período de tiempo, utilizando la observación participante, entrevistas y encuestas.
- Método estadístico. Se realizaron una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación.

3.6. Análisis de los datos

- Para el procesamiento y tabulación de los datos obtenidos se utilizó el programa estadístico SPSS, con el cual se elaboraron las tablas y gráficos estadísticos para una mejor comprensión de la problemática.

3.7. Definición de las variables del estudio

3.7.1. Variable independiente

La variable independiente fue aquella propiedad de un fenómeno a la que se le evaluó su capacidad para influir, incidir o afectar a otras variables. De este modo, la variable independiente en este estudio estuvo influyendo en la variable dependiente, el estudio correlacional se centró precisamente en esa relación. Para este estudio la variable independiente fue la Administración de Operaciones.

3.7.2. Variable dependiente

La variable dependiente fue el objeto o evento de este estudio, sobre la cual se centró la investigación en general. Pudo ser definida como los cambios sufridos por los sujetos como consecuencia de la manipulación de la variable independiente por parte del experimentador. Para este estudio la variable dependiente fue la Gestión de la Calidad.

3.7.3. Operacionalización de las variables

Variable Independiente: Administración de Operaciones.

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Es la administración de los recursos productivos de la organización. Esta área se encarga de la planificación, organización, dirección, control y mejora de los sistemas que producen bienes y servicios.	Elementos de la A.O.	<p>Diseño del proceso</p> <p>Diseño distribución de instalaciones</p> <p>Talento humano</p> <p>Administración cadena suministros</p>	<p>¿Considera usted que los procesos productivos de la empresa son eficientes y eficaces?</p> <p>¿Las instalaciones de la empresa están distribuidas de forma que favorecen la logística interna?</p> <p>¿Se cuenta con un personal adecuado y preparado técnicamente?</p> <p>¿Cuenta la empresa con suficientes proveedores para mantener un nivel</p>

		Administración de inventarios	de producción óptimo? ¿Cuenta la empresa con el ambiente, el personal y los procesos para mantener un nivel de inventario adecuado?
		Mantenimiento	¿Recibe la maquinaria un adecuado mantenimiento que le permita producir con calidad y en forma constante?

Técnicas e instrumentos: entrevista a los gerentes del área de administración de operaciones y del área de gestión de la calidad. Encuesta a los colaboradores de estas áreas. Se utilizó un cuestionario.

Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

Variable Dependiente: Gestión de la Calidad.

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el	Elementos gestión de la calidad	Estructura de la empresa Planificación de estrategias	¿Existe una adecuada distribución del personal según sus funciones y tareas? ¿Están planificadas las estrategias y

<p>desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción</p>		<p>Recursos</p> <p>Procedimientos</p> <p>Normas de calidad</p>	<p>actividades que permitirán alcanzar los objetivos y las metas de la empresa?</p> <p>¿Cuenta la empresa con el personal, la infraestructura, el dinero y el equipamiento necesario para un buen desempeño?</p> <p>¿Están detallados en forma de un manual, dependiendo de la complejidad, de cómo realizar los procesos?</p> <p>¿Está la empresa usando y cumpliendo con las normas de calidad actualizadas en relación a su actividad productiva?</p>
---	--	--	--

Técnicas e instrumentos: entrevista a los gerentes del área de administración de operaciones y del área de gestión de la calidad. Encuesta a los colaboradores de estas áreas. Se utilizó un cuestionario.

Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

3.8. Aplicación de las técnicas de recolección de información

3.8.1. Entrevista Gerente Área de Administración de Operaciones de la Empresa “Burneo Export”

P. ¿Considera usted que los procesos productivos de la empresa son eficientes y eficaces?

R. Si, por que hay que tener las cosas con seguridad y responsabilidad en los horarios de ventas y entregas del producto.

P. ¿Las instalaciones de la empresa están distribuidas de forma que favorecen la logística interna?

R. Sí, estas están acorde a la necesidad diría de los aspectos logísticos, favoreciendo de una manera directa a la logística de la empresa.

P. ¿Se cuenta con un personal adecuado y preparado técnicamente?

R. Sí, la empresa cuenta con un personal capacitado para las áreas específicas de trabajo.

P. ¿Cuenta la empresa con suficientes proveedores para mantener un nivel de producción óptimo?

R. Sí, la empresa posee proveedores suficientes para poder cumplir el abastecimiento de los suministros diarios.

P. ¿Cuenta la empresa con el ambiente, el personal y los procesos para mantener un nivel de inventario adecuado?

R. Si, se cuenta con el personal adecuado, cabe recalcar que siempre se puede mejorar la eficiencia con una mejora.

P. ¿Recibe la maquinaria un adecuado mantenimiento que le permita producir con calidad y en forma constante?

R. Sí, recibe la maquinaria un mantenimiento adecuado para cada producto establecido para una futura entrega.

P. ¿Existe una adecuada distribución del personal según sus funciones y tareas?

R. Sí, se distribuye de forma equitativa para mejorar el tiempo de trabajo y motivación para el trabajo.

P. ¿Están planificadas las estrategias y actividades que permitirán alcanzar los objetivos y las metas de la empresa?

R. Sí, ya que siempre se tiene que estar modificando las estrategias mediante las circunstancias que presenta el mundo por medio de los precios que están establecidos en el mercado.

P. ¿Cuenta la empresa con el personal, la infraestructura, el dinero y el equipamiento necesario para un buen desempeño?

R. Se cuenta con el personal suficiente para cumplir con la producción, las áreas de trabajo cumplen con lo requerido, se innova frecuentemente en maquinaria que ayuda a el personal a facilitar sus funciones con una cosecha del 0 al 100 por ciento.

P. ¿Están detallados, en forma de un manual y dependiendo de la complejidad del proceso, ¿cómo deben ser realizados?

R. Si ya que posee la empresa una forma clara y explícita de las funciones a realizar dependiendo de la complejidad.

P. ¿Está la empresa usando y cumpliendo con las normas de calidad actualizadas en relación a su actividad productiva?

R. Si, en base a las normas del país como es el impacto del Ambiente, las ISO 9001 y la certificación de Agro-Calidad.

Gracias por su colaboración

3.8.2. Entrevista Gerente Área de Gestión de la Calidad de la Empresa “Burneo Export”

P. ¿Considera usted que los procesos productivos de la empresa son eficientes y eficaces?

R. Si, por el simple hecho que tenemos que tener todo en regla y planificado.

P. ¿Las instalaciones de la empresa están distribuidas de forma que favorecen la logística interna?

R. Sí, están establecidas por áreas de trabajo mediante la logística que se maneja la empresa.

P. ¿Se cuenta con un personal adecuado y preparado técnicamente?

R. Sí, contamos con un excelente personal de trabajo especializado en sus áreas de trabajo ya que estamos en constantes capacitaciones hacia ellos.

P. ¿Cuenta la empresa con suficientes proveedores para mantener un nivel de producción óptimo?

R. Sí, contamos con una alta variedad de proveedores que nos abastasen diariamente o en días específicos de entrega.

P. ¿Cuenta la empresa con el ambiente, el personal y los procesos para mantener un nivel de inventario adecuado?

R. Si, contamos con un buen ambiente laboral con el personal en donde abarcamos los principios como empresa, para poder lograr todos los procesos establecidos para un óptimo inventario.

P. ¿Recibe la maquinaria un adecuado mantenimiento que le permita producir con calidad y en forma constante?

R. Sí, las maquinarias están en constante mantenimiento cada 3 o 6 meses le hacemos su respectivo mantenimiento.

P. ¿Existe una adecuada distribución del personal según sus funciones y tareas?

R. Sí, están distribuidas por áreas dependiendo de su trabajo.

P. ¿Están planificadas las estrategias y actividades que permitirán alcanzar los objetivos y las metas de la empresa?

R. Sí, siempre ando cambiando nuestras estrategias mediante como se maneje el mercado ya que tenemos que estar preparados para cualquiera emergencia que pueda pasar al nivel mundial.

P. ¿Cuenta la empresa con el personal, la infraestructura, el dinero y el equipamiento necesario para un buen desempeño?

R. Contamos con personal suficiente en lo que podemos abastecernos de ayuda en el trabajo, ya que contamos con una infraestructura de acuerdo lo que pide la ley, en lo que también contamos con dinero suficiente para cualquier inconveniente.

P. ¿Están detallados, en forma de un manual y dependiendo de la complejidad del proceso, ¿cómo deben ser realizados?

R. Sí, Poseemos un manual detallado de las actividades que se realizan dentro de la empresa por el motivo cuando ingresa personal nuevo se le da un manual de actividades en lo que se debe desempeñar

P. ¿Está la empresa usando y cumpliendo con las normas de calidad actualizadas en relación a su actividad productiva?

R. Si, en base a las normas que establece el país por lo que es el impacto del Ambiente las ISO 9001 y la certificación de Agro-Calidad.

Gracias por su colaboración

3.8.3. Encuesta a los colaboradores de la empresa “Burneo Export”

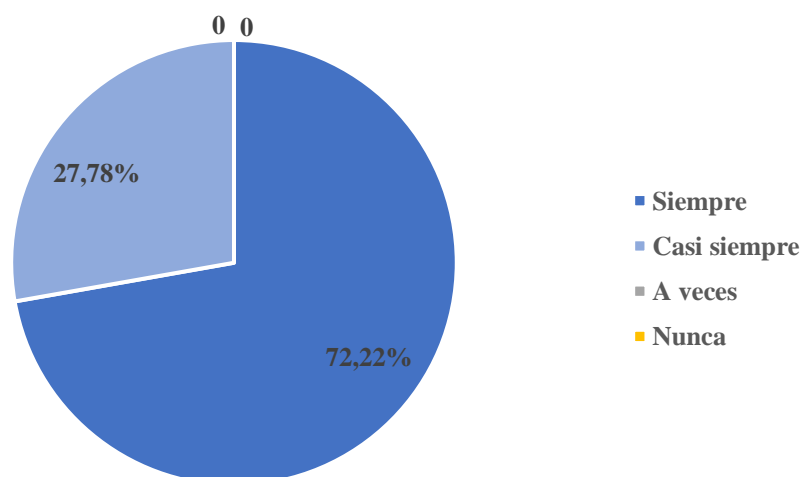
Tabla 1

Los procesos productivos de la empresa son eficientes y eficaces

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	13	72,22%
Casi siempre	5	27,78%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	18	100,00%

Nota: encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa “Burneo Export”.

Gráfico 1



A la pregunta si los procesos productivos de la empresa son eficientes y eficaces, los encuestados dijeron lo siguiente: el 72,22% considera que la empresa Burneo Export siempre realiza los procesos productivos de una manera eficaz, eficiente y a tiempo, pues estos están automatizados de modo que la empresa puede abastecer a cada uno de sus clientes. El 27,28% contestaron que estos procesos productivos casi siempre se cumplen de manera adecuada, puesto que existe un margen de error, que ya está previsto; y que ocurre sin poner en riesgo dichas operaciones.

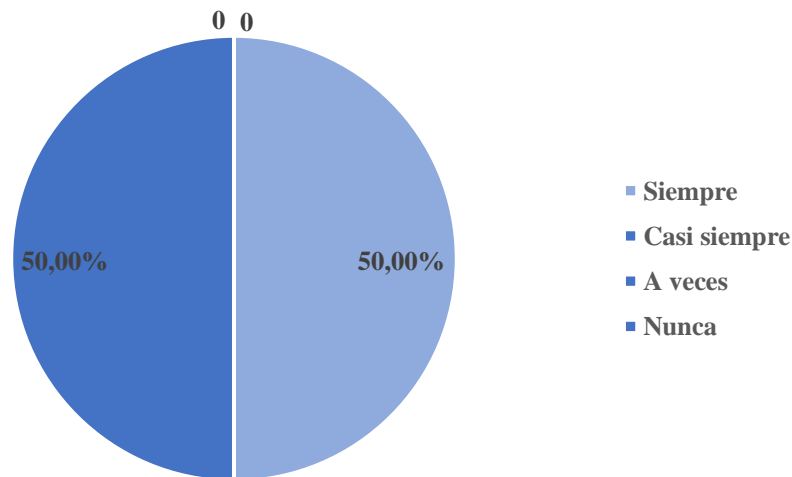
Tabla 2

Las instalaciones de la empresa están distribuidas de forma que favorecen la logística interna

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	9	50,00%
Casi siempre	9	50,00%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	18	100,00%

Nota: encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa "Burneo Export".

Gráfico 2



A la pregunta si las instalaciones de la empresa están distribuidas de forma que favorecen la logística interna, los encuestados dijeron lo siguiente: el 50% respondieron que siempre, ya que las instalaciones están distribuidas de forma técnica y adecuada, cumpliendo con los objetivos de la logística moderna que la empresa necesita para sus actividades. El 50% restante de los encuestados respondieron que casi siempre existe una distribución adecuada como se exige en una empresa actualizada, ya que consideran que hay procesos y maquinarias que podrían ser más productivos si se las ubicara de otra forma.

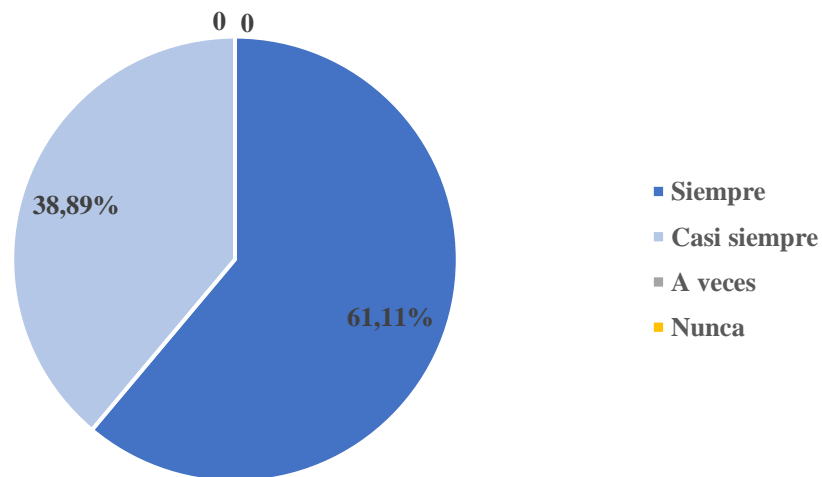
Tabla 3

La empresa cuenta con el personal adecuado y preparado técnicamente

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	11	61,11%
Casi siempre	7	38,89%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	18	100,00%

Nota: encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa “Burneo Export”.

Gráfico 3



A la pregunta si la empresa cuenta con el personal adecuado y preparado técnicamente, los encuestados dijeron lo siguiente: el 61,11 % respondieron que siempre se cuenta con un personal altamente preparado para sus áreas específicas de trabajo, y esto se demuestra en la pericia y la productividad lograda por dicho personal. El 38,89% de los encuestados respondieron que casi siempre se cuenta con personal adecuado, pues se suelen cometer errores en los procedimientos que no cometerían colaboradores más experimentados y preparados.

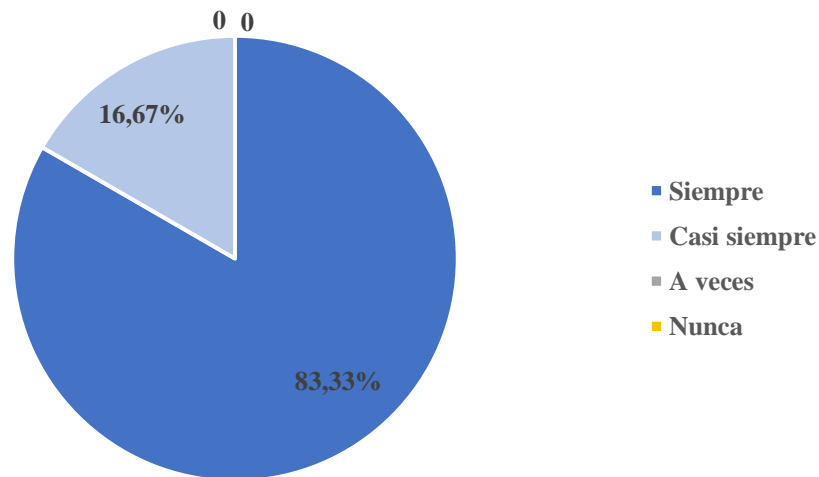
Tabla 4

La empresa cuenta con suficientes proveedores para mantener un nivel de producción óptimo

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	15	83,33%
Casi siempre	3	16,67%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	18	100,00%

Nota: encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa “Burneo Export”.

Gráfico 4



A la pregunta si la empresa cuenta con suficientes proveedores para mantener un nivel de producción óptimo, los encuestados dijeron lo siguiente: un 83,33% respondieron que la empresa siempre cuenta con los proveedores suficientes para poder producir en un nivel óptimo debido a que muchos de estos proveedores están en la misma región y la logística es bastante buena. Un 16,67% respondieron que casi siempre cuentan con el debido producto por el motivo que a veces se maneja el factor climático, pues el mal clima que se puede presentar en la zona atrasaría los procesos de los proveedores, con lo que la entrega del producto se retrasaría.

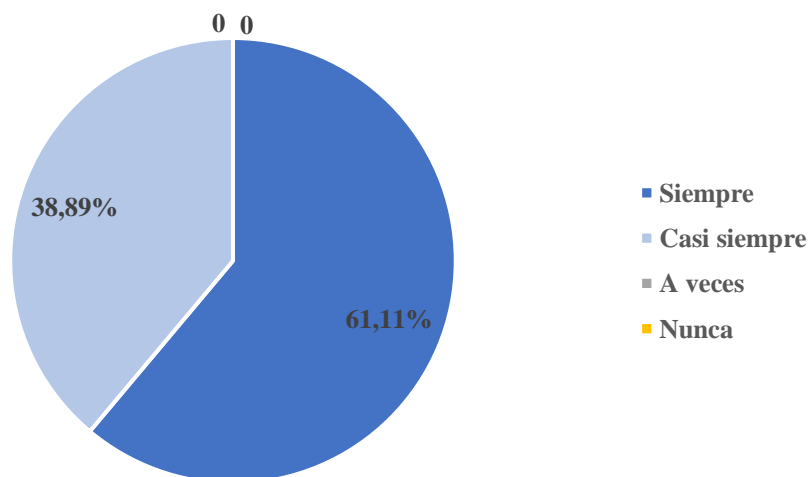
Tabla 5

La empresa cuenta con el ambiente, el personal y los procesos para mantener un nivel de inventario adecuado

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	11	61,11%
Casi siempre	7	38,89%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	18	100,00%

Nota: encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa “Burneo Export”.

Gráfico 5



A la pregunta si la empresa cuenta con el ambiente, el personal y los procesos para mantener un nivel de inventario adecuado, los encuestados dijeron lo siguiente: un 61,11% respondieron que siempre se cuenta con un buen ambiente, el personal y los procesos para poder efectuar la producción de la manera más eficiente posible, sobre todo debido a que tanto el personal como los procesos están ajustados para realizar esta labor correctamente. Un 38,89% respondieron que casi siempre se cuenta con lo antes mencionado debido que en ocasiones la empresa presenta inconsistencias en los inventarios por la mala comunicación entre los colaboradores.

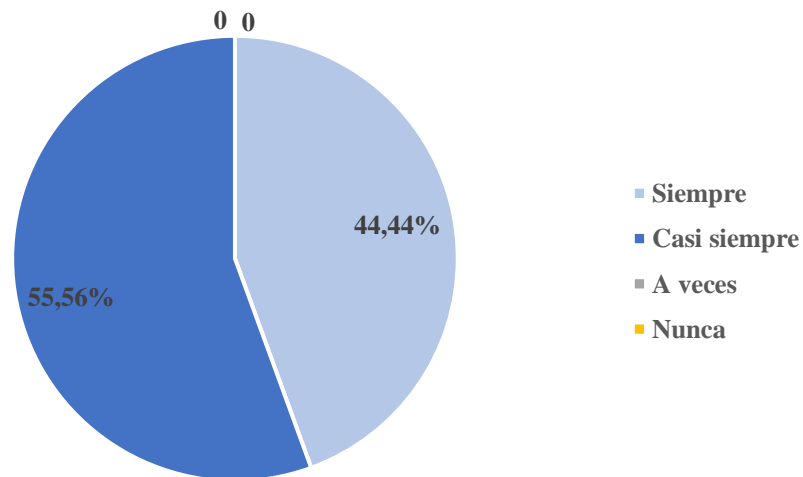
Tabla 6

La maquinaria recibe un adecuado mantenimiento para producir con calidad y en forma constante

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	8	44,44%
Casi siempre	10	55,56%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	18	100,00%

Nota: encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa “Burneo Export”.

Gráfico 6



A la pregunta si en la empresa la maquinaria recibe un adecuado mantenimiento para producir con calidad y en forma constante, los encuestados dijeron lo siguiente: un 55,56% respondió que casi siempre la maquinaria recibe un mantenimiento adecuado debido a que el uso constante va evidenciando un deterioro cada vez más difícil de subsanar en algunas maquinarias imprescindibles para la producción. Un 44,44% respondió que siempre la maquinaria recibe un mantenimiento correcto por parte de la empresa ya que el mantenimiento que se da alcanza por ahora para no presentar inconvenientes a futuro.

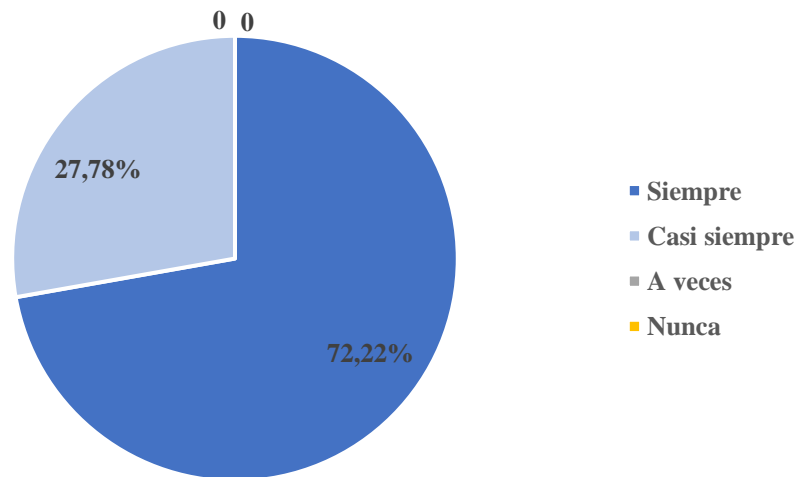
Tabla 7

Existe en la empresa una adecuada distribución del personal según sus funciones y tareas

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	13	72,22%
Casi siempre	5	27,78%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	18	100,00%

Nota: encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa “Burneo Export”.

Gráfico 7



A la pregunta si existe en la empresa una adecuada distribución del personal según sus funciones y tareas, los encuestados dijeron lo siguiente: el 72,22% respondieron que siempre hay una correcta distribución del personal dentro de la empresa debido que se evidencia la satisfacción de los colaboradores, ya que la empresa analiza el perfil de cada uno de sus colaboradores y los distribuye acorde a esto. Un 27,78% respondió que casi siempre existe una adecuada distribución de los colaboradores en áreas específicas acorde al trabajo que puedan desempeñar cada uno de ellos, debido a que hay áreas en las que hay mucho trabajo y poco personal originando una sobrecarga en estas áreas.

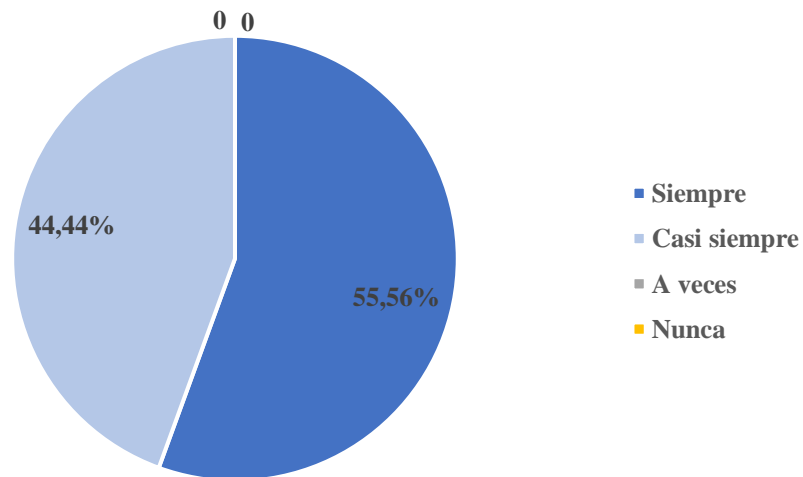
Tabla 8

Están planificadas las estrategias y actividades que permitirán alcanzar los objetivos y las metas de la empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	10	55,56%
Casi siempre	8	44,44%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	18	100,00%

Nota: encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa “Burneo Export”.

Gráfico 8



A la pregunta si en la empresa están planificadas las estrategias y actividades que le permitan alcanzar sus objetivos, los encuestados dijeron lo siguiente: un 55.56% respondieron que siempre la empresa diseña y planifica las actividades a realizarse, mensual y anualmente, con estrategias específicas que ayudan a medir la productividad de las actividades correspondientes a cada colaborador según lo planeado en cada área en que se desempeñan. Un 44,44% contestaron que casi siempre pueden contar con las estrategias y actividades relacionadas con el trabajo de los colaboradores porque pueden ocurrir imprevistos y calamidades laborales, como el retraso del producto por la temporada climática, afectando la producción y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

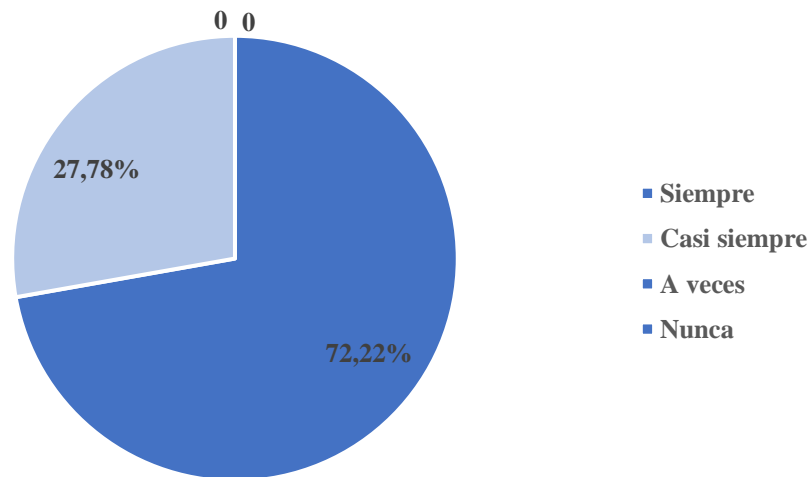
Tabla 9

La empresa cuenta con el personal, la infraestructura, el dinero y el equipamiento necesario para un buen desempeño

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	13	72,22%
Casi siempre	5	27,78%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	18	100,00%

Nota: encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa “Burneo Export”.

Gráfico 9



A la pregunta si la empresa cuenta con el personal, la infraestructura, el dinero y el equipamiento necesario para un buen desempeño, los encuestados respondieron lo siguiente: 72,22% dijeron que siempre se cuenta con el personal adecuado y capacitado en las áreas que en las que se requieren, la empresa cuenta con el dinero suficiente para cualquier emergencia que pueda suceder, cuenta con una infraestructura y equipamiento adecuada como exige la ley. Un 27,78% contestaron que esto casi siempre sucede, pues si bien es cierto la empresa cuenta con la infraestructura, el dinero y el equipamiento necesario, no es raro encontrarse con un colaborador nuevo sin experiencia como para poder sobrellevar las tareas que se le pide, especialmente en manejo de maquinarias, por ende, siempre toca capacitarlos para que puedan cumplir con sus labores.

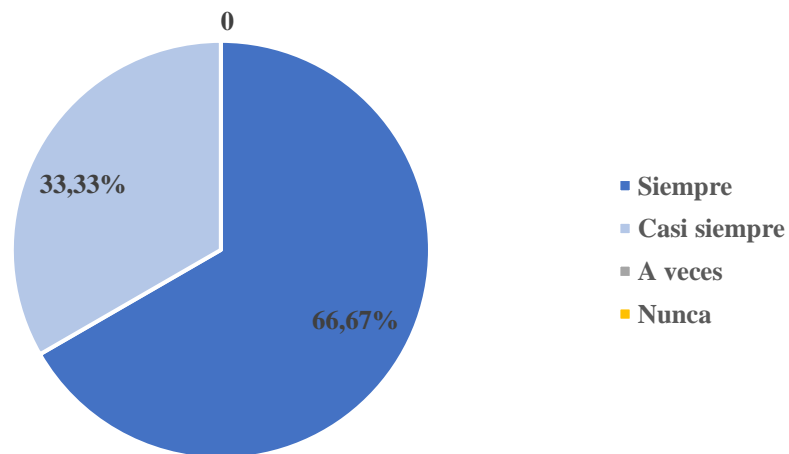
Tabla 10

Están detallados, en forma de un manual y dependiendo de la complejidad, cómo deben ser realizados los procesos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	12	66,67%
Casi siempre	6	33,33%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	18	100,00%

Nota: encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa “Burneo Export”.

Gráfico 10



A la pregunta están detallados, en forma de un manual y dependiendo de la complejidad, como deber ser realizados los procesos, los encuestados respondieron lo siguiente: 66,67% dijeron que siempre constan en un manual de especificaciones de cómo se pueden realizar los procesos operativos de la empresa debido a que cada cierto tiempo las normativas se están renovando, por eso la empresa aplica capacitaciones al personal indicando los nuevos procedimientos que se deben cumplir. Un 33,33% contestaron que casi siempre se pueden contar con un manual de referencia actualizado, debido a que muchos aspectos del trabajo y el manejo de las maquinarias se desarrollan en el campo de trabajo y esa experiencia no es tomada en cuenta para mejorar tal manual.

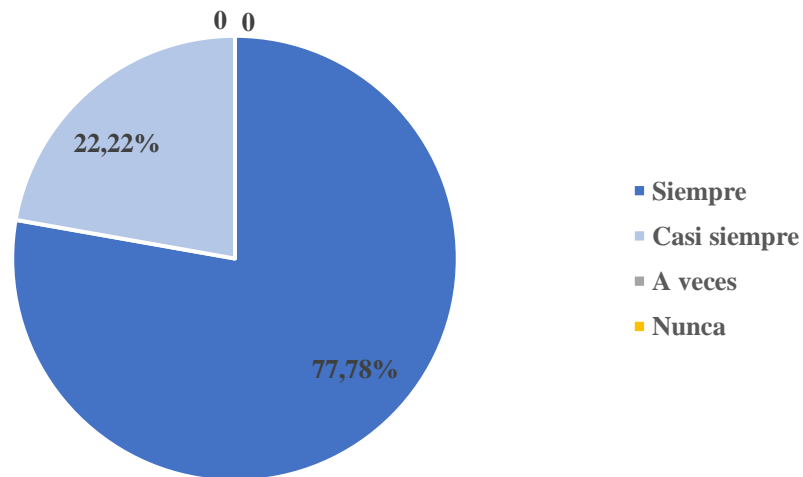
Tabla 11

La empresa está usando y cumpliendo con las normas de calidad actualizadas en relación a su actividad productiva

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	14	77,78%
Casi siempre	4	22,22%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	18	100,00%

Nota: encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa “Burneo Export”.

Gráfico 11



A la pregunta si la empresa está usando y cumpliendo con las normas de calidad actualizadas en relación a su actividad productiva, los encuestados contestaron lo siguiente: un 77,78% respondieron que siempre, pues están en una constante actualización porque cada año las normas de producción, sanitarias y de calidad se están renovando, por lo que se siempre se trata de cumplir con todas las normativas y regulaciones que van apareciendo para mejorar la calidad. Un 22,22% dijeron que casi siempre se cumplen con las normas establecidas por el hecho de que, al estar en constante cambio, no siempre los colaboradores son informados y continúan haciendo los procesos que suelen realizar en sus actividades produciendo un desfase.

Capítulo IV

4. Conclusiones, recomendaciones y resultados obtenidos

4.1 Conclusiones

La empresa Burneo Export está bien enfocada a la producción, potenciando sus procesos productivos a un largo plazo, por lo que en la actualidad se puede observar que se está cumpliendo eficientemente con lo previsto, se han logrado establecer planes emergentes ante cualquier problema que puedan generar inconvenientes en su gestión de la producción.

Esta organización posee instalaciones adecuadas y maquinaria que están ubicadas de manera técnica y coherente, lo que ha facilitado establecer y realizar una logística óptima en la empresa, por lo que en la actualidad no existen retrasos por este concepto ante el aumento de la demanda de sus productos.

Se pudo evidenciar el grado de profesionalismo y la capacidad técnica en todo el personal que trabaja en esta organización, que van desde el cargo más sencillo hasta el de más complejidad, toda actividad se la realiza con toda la capacidad que tienen cada uno de sus colaboradores, a su vez se les brinda la oportunidad a los nuevos colaboradores de adquirir experiencia y técnicas en base a la guía de otros compañeros más experimentados.

Se pudo notar que la empresa Burneo Export cuenta con varios proveedores en su zona de influencia que abastecen de manera óptima y suficiente para realizar sus actividades productivas sin contratiempos, ya que estos han sido escogidos con cautela y basándose en la experiencia en el campo de la provisión.

Burneo Export cuenta con los procesos y personal precisos para una correcta elaboración de inventario como lo demanda la actividad a la que se dedica, los procesos son monitoreados minuciosamente, esto brinda facilidad y ayuda para que los colaboradores cumplan con sus funciones, aunque se encuentran pequeños inconvenientes que tienen que ver con desfases en la comunicación entre jefes y colaboradores, mas no por los procesos en sí.

En la empresa se realiza un constante mantenimiento a la maquinaria, pues son una parte fundamental para la producción del día a día, pero, algunas de ellas ya han cumplido su tiempo útil lo que genera la posibilidad de problemas a futuro, no solo por daños en el equipo mismo sino por la integridad física de los colaboradores que las operan.

Internamente la empresa cuenta con una buena distribución de su personal ya que están ubicados por las habilidades y capacidades que tienen cada uno, más los aspectos y requerimientos que están establecidos en las áreas Administrativas, de Producción y de Calidad, en donde se les asignan tareas en relación al nivel de preparación que tienen

Las actividades productivas mensuales se cumplen de acuerdo a los objetivos establecidos, basándose en estrategias y planificaciones que ayudan a cumplir con la entrega del producto, aunque hay temporadas en que el clima afecta la entrega a tiempo de la materia prima y esta se vuelva escasa, ya que son productos perecederos como cacao, maracuyá y pimienta.

La evidencia recolectada muestra que la empresa cuenta con los suficientes recursos económicos para cubrir cualquier daño o imprevisto, ya sea en su infraestructura o equipamiento, aparte de que se exige cuidar muy bien de los implementos asignados a los colaboradores y los bienes de la empresa.

Se cuenta con un manual, en constante renovación, de procedimientos en donde se especifican las políticas y actividades que se realizan dentro de la empresa, por lo que los colaboradores están al tanto de los cambios que se realizan en los procesos operativos y de calidad.

Al contar el Ecuador con normativas establecidas de sanidad y de calidad para las empresas de producción y de exportación, la empresa Burneo Export está obligada a cumplir con estas, y por ello, constantemente se están revisando los cambios que van apareciendo para no quedar atrasada en relación a otras empresas, tanto nacionales como extranjeras, que están dedicadas al mismo rubro productivo.

4.2. Recomendaciones

La comunicación organizacional favorece la gestión empresarial a través de la generación de estrategias y canales de comunicación efectivos que propician, a nivel interno, una mayor productividad, calidad, integración del personal y mejores resultados. Por lo tanto, es recomendable que los gerentes, área de Administración de Operaciones y área de Gestión de la Calidad, estén en constante comunicación con sus colaboradores para así poder acabar con los inconvenientes que están ocurriendo en la actualidad y que a la larga pueden complicar la producción.

El mantenimiento industrial ha ido evolucionando, y en la actualidad se la visualiza como un centro de beneficios cuyas actividades aportan valor al evitar la aparición de otros costes ligados al mal funcionamiento de los equipos productivos, así como, por supuesto, las pérdidas de producción por indisponibilidad. Por tanto, se recomienda que la empresa debe tratar de optimizar la función de mantenimiento con la finalidad de conseguir los mayores niveles de disponibilidad y fiabilidad al menor coste posible mediante la combinación de estrategias correctivas, preventivas y predictivas.

Es imperativo que la empresa diseñe y ajuste planes y estrategias de gestión de proveedores que acompañen sus objetivos comerciales y de imagen deseados. Así que se le recomienda a la empresa Burneo Export tener un plan de emergencia para tener posibles proveedores fuera del cantón o de la provincia para suplir la materia prima que no pueda obtenerse por la situación climática y que hace que esta escasee, atrasando los pedidos de los clientes, revisando con mucho cuidado los costos que implica el tener proveedores fuera del área de influencia de la organización.

4.3 Resultados Obtenidos

Objetivo general: Analizar la Administración de Operación en la empresa “Burneo Export” del cantón Santo Domingo y su incidencia en la Gestión de Calidad de los productos perecederos de exportación.

Objetivos Específicos	Resultados Esperados	Resultados Obtenidos
-----------------------	----------------------	----------------------

<p>1. Investigar la idoneidad de los elementos de la Administración de Operaciones que conforman el proceso productivo de la empresa objeto de estudio.</p>	<p>1. La investigación de la idoneidad de los elementos de la Administración de Operaciones permitirá visualizar el orden y secuencia del proceso productivo de esta empresa.</p>	<p>1. En relación a los elementos que conforman la Administración de Operaciones en la empresa Burneo Export los resultados fueron los siguientes:</p> <p>1.1. Elemento diseño del proceso. El proceso productivo en la empresa se desarrolla de una manera eficaz, eficiente y a tiempo, pues está automatizado y cumple con las necesidades productivas de la organización.</p> <p>1.2. Elemento diseño y distribución de las instalaciones. Las instalaciones están distribuidas de forma técnica y adecuada, cumpliendo con los objetivos de la logística moderna que la empresa necesita para sus actividades.</p> <p>1.3. Elemento talento humano. Se cuenta con un personal bien preparado para sus áreas específicas de trabajo, y esto se</p>
---	---	--

		<p>demuestra en la pericia y la productividad lograda por dicho personal.</p> <p>1.4. Elemento administración de la cadena de suministro. La empresa cuenta con un número suficiente de proveedores en su zona de influencia para poder producir en un nivel óptimo.</p> <p>1.5. Elemento administración de inventarios. Se cuenta en la empresa con un buen ambiente, el personal y los procesos para poder producir y mantener el inventario requerido por la demanda, aunque existen problemas en la comunicación entre jefes de área y los subalternos.</p> <p>1.6. Elemento mantenimiento. Si bien es cierto, la maquinaria de la empresa recibe un mantenimiento adecuado, debido al constante uso se va evidenciando un deterioro cada vez más difícil de subsanar en</p>
--	--	--

		algunas maquinarias imprescindibles para la producción.
2. Establecer el nivel de aplicación de los factores de la Gestión de la Calidad que se utilizan en la empresa “Burneo Export”.	2. Al establecer el nivel de aplicación de los factores que conforman la Gestión de la Calidad permitirá comprender si estos pueden garantizar la optimización de las actividades productivas de la empresa.	2. En relación a los factores que conforman la Gestión de la Calidad los resultados fueron los siguientes: 2.1. Factor estructura de la empresa. Existe una correcta distribución del personal dentro de la empresa debido a que la empresa analiza el perfil de cada uno de sus colaboradores y los distribuye acorde a esto. 2.2. Factor planificación de estrategias. La empresa diseña y planifica las actividades a realizarse, mensual y anualmente, con estrategias específicas que ayudan a medir la productividad de dichas actividades, sin embargo, aún no ha logrado desarrollar una estrategia para los retrasos en la entrega de la materia prima en ciertas épocas del año en que el clima no

		<p>es benigno en esa zona del Ecuador.</p> <p>2.3. Factor recursos. La empresa cuenta con el personal, la infraestructura, el dinero y el equipamiento necesario para un buen desempeño en la actividad productiva que desarrolla.</p> <p>2.4. Factor procedimientos. La empresa cuenta con un manual de procedimientos operativos para realizar los procesos y este se actualiza constantemente y es socializado con los colaboradores.</p> <p>2.5. Factor normas de calidad. La empresa está usando, cumpliendo y actualizando las normas de calidad en relación a su actividad productiva, pues cada cierto tiempo estas normas de producción, sanitarias y de calidad se están renovando.</p>
<p>3. Proponer en base a los resultados obtenidos recomendaciones técnicas para mejorar la</p>	<p>3. Con las recomendaciones técnicas, elaboradas a partir de resultados</p>	<p>3. En relación a las recomendaciones que se elaboraron en base a los</p>

<p>problemática detectada en la empresa “Burneo Export”.</p>	<p>obtenidos, se podrá mejorar el proceso administrativo de esta organización.</p>	<p>aspectos problemáticos encontrados fueron:</p> <p>3.1. Se recomendó que los gerentes de Administración de Operaciones y Gestión de la Calidad mejoren y tengan una en constante comunicación con sus subalternos para así evitar inconvenientes que pueden complicar la producción de la empresa.</p> <p>3.2. Se recomendó que la empresa debe optimizar el funcionamiento de la maquinaria, y con ello conseguir los mayores niveles de disponibilidad y fiabilidad, a través de estrategias correctivas, preventivas y predictivas.</p> <p>3.3. Se recomendó que la empresa realice, diseñe e implemente planes y estrategias de gestión de proveedores que le permitan tener posibles proveedores fuera del cantón o de la provincia para suplir la provisión de materia prima en</p>
--	--	---

		temporadas en que esta materia prima escasea.
--	--	---

Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

Cronograma valorado

Actividades	2021						Recursos		
	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Talento Humano	Materiales	Costo
Recopilación de información para el estudio en la empresa “Borneo Export” en Santo Domingo.							Autores del trabajo	Bibliografía Internet Computadora	\$ 10,00
Recolección de información y elaboración del marco teórico y de los instrumentos.							Tutor Autores del trabajo	Bibliografía Internet Computadora	\$ 10,00
Investigación de la idoneidad de los elementos de la Administración de Operaciones que conforman el proceso productivo de la empresa objeto de estudio.							Tutor Autores del trabajo	Instrumentos Internet Computadora	\$ 600,00
Establecimiento del nivel de aplicación de los factores de la Gestión de la Calidad utilizados en la empresa “Borneo Export”.							Tutor Autores del trabajo	Instrumentos Internet Computadora	\$ 20,00
Propuesta en base a los resultados obtenidos de recomendaciones técnicas para mejorar la problemática detectada en la empresa “Borneo Export”.							Tutor Autores del trabajo	Resultados Internet Computadora	\$ 20,00
Última revisión de la tesis terminada por el tutor designado.							Tutor designado	Tesis Internet Computadora	\$ 10,00
Evaluación de la tesis terminada por la revisora designada.							Revisor/a designada	Tesis Internet Computadora	\$ 10,00
Defensa de la tesis terminada ante el tribunal de evaluación de tesis de la Escuela de Administración.							Autores Tribunal	Diapositivas Internet	\$ 50,00
								Total	\$ 730,00

Elaborado por: Los autores del Trabajo de Titulación.

Referencias bibliográficas

- Arias, J. Villasis, M. y Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Artículo científico. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arnoletto, E. (2000). *Administración de la producción como ventaja competitiva*. 1ª edición. Casa del Libro editores.
- Arellano, H. (2017). *La calidad en el servicio como ventaja competitiva*. Artículo científico. Recuperado de: http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3194/1/Calidad_servicio.pdf
- Jauregui, Y. (2017). *Gestión de calidad en las micro y pequeñas del sector de servicio, rubro restaurantes de la urbanización los héroes del sector Chimbote*. Tesis. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Perú.
- Hernández, C. y Cano, M. (2017). *La importancia del benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones*. Artículo científico. Recuperado de: http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3577/1/Importancia_benchmarking_como_herramienta.pdf
- Collier, D. y Evans, J. (2015). *Administración de Operaciones*. Libro 5ª Edición. Corporativa Santa FE. México.
- Chase, R. Jacobs, F. y Aquilano, N. (2019). *Administración de operaciones. Producción y cadena de suministros*. Libro 12ª edición. Mc Graw Hill editores.
- Díaz, C. (2018). *Investigación y análisis de datos*. Artículo científico. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.5209/RGID.60813>
- Farfán, C. (2015). *Propuesta de mejorar la administración de operaciones de la empresa comercializadora de equipos Panamericana de seguridad industrial para aumentar la productividad en medio plazo*. Tesis. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Fontalvo, T. Herrera, R. y Delahoz, E. (2020). *Método de control estadístico multivariante para valorar las dimensiones de calidad en una empresa de lavado de tanques industriales*. Artículo científico. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000500109&lng=es&nrm=iso&tlng=es

- Mejía, N. (2015). *Propuesta de mejorar la administracion de ooperaciones de la empresa comercializadora de equipos Panamericana de seguridad industriaial para aumentar la productividad en medio plazo*. Tesis. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Gauchi, V. (2017). *Estudio de los métodos de investigación y técnicas de recolección de datos*. Artículo científico. Recuperado de: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/979>
- Gómez, B. Plaza, N. Rodríguez, Y. y Pascual, S. (2019). *Procedimiento para la implementación del sistema de gestión y costos de la calidad en empresa cárnica cubana*. Artículo científico. Recuperado de: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/1606/2153?inline=1>
- Gómez, I. y Brito, J. (2020). *Administracion de operaciones*. Libro 1ª edición. Universidad Internacional de Guayaquil. Ecuador.
- Gonzales, O. (2016). *Sistema de Gestion de calidad , teoria y practico bajo la norma iso 2015*. Libro 1ª edición. Eco Ediciones.
- Gonzales, O. y Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestion de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Libro 1ª edición. Ecoe Ediciones.
- Gonzales, J. (2016). *Administración de Operaciones*. Tesis. Instituto Tecnológico de Tijuana. México.
- Hernández, H. Martinez, D. y Rodriguez, J. (2017). *Gestion de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector Universitario*. Artículo científico. Revista Espacio. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n20/a17v38n20p29.pdf>
- Hernández, M. Rodríguez, P. (2017). *Administración Estratégica de operaciones de bienes y servicios*. Tesis. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Hernández, H. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Artículo científico. Recuperado de: <file:///C:/Users/BendiUsuario/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidad-6676025.pdf>
- INEN. (2020). Trámites y Servicios Institucionales. Página institucional. <https://www.gob.ec/inen>
- Jiménez, F. (2020). *Administración de operaciones: analisis de las estrategias de operaciones en las empresas como elemento clave la competitividad*. Artículo científico. Recuperado de:

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1832>

- López, A. (2018). Propuesta de mejora en Gestión Operativa aplicado a la empresa Marian Fashion. Tesis. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Muñoz, D. (2009). *Administración de operaciones. Enfoque de administración de procesos de negocios*. Libro 1ª edición. Editor Cengage Learning Latin America.
- Navarro, C. Ferrer, W. y Burgos, O. (2018). *La calidad como factor estratégico en el desarrollo competitivo de las pequeñas y medianas empresas*. Artículo científico. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200171
- Novillo, E. Parra, E. Ramón, D. y López, M. (2017). *Gestión de la Calidad: un enfoque práctico*. Libro 1ª edición. Editorial Compas. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Orellana, D. y Sánchez, M. (2006). *Técnicas de recolección de datos de entornos virtuales más usadas en la investigación*. Artículo científico. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321886011.pdf>
- Ordoñez, I. (2019). *Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario*. *Revista de ciencias sociales* . Artículo científico. Recuperado de: [file:///D:/RODDY/tesis/Silva%20Ordonez%202019\(revista\)%20%20para%200bases%20teoricas%20de%20calidad.pdf](file:///D:/RODDY/tesis/Silva%20Ordonez%202019(revista)%20%20para%200bases%20teoricas%20de%20calidad.pdf)
- Ovaco, D. (2017). *Diseño de un sistema de calidad en base a la Norma NTE INEN ISO/IEC 9001:2015 en los procesos de producción de premezcla de la empresa Química Suiza Industrial del Ecuador S.A*. Tesis. Universidad Central del Ecuador.
- Ortiz, L. y Medina , D. (2017). *Caracterización del proceso de enseñanza aprendizaje de la línea de Administración de Operaciones del programa de Ingeniería industrial de la Universidad Autónoma de Occidente*. Tesis. Universidad Autónoma de Occidente. Colombia.
- Piñero, E. Esperanza, F. y Kaviria, L. (2018). *Programa 5S's para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo*. Artículo científico. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/Inge-Industrial/volvi-n20/art06.pdf>

- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas*. Andahuaylas. Tesis. Universidad Nacional José María Arguedas. Perú.
- Raffino, M. (2020). *Concepto de gestión de la calidad*. Artículo científico. Recuperado de: <https://gestion-de-calidad/>
- Rojas, M. (2015). *Tipos de Investigación científica: una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación*. Artículo científico. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Rúa, A. García, O. Ruíz, S. y Alfonso, D. (2020). *Rediseño organizacional y el enfoque de gestión de procesos en una empresa del sector del tabaco*. Artículo científico. Recuperado de: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2352/2853>
- Schroeder, R. y Meyer, S. (2011). *Administración de operaciones. Conceptos y casos contemporáneos*. Libro 5ª edición. Mc Graw Hill editores.
- Solis, L. Pérez, O. Burgos, I. y Villao, J. (2017). *Uso de la administración de operaciones en las MIPYMES*. Artículo científico. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/1914/53919677427d10801781712a327f34a884ca.pdf>
- SAE. (2016). *Conoce como funciona el Sistema Ecuatoriano de Calidad*. Página institucional. Recuperado de: <https://www.acreditacion.gob.ec/conoce-como-funciona-el-sistema-ecuatoriano-de-calidad/>
- Servicio Ecuatoriano de Normalización. (2018). *Mi primera certificación inen: normalizacion.gob.ec*. Página institucional. Recuperado de: <https://www.normalizacion.gob.ec/ahora-mi-primera-certificacion-inen-es-gratuita/>
- Trujillo, D. (2019). *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, de la av. ancash, distrito de el agustino, 2019*. Tesis. Universidad Católica de Ángeles de Chimbote. Perú.
- Vallejo, M. (2002). *El diseño de investigación: una breve revisión metodológica*. Artículo científico. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002
- Viteri, J. (2014). *Gestión de la producción con enfoque sistémico*. Texto. Colegio de

Ingenieros Químicos y Ambientales de Pichincha.

Vilcaromero, R. (2017). *La Gestión en la Producción*. Tesis. Universidad Tecnología del Perú.

Yáñez L. (2020). *Gestión de la calidad y el servicio en los procesos administrativos en las empresas de certificación orgánica del Ecuador*. Tesis. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

Anexos



Universidad Técnica de Manabí
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Escuela de Administración de Empresas

La siguiente es una encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa “Burneo Export” en la ciudad de Santo Domingo, como parte de la metodología del trabajo de titulación denominado: la administración de operación en la empresa “Burneo Export” del cantón Santo Domingo y su incidencia en la gestión de calidad de los productos perecederos de exportación. Por favor conteste en base a sus conocimientos y experiencia.

1. ¿Considera usted como colaborador que los procesos productivos de la empresa son eficientes y eficaces?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

2. ¿Las instalaciones de la empresa están distribuidas de forma que favorecen la logística interna?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

3. ¿La empresa cuenta con un personal adecuado y preparado técnicamente?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

4. ¿Tiene la empresa suficientes proveedores como para mantener un nivel de producción óptimo?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

5. ¿Tiene la empresa un ambiente laboral, el personal y los procesos para mantener un nivel de inventario adecuado?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

6. ¿Recibe la maquinaria de la empresa un adecuado mantenimiento que le permita producir con calidad y en forma constante?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

7. ¿Existe una adecuada distribución del personal en la empresa según sus funciones y tareas?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

8. ¿Están planificadas en la empresa las estrategias y actividades que permitirán alcanzar sus objetivos y metas?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

9. ¿Cuenta la empresa con el personal, la infraestructura, el dinero y el equipamiento necesario para un buen desempeño?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

10. ¿Están detallados, en forma de un manual y dependiendo de su complejidad, como deben ser realizados los procesos?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

11. ¿Está la empresa usando y cumpliendo con las normas de calidad actualizadas en relación a su actividad productiva?

Siempre	
Casi siempre	
A veces	
Nunca	

Gracias por su colaboración



Universidad Técnica de Manabí
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Escuela de Administración de Empresas

La siguiente es una entrevista dirigida al Gerente del Área de Administración de Operaciones de la empresa “Burneo Export” en la ciudad de Santo Domingo, como parte de la metodología del trabajo de titulación denominado: la administración de operación en la empresa “Burneo Export” del cantón Santo Domingo y su incidencia en la gestión de calidad de los productos perecederos de exportación. Por favor conteste en base a sus conocimientos y experiencia.

1. ¿Considera usted como Gerente del Área de Administración de Operaciones que los procesos productivos de la empresa son eficientes y eficaces?

.....
.....
.....

2. ¿Le parece a usted que las instalaciones de la empresa están distribuidas de forma que favorecen la logística interna?

.....
.....
.....

3. ¿Se cuenta con un personal adecuado y preparado técnicamente para realizar las actividades productivas de la empresa?

.....
.....
.....

4. ¿Tiene la empresa suficientes proveedores como para mantener un nivel de producción óptimo?

.....
.....
.....
5. ¿La empresa tiene un ambiente laboral, el personal y los procesos necesarios para mantener un nivel de inventario adecuado?

.....
.....
.....
6. ¿Recibe la maquinaria de la empresa un adecuado mantenimiento que le permita producir con calidad y en forma constante?

.....
.....
.....
7. ¿Existe una adecuada distribución del personal en la empresa según sus funciones y tareas?

.....
.....
.....
8. ¿Están planificadas las estrategias y actividades que permitirán alcanzar los objetivos y metas planteadas para la empresa?

.....
.....
.....
9. ¿Cuenta la empresa con el personal, la infraestructura, el dinero y el equipamiento necesario para un buen desempeño productivo?

10. ¿Están detallados, en forma de un manual y dependiendo de su complejidad, como deben ser realizados los procesos en la empresa?

.....
.....
.....

11. ¿Está la empresa usando y cumpliendo con las normas de calidad actualizadas en relación a su actividad productiva?

.....
.....
.....

Gracias por su colaboración



Universidad Técnica de Manabí
Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas
Escuela de Administración de Empresas

La siguiente es una entrevista dirigida al Gerente del Área de Gestión de la Calidad de la empresa “Burneo Export” en la ciudad de Santo Domingo, como parte de la metodología del trabajo de titulación denominado: la administración de operación en la empresa “Burneo Export” del cantón Santo Domingo y su incidencia en la gestión de calidad de los productos perecederos de exportación. Por favor conteste en base a sus conocimientos y experiencia.

1. ¿Considera usted como Gerente del Área de Gestión de la Calidad que los procesos productivos de la empresa son eficientes, eficaces y de calidad?

.....
.....
.....

2. ¿Le parece a usted que las instalaciones de la empresa están distribuidas de forma que favorecen la logística interna?

.....
.....
.....

3. ¿Se cuenta con un personal adecuado y preparado técnicamente para realizar las actividades productivas de la empresa?

.....
.....
.....

4. ¿Tiene la empresa suficientes proveedores como para mantener un nivel de producción óptimo?

.....
.....
.....
5. ¿La empresa tiene un ambiente laboral, el personal y los procesos necesarios para mantener un nivel de inventario adecuado?

.....
.....
.....
6. ¿Recibe la maquinaria de la empresa un adecuado mantenimiento que le permita producir con calidad y en forma constante?

.....
.....
.....
7. ¿Existe una adecuada distribución del personal en la empresa según sus funciones y tareas?

.....
.....
.....
8. ¿Están planificadas las estrategias y actividades que permitirán alcanzar los objetivos y metas planteadas para la empresa?

.....
.....
.....
9. ¿Cuenta la empresa con el personal, la infraestructura, el dinero y el equipamiento necesario para un buen desempeño productivo?

10. ¿Están detallados, en forma de un manual y dependiendo de su complejidad, como deben ser realizados los procesos en la empresa?

.....
.....
.....

11. ¿Está la empresa usando y cumpliendo con las normas de calidad actualizadas en relación a su actividad productiva?

.....
.....
.....

Gracias por su colaboración