



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

### CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

#### TESIS DE GRADO

#### TEMA:

**“ANÁLISIS DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA  
TIERRA LINDA DEL CANTÓN PÍLLARO PROVINCIA DE  
TUNGURAHUA EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2011”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de **INGENIERÍA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

#### **Autoras:**

Saquina Chicaiza Alicia Maribel  
Toapanta Llano Carla Nataly

#### **Directora:**

Ing. Guerrero Espinosa Mercy Elizabeth

Latacunga - Ecuador

2013

## **AUTORÍA**

Los criterios emitidos en el siguiente trabajo de investigación **“ANÁLISIS DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA TIERRA LINDA DEL CANTÓN PÍLLARO PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011”**, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Alicia Maribel Saquina Chicaiza

C.I 180388860 – 9

Carla Nataly Toapanta Llano

C.I 050307658 - 0

## **AVAL CONFERIDO POR EL DIRECTOR DE TESIS**

En calidad de Director de Trabajo de investigación sobre el tema **“ANÁLISIS DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA TIERRA LINDA DEL CANTON PÌLLARO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011”**, de Alicia Maribel Saquina Chicaiza y de Carla Nataly Toapanta Llano, postulante de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos, técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Carrera de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi Designo para su correspondiente estado y calificación.

El Director

-----

Ing. Mercy Elizabeth Guerrero

C.I 050267301-5



TIERRA LINDA  
MÁS QUE FRUTA  
DERIVADOS DE FRUTAS EXOTICAS DEL ECUADOR  
Dirección: Calle dos y Av. Rumiñahui – Ciudad Nueva  
Cantón Píllaro – Provincia Tungurahua – Ecuador  
e\_mail: tierralindapillaro@yahoo.es  
Teléfonos: 032 580 - 514

### **AVAL DE LA EMPRESA**

En calidad de Gerente General de la empresa "Tierra Linda" doy a conocer que las señoritas Saquina Chicaiza Alicia Maribel con cedula de identidad N° 1803888609 y Toapanta Llano Carla Nataly con cedula de identidad N° 050307658 - 0, han realizado la respectiva investigación del proceso de producción de la empresa de acuerdo a las disposiciones reglamentarias requeridas por la Universidad Técnica de Cotopaxi

Se expide la presente a solicitud de las interesadas, para fines que cree conveniente.

Píllaro a 13 de Julio del 2013

Atentamente,

Ing. Quím. Luís Vargas Contreras  
GERENTE

## **APROBACION DE TRIBUNAL DE TESIS**

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueba el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias por la Universidad Técnica de Cotopaxi y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas por cuanto, las postulantes: Saquina Chiciaza Alicia Maribel y Toapanta Llano Carla Nataly, con el título de tesis: **“ANÁLISIS DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA TIERRA LINDA DEL CANTON PÌLLARO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometidas al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga 18 de Julio del 2013.

Para constancia firman:

Ing. Isabel Armas  
**PRESIDENTA**

Ing. Julio Salazar  
**MIEMBRO**

Dra. Mónica Barbosa  
**OPOSITORA**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios quien con su infinito amor me dio la vida y me ha colmado de bendiciones durante toda mi vida y por haberme dado la fuerza y voluntad suficiente para la culminación de este proyecto.

A mis padres por su amor y que hicieron de mí una persona útil en la vida, por haberme dado la mejor herencia que los padres pueden dar a sus hijos, el estudio, a mis hermanos y a mis familiares por su apoyo incondicional, quienes han sido el pilar fundamental en mi formación, con sus consejos, apoyo moral – económico y el afecto que nunca me ha faltado.

Todos depositaron su granito de arena para que yo pueda cumplir mi tan anhelado sueño hecho realidad.

Alicia

## **AGRADECIMIENTO**

Son muchas las personas a las cuales les gustaría agradecerles su amistad su apoyo incondicional y los ánimos que me brindaron para salir adelante.

En especial a Dios y a mis padres quien hasta ahora son el pilar fundamental para el cumplimiento de mis sueños y metas.

Un agradecimiento profundo aquellas personas que han estado conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, en especial mi hermano Walter quien me impulso a salir adelante sin importar los obstáculos que se presenten en la vida.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi y todos quienes conforman esta noble institución porque dentro de ella he pasado mi vida estudiantil con mis compañeros y amigas inolvidables.

**Carla**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Aída y Basilio, a quienes debo todo lo que soy, han sido el ejemplo y modelo de mi vida, supieron guiarme por el camino del bien para alcanzar una profesión digna que me permita crecer en el futuro y servir a la sociedad.

A mis hermanos por estar conmigo en las buenas y en las malas, y por haber confiado siempre en mí, a un nuevo ser que nace dentro de mí que me ha dado la fuerza necesaria para culminar con este proyecto.

Y a una personita especial que con su amor llenó mi vida de alegría.

Elementos esenciales en mi vida, que hicieron de mí una persona llena de virtudes capaz de afrontar los problemas, y superar los diferentes retos que trace en el transcurso de la vida; pues fueron y serán mi fuente de inspiración y deseo de triunfar en la vida.

**Alicia**

## **DEDICATORIA**

Este Trabajo de Investigación lo dedico a Dios por estar conmigo en cada paso que doy siendo mi guía en cada momento.

A mis padres Arturo y Esther quienes a lo largo de mi vida me han dado su amor, cariño, comprensión y su apoyo moral y económico

A mis hermanos Sonia y Santiago por demostrarme todo su apoyo.

A mi Niña Josselin quien con su nacimiento ha hecho que sea el motivo más importante en mi vida.

Y por último a una persona especial Marco, que durante estos años de carrera ha sabido apoyarme con su amor incondicional.

**Carla**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**

**TEMA: ANÁLISIS DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA  
“TIERRA LINDA” DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN  
PÍLLARO EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE  
DICIEMBRE DEL 2011**

**Postulantes:** Saquina Chicaiza Alicia Maribel

Toapanta Llano Carla Nataly

**RESUMEN EJECUTIVO**

La carrera de Ciencias Administrativas y Humanísticas, durante su vida institucional, ha venido formando profesionales con las aptitudes necesarias para enfrentarse dentro del mundo laboral y por ende contribuye al desarrollo de la sociedad. De esta manera se concluye que una forma de ayudar a su engrandecimiento, es el análisis al proceso de producción de la empresa Tierra Linda. Siendo este el propósito de la investigación, evidenciar fortalezas, debilidades, amenazas y detectar oportunidades que ayuden a mejorar la calidad del producto que brinda dicha industria a todos sus clientes tanto nacional como extranjero, a su vez brinda un buen ambiente laboral a todos los involucrados, de la misma manera ayuda a engrandecer la empresa y por ende la comunidad. En la presente investigación se conoció las necesidades que tiene la empresa con relación a la calidad del producto que oferta y así cumplir con los objetivos y metas propuestas a corto, mediano o largo plazo y el cumplimiento de sus actividades. Por ello se realizó un análisis minucioso al proceso de producción para determinar la calidad del producto que la empresa oferta a sus clientes y el proceso que sigue para la elaboración de la misma manteniendo la calidad del mismo así como el precio.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**

**TOPIC:** ANALYSIS OF PRODUCTION PROCESS ENTERPRISE "LINDA LAND" OF TUNGURAHUA PROVINCE, CANTON PÍLLARO IN THE PERIOD FROM 01 JANUARY TO 31 DECEMBER 2011

**Applicants:** Chicaiza Saquina Alicia Maribel  
Toapanta Llano Carla Nataly

**SUMMARY**

The race it Administrative Sciences and Humanities, for its institutional life, has been training professionals with the skills to cope in the workplace and thus contributes to the development of society. Thus we conclude that one way to help his greatness, is the analysis of the production process of the company Tierra Linda. Since the purpose of the research is to highlight strengths, weaknesses, threats and identify opportunities to help improve the quality of the product that the industry provides to all its customers both domestic and foreign, in turn provides a good working environment for everyone involved, in the same way helps enlarge the company and therefore the community. In the present investigation has met the needs of the company with regard to product quality and supply and meet the objectives and targets set in the short, medium or long term and compliance activities. So we conducted a detailed analysis of the production process to determine the quality of the product that the company offers to its customers and the process followed to prepare the same maintaining its quality as well as price.

## CERTIFICADO SUMMARY

### CERTIFICADO

Yo **Iza Pila Jorge Luis** Portador de la C.I **050296591-6** en calidad de profesor de inglés de la Universidad Técnica de Cotopaxi; certifico que la traducción del resumen de la tesis cuyo tema es **“ANÁLISIS DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA TIERRA LINDA DEL CANTÓN PILLARLO PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 20011”**, cuyas autoras son las Señoritas; Alicia Maribel Saquina Chicaiza y Carla Nataly Toapanta Llano se ajustan a la realidad del idioma ingles y al contenido que se quiere dar.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad particular que pongo a disposición de las interesadas para que hagan uso del presente en lo que creyeren conveniente.

Latacunga 01 de Julio del 2013

.....  
Licdo. Jorge Iza

C.I 050296591-6

## INTRODUCCIÓN

Desde hace décadas los gerentes han buscado mejorar el Proceso de Producción, esta situación es tan antigua como la cultura. Anteriormente se veía a las organizaciones como una forma de alcanzar la competitividad y obtener beneficios sobre la base de una división horizontal del trabajo y vertical de las decisiones, donde existía alguien en la cúspide que era quien pensaba y los demás eran los que obedecían pero actualmente el mundo contemporáneo se presenta cada día más desafiante, la globalización y la competitividad empresarial avanzan a grandes pasos, abriéndose las brechas cada vez más inmejorable, para las empresas que no han admitido cambiar sus esquemas tradicionales.

La óptima empresarial actual, se preocupa de fortalecer su estructura interior para proyectarse a la conquista del mundo exterior. En este contexto, las personas han dejado de ser consideradas como un recurso necesario pero sustituible dentro de la estructura organizacional y funcional, para convertirse en el capital más importante del que depende el buen o mal funcionamiento de la organización. Muchas son las organizaciones que basadas en esta filosofía, han salido adelante, porque han conseguido valorar el conocimiento y perfeccionar el desempeño de sus colaboradores.

Siguiendo este ejemplo, la empresa Tierra Linda, en el plano del mejoramiento continuo, ha visto la necesidad de realizar un análisis del Proceso de Producción, con la mira puesta en desarrollar fortalezas y oportunidades mejorando la competitividad.

Lo que se busca es impulsar una gestión moderna, que deje niveles altos de satisfacción entre sus colaboradores. Del análisis que se hace a los procesos actuales, surgen las medidas correctivas a desarrollar en la propuesta, mismas que beneficiarán a la empresa para el cumplimiento de su estrategia corporativa. De la correcta utilización que se dé al proyecto, con responsabilidad de la Dirección de Talento Humano, depende el cumplimiento de sus metas.

En el Primer Capítulo se hace referencia al marco teórico conceptual de las distintas definiciones que tiene relación al análisis en el Proceso Productivo señalando los parámetros más importantes como objetivos, definición de varios autores con el afán de obtener una visión más clara sobre el trabajo de investigación.

En el Segundo Capítulo comprende los métodos teóricos que se utilizaron para la recopilación de información estas fueron: el inductivo, deductivo y el estadístico, ya que los mismos permitieron comprobar los datos obtenidos en la investigación, así como también ayudo a determinar las causas por las que se realizó dicha investigación.

Para la cual se prosiguió a la aplicación de encuestas y entrevistas al personal administrativo y de planta así como a sus clientes para reafirmar el entorno organizacional que rodea la misma, alcanzando un resultado positivo y satisfactorio en la recopilación de información.

El Tercer Capítulo abarca un breve análisis del Proceso de Producción en la empresa Tierra Linda, donde se realizó una indagación a la actividad en la cual actualmente opera la empresa, ya que para dar solución a la consecución de los objetivos planteados se buscó el apoyo de las diferentes técnicas de investigación como un medio para diagnosticar a la empresa interna y externamente e identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas por ende interpretar el porqué de los hechos encontrados mediante la descripción y explicación de la información adquirida y recopilada.

Por último analizamos los resultados obtenidos en la investigación, que conlleven a tomar la decisión de fomentar la nueva unidad de negocio, otorgándole a los inversionistas no solamente la posibilidad de obtener ganancias sino también el reconocimiento de la sociedad por la elaboración de productos de calidad, con diseños novedosos y a precios convenientes que constituyen las ventajas comparativas y competitivas frente a la competencia.

## INDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
Portada	i
Autoría	ii
Aval Conferido por el director de tesis	iii
Aval de la empresa	iv
Aprobación de tribunal de tesis	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria	viii
Resumen Ejecutivo	x
Summary	xi
Certificado Summary	xii
Introducción	xiii
Índice	xv

## INDICE DE CONTENIDO

### CAPÍTULO I

#### 1.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
1.1 Introducción	1
1.2 Categorías fundamentales	2
1.3 Gestión administrativa – financiera	3
1.3.1 Definición de la Gestión Administrativa	3
1.3.2 Importancia de la Gestión Administrativa	4
1.3.3 Definición de la Gestión Financiera	4
	xv

1.3.4	Importancia de la Gestión Financiera	5
1.3.5	Función de la Gestión Administrativa – Financiera	5
1.3.6	Objetivo de la Gestión Administrativa – Financiera	6
1.4	La Empresa	6
1.4.1	Definición de la Empresa	7
1.4.2	Elementos de la Empresa	7
1.4.3	Características de la Empresa	8
1.4.4	Objetivo de la Empresa	8
1.4.4.1	Características de los objetivos de la empresa	9
1.4.5	Importancia de la Empresa	9
1.4.6	Clasificación de las Empresas	10
1.4.6.1	Según la Actividad o Giro	10
1.4.6.2	Según la Forma Jurídica	11
1.4.6.3	Según su Dimensión	12
1.4.6.4	Según su Ámbito de Actuación	12
1.4.6.5	Según la Titularidad del Capital	12
1.4.6.6	Según la cuota de mercado que poseen las Empresas	13
1.5	Calidad	13
1.5.1	Definición de la calidad	13
1.5.2	Objetivos de Calidad	14
1.5.3	Las siete herramientas de la calidad	15
1.6	Gestión de la Calidad	15
1.6.1	Definición de Gestión de la Calidad	15
1.6.2	Principios de Gestión de la Calidad	16
1.6.3	Beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad	19
1.7	Proceso Productivo	20
1.7.1	Definición de Proceso Productivo	20
1.7.2	Inspección de los procesos productivos	21
1.7.3	Importancia del Proceso productivo	21
1.7.4	Herramientas de planeamiento del Proceso Productivo.	22

1.7.5	El diseño del proceso productivo en los diferentes sistemas típicos de producción.	22
1.7.6	Factores que intervienen en el proceso productivo	23
1.7.7	Metodología de Planear, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA)	24
1.7.8	Enfoque a Procesos	25
1.7.9	Aportes del Control de Producción.	26

## **CAPÍTULO II**

### **2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>	
2.1	Introducción	27
2.2	Descripción de la Metodología	28
2.3	Preguntas Científicas.	29
2.4	Análisis de la Entrevista	31
2.4.1	Análisis de la entrevista dirigida al Gerente de la Empresa Tierra Linda.	31
2.4.2	Análisis de la entrevista Jefa de Producción de la Empresa Tierra Linda	34
2.4.3	Análisis de las entrevistas realizadas.	36
2.5	Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa Tierra Linda.	37
2.6	Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Tierra Linda.	47
2.7	Conclusiones	57
2.8	Recomendaciones	58

## CAPÍTULO III

### 3. ANÁLISIS DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA TIERRA LINDA UBICADA EN EL CANTÓN PÍLLARO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN EL PERÍODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011

CONTENIDO	PÁGINA
3.1 Introducción	59
3.2 Justificación	60
3.3 Objetivos	61
3.3.1 Objetivo General	61
3.3.2 Objetivos Específicos.	61
3.4 Análisis Situacional De La Empresa Tierra Linda.	62
3.4.1 Reseña Histórica de la Empresa.	62
3.4.2 Misión de la empresa Tierra Linda	63
3.4.3 Visión de la empresa Tierra Linda	63
3.5 Macro Ambiente	63
3.6 Micro Ambiente	65
3.7 Análisis FODA	67
3.8 Descripción Del Proceso De Producción De La Empresa Tierra Linda	68
Elaboración De La Mermelada.	69
3.9 Aplicación De Indicadores	74
3.9.1 Indicador De Eficiencia En La Producción	74
3.9.2 Indicadores De Calidad	75
3.9.3 Indicadores De Cumplimiento	76
3.9.4 Indicadores De Productividad	77
3.10 Análisis Del Proceso De Producción De La Empresa Tierra Linda	79
3.11 Conclusiones	82

3.12	Recomendaciones	83
3.13	Glosario	84
3.14	Bibliografía	86
3.15	Anexos	89

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>	
Figura 1.1	Categorías Fundamentales	2
Cuadro 2.1	Población De La Empresa “Tierra Linda”	29
Cuadro 3.1	Análisis FODA	67
Cuadro 3.2	Flujograma del Proceso de Producción de la empresa	68
Cuadro 3.3	Organigrama de la empresa	78

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>	
Tabla N° 2.1	Buen conocimiento del proceso de producción	37
Tabla N° 2.2	Función de desempeño	38
Tabla N° 2.3	Facilidad del uniforme	39
Tabla N° 2.4	Razones para un adecuado mecanismo	40
Tabla N° 2.5	Capacitaciones del tema de producción	41
Tabla N° 2.6	Capacitaciones frecuentes	42
Tabla N° 2.7	Estabilidad del personal	43
Tabla N° 2.8	Maquinaria utilizada	44
Tabla N° 2.9	Remuneraciones establecidas	45
Tabla N°2.10	Área a cargo	46
Tabla N°2.11	Consumo de productos	47
Tabla N°2.12	Tipos de productos que consume	48
Tabla N°2.13	Tiempo de consumo	49
Tabla N°2.14	La porción que utilizan	50
Tabla N°2.15	Los productos son económicos	51

Tabla N°2.16	Calidad los productos	52
Tabla N°2.17	Desearía un mejoramiento en el proceso de producción	53
Tabla N°2.18	Al aumentar el precio seguiría consumiendo el producto	54
Tabla N°2.19	Un incremento apagar por el producto	55
Tabla N°2.20	Los pedidos son puntuales	56

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>	
Gráfico N° 1.1	Ciclo PHVA	25
Gráfico N° 1.2	Modelo Enfoque A Procesos	25
Gráfico N° 2.1	Buen conocimiento del proceso de producción	37
Gráfico N° 2.2	Función de desempeño	38
Gráfico N° 2.3	Facilidad del uniforme	39
Gráfico N° 2.4	Razones para un adecuado mecanismo	40
Gráfico N° 2.5	Capacitación del tema de producción	41
Gráfico N° 2.6	Capacitaciones frecuentes	42
Gráfico N° 2.7	Estabilidad del personal	43
Gráfico N° 2.8	Maquinaria utilizada	44
Gráfico N° 2.9	Remuneraciones establecidas	45
Gráfico N° 2.10	Área a cargo	46
Gráfico N° 2.11	Consumo de productos	47
Gráfico N° 2.12	Tiempo de consumo	48
Gráfico N° 2.13	Tipo de productos que consume	49
Gráfico N° 2.14	La porción que utilizan	50
Gráfico N° 2.15	Los productos son económicos	51
Gráfico N° 2.16	Calidad los productos	52
Gráfico N° 2.17	Desearía un mejoramiento en el proceso de producción	53
Gráfico N° 2.18	Al aumentar el precio seguiría consumiendo el producto	54
Gráfico N° 2.19	Un incremento apagar por el producto	55
Gráfico N° 2.20	Los pedidos son puntuales	56

# **CAPÍTULO I**

## **1.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.1 Introducción**

Hoy en día las empresas investigan para ser líderes en el mercado, ya sea en el producto o servicio que ofrecen , creando con esto un alto grado de competitividad entre ellas, es así que para conseguir los objetivos deben identificar los diferentes procesos o lineamientos que permitan alcanzarlo, entre estos podemos mencionar al más representativo y eficaz como lo es el Sistema de Gestión de la Calidad, que tiene como principal fin el desarrollo de la empresa, la satisfacción y las necesidades del cliente, alcanzando de esta manera la excelencia en cada una de las actividades.

Las áreas de actividad están en relación directa con las funciones básicas que realiza la empresa con el fin de lograr sus objetivos, dichas áreas comprenden actividades, funciones y labores entre las cuales una de las más importantes es la producción ya que es el proceso de transformación social de la naturaleza, mediante el trabajo y el capital por ende debemos hacer énfasis en la planificación, programación debido a que son procesos ampliamente utilizados en el control de la producción y en la ejecución.

Los mismos que contribuyen a la planificación eficiente, sistemática de la secuencia de trabajos, pero mientras que la programación se ocupa sobre todo de calcular los tiempos de iniciación y terminación de cada actividad en relación con el cumplimiento del plan, el estudio de la producción.

La programación es considerada con frecuencia como parte especial del control de producción y para ello debemos basarnos en ciertas categorías fundamentales como es la Gestión Administrativa y Financiera, la Empresa, Gestión de la Calidad y el Proceso de Producción las mismas que nos ayudaran a cumplir el objetivo de nuestro tema de investigación

## **1.2 Categorías Fundamentales**

Las categorías fundamentales fueron procesos muy importantes para llevar a cabo la investigación la misma que fue basada en el desglose de los temarios propuestos dentro del trabajo de investigativo, los mismos que nos ayudaron a cumplir con los parámetros establecidos para el desarrollo de la tesis.

**FIGURA 1.1**  
**CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**



**ELABORADO:** Las investigadoras

**FUENTE:** Anteproyecto de Tesis

## 1.3 Gestión Administrativa – Financiera

La Gestión Administrativa y Financiera es muy importante para una empresa u organización debido a que es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar, además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas, por ende obtener la calidad en sus productos para enfrentar a la competencia y obtener mayor rentabilidad.

### 1.3.1 *Definición de la Gestión Administrativa*

La Gestión Administrativa es un proceso a seguir para el mejoramiento de toda empresa tanto privada como pública, con ello llegar a cumplir una meta u objetivo propuesto a través de cumplimiento de las diferentes fases dentro de un proceso de actividades designadas en cada uno de los departamentos que conforma dicha entidad.

Según **REYES PONCE**, Agustín (2004) manifiesta que: “la Gestión Administrativa es todo proceso administrativo en la que se fijan las metas de la entidad y de implementar las actividades para alcanzar esas metas mediante el empleo eficiente de los recursos humanos, los materiales y el capital.” (Pág. 2)

Por otro lado el investigador **MARTÍNEZ GONZÁLEZ, Jordi**: en su página (<http://www.gestion-y-administracion.com/empresas/gestion-administrativa.html>) manifiesta que “La gestión administrativa contable es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas. De todas formas, desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control”. (2003)

Las postulantes manifiestan que la gestión administrativa es un proceso mediante la cual se puede llegar al cumplimiento de un objetivo propuesto por la empresa u organización de manera eficiente y eficaz a través de la optimización de los recursos como talento humano, tecnología y capital.

### ***1.3.2 Importancia de la Gestión Administrativa***

Los avances tecnológicos y el desarrollo del conocimiento humano por sí solo no producen efectos si la calidad de la administración de los grupos organizados de personas nos permite una aplicación efectiva de los recursos humanos y materiales.

Es la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental, ya sea social, religiosa como política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo a todos sus fines ; de la buena o mala Gestión Administrativa depende del éxito o fracaso de la empresa.

### ***1.3.3 Definición de la Gestión Financiera***

La Gestión Financiera es aquella que ayuda a mejorar la eficiencia en cada una de las entidades, ya que su función es integrar todas las áreas relacionadas con el logro, la utilización y control de los recursos financieros para que esta manera no exista malversaciones de fondos y para economizar recursos tanto tecnológicos como humanos.

Según el autor **DOLANTE**, Fernando (2001) argumento que: “La Gestión Financiera administrativa permite mejorar la calidad del servicio administrativo- financiero para contribuir al desarrollo académico y optimizar la atención a los usuarios para de esta manera constituir un fondo de operación que garantice liquidez permitiendo así manejar, usar la información como elemento clave de la gestión formulando o ejecutando el programa de identidad e imagen corporativo.” (Pág. 24)

Las investigadoras consideran que la Gestión Administrativa - Financiera es un conjunto de técnicas que permite evaluar la eficiencia y eficacia de una organización para lo cual involucra una serie de pasos entre sí, con el propósito de armonizar todos los actos o esfuerzos que se lleva a cabo para el logro de los objetivos propuestos, a su vez establecer un programa de acción que permita un óptimo desempeño laboral dentro - fuera de la empresa enmarcándose en las normas legales para la obtención de los resultados esperados, por ende la proyección hacia el futuro, por tal razón es importante la Gestión Administrativa - Financiera ya que esta ayudará a que la empresa sea exitosa o caiga en la quiebra o fracaso en el mercado.

#### ***1.3.4 Importancia de la Gestión Financiera***

La importancia de la Administración Financiera se evidencia en la Gestión, al enfrentar y resolver el dilema Liquidez – Rentabilidad para proveer de recursos necesarios en la oportunidad precisa; para que se tomen las medidas que se hagan más eficientes dicha gestión y para que se aseguren los retornos financieros que permitan el desarrollo de la empresa.

La Gestión Financiera está íntimamente relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos enfocándose en dos factores primordiales como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza. Para lograr estos objetivos una de las herramientas más utilizadas para que la gestión financiera sea realmente eficaz es el control de gestión, que garantiza en un alto grado de consecución de las metas fijadas por los creadores, responsables y ejecutores del plan.

#### ***1.3.5 Función de la Gestión Administrativa – Financiera***

La función de la Gestión Administrativa – Financiera en una empresa se basa primordialmente en planear, adquirir y utilizar los fondos de tal forma que se

incremente al máximo la eficiencia de las operaciones de la organización por lo tanto los administradores de la empresa e instituciones financieras juegan un papel muy importante, los mismos que deben considerar un gran número de fuentes y los usos alternativos para la correcta toma de decisiones.

En base a la información obtenida es importante conocer que toda organización lleva a cabo una correcta Gestión Administrativa – Financiera, ya que este sistema es responsable de velar por los intereses económicos que posee la empresa, así como satisfacer las necesidades o perspectivas del cliente.

#### ***1.3.4 Objetivo de la Gestión Administrativa – Financiera***

Gestionar, ejecutar, mantener, custodiar y velar por el mejor desempeño de los recursos de talento humano, presupuestarios y financieros, según los lineamientos establecidos por la Dirección Administrativa-Financiera, para la dotación de los medios requeridos en la operatividad en la empresa u organización.

Dentro de ellas tenemos:

- ✓ Incrementar al máximo la utilidad de los accionistas.
- ✓ Garantizar el uso adecuado de los recursos.
- ✓ Lograr el nivel máximo de eficiencia, eficacia según los objetivos y políticas fijadas.

## **1.4 La Empresa**

La empresa es una organización, institución o industria dedicada a realizar actividades industriales, de comercio, etc. los mismo que brindar productos, bienes o servicios con fines económicos o comerciales para de esta manera satisfacer las necesidades y perspectiva de los clientes o demandantes con el fin de asegurar la continuidad de la

estructura productiva así como sus necesarias inversiones la misma que se considera como un sistema que con su entorno materializa una idea de forma planificada mediante estrategias, objetivos, tácticas y políticas de actuación ante la competencia.

#### ***1.4.1 Definición de la Empresa***

Según **REINOSO CIFUENTES, V.** (1983) Define: Empresa es la unidad productiva o de servicios, que constituida según aspectos racionales y legales se integra por recursos y vale de la administración para lograr sus objetivos. La empresa es el sujeto o ente que promueve y dirige la actividad económica mediante la coordinación de los factores productivos. (Pág.279)

Para **ESTUPIÑAN GAITÁN, R.** Empresa es la persona natural o jurídica, pública o privada, lucrativa o no lucrativa, que asume la iniciativa, decisión, innovación y riesgo para coordinar los factores de la producción en la forma más ventajosa para producir y/o distribuir bienes y/o servicios que satisfaga las necesidades humanas. (Pág. 5)

Las investigadoras opinan que la empresa es un rango muy importante dentro del área competitiva ya que son aquellas que brindan, productos, bienes y servicios a la colectividad, con el fin de desarrollar un tipo o acto de comercio el mismo que ayuda a promover la actividad económica, en la cual satisface las necesidades de los clientes o consumidores, el mismo que ayuda al desarrollo de los sectores y la forma de incrementar fuentes de trabajo para el mejor desenvolvimiento de una provincia, cantón o país.

#### ***1.4.2 Elementos de la Empresa***

- ✓ Establecimiento: lugar estratégico
- ✓ Clientela: consumidores
- ✓ Nombre social o comercial: nombre de la empresa

- ✓ Marca: prestigio distintivo para diferenciarse de otras

### ***1.4.3 Características de la Empresa:***

- ✓ Fin económico: generar bienes y servicios
- ✓ Fin mercantil: bienes y servicios destinados a la comercialización
- ✓ Fin lucrativo: obtención de ganancias
- ✓ Responsabilidad económica social: de los aportes de los socios solo se recupera si las empresas marchan bien.

### ***1.4.4 Objetivo de la Empresa***

El objetivo es de salvaguardar los intereses económicos de quienes conforman una compañía, en muchas instituciones funcionan departamentos de auditoría interna, quienes están encargados de realizar determinados exámenes para asegurarse de que se cumplan las Normas de Control Interno y asegurarse de que la organización alcance sus objetivos.

Antes como ahora, las empresas han sido consideradas como uno de los agentes económicos más importantes para el funcionamiento de una sociedad, pues a través de ellas, se realizan muchas actividades tales como: compras, ventas, circulación del dinero, generación de empleo, intercambios comerciales, etc. que posibilitan en conjunto, la expansión de la economía a todo nivel.

Dentro de ello se tiene:

- ✓ Satisfacción y las expectativas de los clientes a través de mejoras continuas de calidad, servicio, productividad y reducción de tiempo.
- ✓ Se aplicara la tecnología más avanzada a nuestros productos, procesos y servicios.

- ✓ Se aspira a crecer en el desarrollo de los negocios existentes.
- ✓ Liderazgo en el mercado donde seamos o tengamos la oportunidad de convertirnos en el líder reconocido.

### ***Características de los Objetivos de la Empresa***

- ✓ Los objetivos deben ser claros y específicos, para que los miembros de la organización entiendan perfectamente donde quiere ir la empresa y lo que se espera de ellos, y de esta forma los objetivos servirán de guía y de motivación.
- ✓ Los objetivos deben ser reales, ya que unos objetivos inalcanzables desanimarían, y unos objetivos fáciles de alcanzar no servirían de movilización de esfuerzos.
- ✓ Los objetivos deben ser medibles para poder apreciar perfectamente cuál es la diferencia a cubrir y que se tiene que hacer para cubrir esa diferencia.

### ***1.4.5 Importancia de la Empresa***

- ✓ Determina factores por los cuales una empresa es importante en el ambiente político, social y en el económico.
- ✓ Establece la rentabilidad dentro de las empresas formando conjunto de características, factores industriales y productivos.
- ✓ Incremento constante de la productividad: organización eficiente de los factores.
- ✓ Proveer de bienes a la sociedad: incrementar la producción para satisfacer las necesidades de los demandantes.

### ***1.4.6 Clasificación de las Empresas***

Tomando en cuenta las diferencias que existe entre empresa y empresa, se las puede clasificar de la siguiente manera:

#### ***1.4.6.1 Según la Actividad o Giro***

##### ***Industriales.***

Son aquellas que transforman en productos útiles para ser consumidas esto es aplicada para satisfacer las necesidades humanas.

Extracción o Transformación de Materia Prima. Se subdividen en:

- ✓ Extractivas.- explotación de recursos naturales renovables o no renovables.
- ✓ Manufactureras: transforman la materia prima en productos terminados, y pueden ser:

De Consumo Final.- productos que satisfacen de manera directa las necesidades del consumidor. Por ejemplo: prendas de vestir, alimentos, aparatos eléctricos, etc.

De Producción.- esta satisface a las de consumo final. Ejemplo: maquinaria ligera, productos químicos, etc.

##### ***Comerciales.***

Actúan como intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados. Pueden clasificarse en:

- ✓ Mayoristas: grandes cantidades
- ✓ Minoristas: al menudeo.
- ✓ Intermediarios: Venden de lo que no es suyo, dan a consignación.

### ***Servicio.***

Brindan servicio a la comunidad, a su vez se clasifican en:

- ✓ Transporte
- ✓ Instituciones financieras
- ✓ Servicios públicos (energía, agua, comunicaciones)
- ✓ Servicios privados (asesoría, ventas, publicidad, contable, administrativo)
- ✓ Educación
- ✓ Finanzas
- ✓ Salubridad

### ***1.4.6.2 Según la Forma Jurídica***

Tomando en cuenta la titularidad de la empresa y la responsabilidad legal de sus propietarios se pueden dividir en:

#### ***Empresas Individuales.***

Si pertenece a una sola persona, capaz de responder limitada o ilimitadamente con sus bienes frente a terceros.

#### ***Empresas Societarias o Sociedades.***

Constituidas por varias personas. Dentro de esta clasificación están:

- ✓ Sociedad anónima,
- ✓ Sociedad colectiva,

- ✓ Sociedad comanditaria
- ✓ Sociedad de responsabilidad limitada

#### ***1.4.6.3 Según su Dimensión***

Se toma en cuenta factores como: el volumen de ventas, el capital propio, número de trabajadores, beneficios, etc.

Micro empresa: 10 o menos trabajadores.

Pequeña empresa: entre 11 y 50 trabajadores.

Mediana empresa: entre 51 y 250 trabajadores.

Gran empresa: más de 250 trabajadores.

#### ***1.4.6.4 Según su Ámbito de Actuación***

En función del ámbito geográfico en el que las empresas realizan su actividad, se pueden distinguir:

- ✓ Empresas locales
- ✓ Regionales
- ✓ Nacionales
- ✓ Multinacionales
- ✓ Transnacionales

#### ***1.4.6.5 Según la Titularidad del Capital***

Empresa privada: si el capital está en manos de accionistas particulares

Empresa familiar: si es de familia

Empresa pública: si el capital y el control está en manos del Estado

Empresa mixta: si la propiedad es compartida

#### ***1.4.6.6 Según la Cuota de Mercado que Poseen las Empresas***

***Empresa aspirante:*** Su estrategia pretende ampliar su cuota frente al líder y demás empresas competidoras.

***Empresa especialista:*** Responde a necesidades muy concretas, dentro de un segmento de mercado, fácilmente defendible frente a los competidores y en el que pueda actuar casi en condiciones de monopolio.

***Empresa líder:*** Marca la pauta en cuanto a precio, innovaciones, publicidad, etc., siendo normalmente imitada por el resto de los actuantes en el mercado.

***Empresa seguidora:*** Aquélla que no dispone de una cuota suficientemente grande como para inquietar a la empresa líder. Cumplir con los requisitos para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, siendo estos requisitos las características del servicio que ofrecemos y que los usuarios esperan encontrar

## **1.5 Calidad**

La calidad se ha convertido en un estilo de gestión empresarial, que estrechamente unido a los sistemas de información y a las nuevas técnicas de comunicación, control, cliente-proveedor, entre otros, ya se estén utilizando de forma habitual en el quehacer de la gestión de producción, pero la verdad más absoluta y profunda de la calidad se encierra en las personas y sus valores.

### ***1.5.1 Definición de la Calidad***

Según **CUATRECASAS**, Lluís (2000) menciona que: La calidad puede definirse como conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un

sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos de los clientes. (Pág. 16)

Según **DEMING**, Edwards (1987) manifiesta que la calidad se puede definir como:

**“El conjunto de propiedades y características de un bien o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas, o que sería lo mismo expresado en terminología adaptada a lo cotidiano, la prestación de los mejores servicios posibles con un presupuesto determinado, entendiendo que no se trata de trabajar más o de gastar más, se trataría de hacerlo de una forma más racional y que cubra las necesidades de nuestros clientes, con efectividad obteniendo los mejores resultados asistenciales que satisfagan las necesidades de nuestro cliente, y con eficiencia, obteniendo los resultados con un menor gasto para el mismo, y con una aceptación por parte del cliente tanto de nuestro trato como en la técnica utilizada al momento de brindar el producto”.** (Pág. 16)

Las investigadoras opinan que la calidad es una herramienta importante para el proceso de producción. Es decir que la calidad de un producto o servicio es el conocimiento que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume la conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

### ***1.5.2 Objetivos de Calidad***

1. Gestionar en tiempo y forma los trámites y/o servicios solicitados.
2. Ejercer y controlar oportunamente el ejercicio del presupuesto asignado.
3. Registrar y administrar con oportunidad los ingresos extraordinarios.
4. Incrementar la confiabilidad en el control de los almacenes e inventarios.
5. Disminuir las incidencias de fallas en instalaciones, mobiliario y equipo.
6. Mejorar la satisfacción del usuario.

### ***1.5.3 Las siete herramientas de la calidad***

- ✓ Diagrama de Pareto
- ✓ Diagrama de causa – efecto
- ✓ Histograma
- ✓ Gráfico de Control
- ✓ Diagrama de Correlación y Dispersión
- ✓ Hoja de recogida de datos

## **1.6 Gestión de la Calidad**

La Gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia éxito competitivo de la empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia dirigida del consumidor , junto a la explosión de competencia de precedente de nuevos países con ventajas comparativas en costes y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna.

### ***1.6.2 Definición de Gestión de la Calidad***

Según **DEMING**, Edwards (1987) manifiesta que: Es una estrategia administrativa que busca de manera sistemática y con la participación organizada de todos los miembros de la empresa elevar la calidad de todos los procesos, productos y servicios, previendo el error y haciendo un hábito de la mejora continua para satisfacer las necesidades y las expectativas del cliente externo o interno. (Pág. 18)

Según **SUAREZ**, Miguel responsable del área de calidad de Canary ZEC Consulting y Profesor de la U.L.P.G.C en la página [www.bsi.org.uk/iso-t1761-sc2](http://www.bsi.org.uk/iso-t1761-sc2) dice que: El sistema de calidad de una organización (sociedad, corporación, empresa u otra) está

influenciado por los objetivos de la misma, sus productos, servicios y sus prácticas; por consiguiente, un sistema de calidad varía de una organización a otra.

Según MARIO, Hernando, (1992) manifiesta que la calidad total es el “conjunto de acciones ejecutadas en una organización para garantizar permanentemente las políticas y objetivos de la calidad establecidos, buscando un mejoramiento sistemático de las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos de la empresa”. (pág. 215)

Para las postulantes la Gestión de la Calidad es una filosofía, estrategia, un modelo de hacer negocios y está enfocando hacia el cliente y no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial, tomando una empresa como máquina gigantesca, donde cada persona está comprometida a cumplir los objetivos empresariales.

### ***1.6.2 Principios de Gestión de la Calidad***

Los principios de la gestión de calidad presentados en ISO 9004:2000 definen una estructura que permite que las organizaciones mejoren su rendimiento. Estos principios se originan en las mejores prácticas y la experiencia de numerosas compañías e instituciones internacionales.

#### ***Sistema de Calidad de Normas ISO***

Normalizar es una actividad colectiva que pretende ofrecer soluciones a actividades repetitivas. Las normas ISO, que se obtienen por este proceso, son de aplicación voluntaria por parte de las empresas.

Hay muchas normas ISO, nosotros nos centraremos en la ISO 9001 del 2000 que se refiere a la gestión de la calidad.

### ***La Norma ISO 9001:2000.***

Las Normas ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad. La última versión de la Norma 9001 data del año 2000 e incorpora ocho principios básicos:

#### ***1) Organización Enfocada a la Satisfacción del Cliente.***

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en superar sus expectativas.

Las organizaciones deben supervisar la satisfacción de los clientes.

#### ***2) Liderazgo***

Los líderes unifican la finalidad y la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos de la organización

#### ***3) Participación del personal.***

El personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización. Es importante el desarrollo del factor humano. No solo identificar las necesidades de formación y su impartición, sino averiguar las necesidades de formación para afrontar el futuro y desarrollar e integrar a todo el personal en la visión común de mejora continua de la organización.

**4) *Enfoque a Proceso.***

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso “recordemos que” Un proceso es un conjunto de actividades que reciben una o más entradas y crean un producto o servicio de valor para el cliente. En una empresa, cualquier cosa que se haga (actividad) debe estar enmarcada en un proceso operativo (que conduce a un producto o servicio) en un proceso de soporte (apoyo a los operativos) o en un proceso estratégico.

**5) *Enfoque del Sistema hacia la Gestión.***

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización a la hora de alcanzar sus objetivos. No solo emplear las técnicas estadísticas a nivel de calidad proceso, sino aplicarlas para facilitar la toma de decisiones y para la gestión de la mejora continua.

**6) *Mejora Continua.***

La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de la organización.

**7) *Enfoque Objetivo hacia la Toma de Decisiones.***

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.

**8) *Relación Mutuamente Beneficiosa con el Suministrador.***

Una organización y sus suministradores son interdependientes, y unas relaciones mutuamente beneficiosas aumentan la capacidad de ambos para crear valor.

### ***1.6.3 Beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad***

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad puede traerle grandes beneficios a una organización, cuando esta lo hace con un alto nivel de compromiso por parte de la alta dirección e integrando a su cultura los ocho principios mencionados anteriormente.

Algunos ejemplos que se pueden citar son:

***Aumentar la Satisfacción de los Clientes.***- Un Sistema de Gestión de la Calidad ayuda a que la organización planifique sus actividades en base a los requisitos de los clientes y no solamente en base a los requisitos que establezca la organización, por lo que la calidad se integra en el producto o servicio desde la planificación, conduciendo así a que se tengan clientes satisfechos.

Hay que recordar que la calidad no es solo cumplir requisitos, sino de tener clientes satisfechos.

***Reducir Variabilidad en los Procesos.***- A través de un Sistema de Gestión de la Calidad podemos estandarizar los procesos de una organización reduciendo así la variabilidad que se presentan en estos, lo cual hace que aumente nuestra capacidad de producir productos consistentes.

***Reducir Costes y Desperdicios.***- Un Sistema de Gestión de la Calidad ayuda a crear una cultura proactiva y de análisis de datos, por lo que la organización se enfoca en detectar oportunidades de mejoras y corregir problemas potenciales, lo que conlleva a que esta tenga numerosos ahorros en recursos.

***Mayor Rentabilidad.***- El Sistema de Gestión de la Calidad ayuda a la organización a aumentar la satisfacción de los clientes y reducir costes y desperdicios, su rentabilidad

aumenta, produciendo así mayores ingresos o un mayor margen de beneficios, así como mejor posicionamiento en el mercado y de tener no sólo clientes satisfechos, sino leales.

## **1.7 Proceso Productivo**

Este tipo de sistema generalmente se utiliza en la fabricación de productos mediante un flujo continuo sin hacer referencia a órdenes específicas ya que para ello también debe considerar el costo del producto y materia prima es por ello que todas las empresas tanto pequeñas como grandes hacen énfasis en este proceso para satisfacer las necesidades de los clientes. También se puede decir que es un proceso de producción de bienes y servicios que consiste básicamente en la transformación de los productos para la cual se requiere de materiales, conocimientos y habilidades para la elaboración o fabricación de productos deseados mediante la aplicación de mano de obra y aportación necesaria de capital.

### ***1.7.1 Definición de Proceso Productivo***

Según **FERNANDEZ SÁNCHEZ**, Esteban (1983) menciona que el proceso de producción es la:

**"Producción de bienes y servicios que consiste básicamente en un proceso de transformación que sigue unos planes organizados de actuación y según el cual las entradas de factores de producción, como materiales, conocimientos y habilidades, se convierten en los productos deseados mediante la aplicación de mano de obra, de una determinada tecnología y de la aportación necesaria de capital". (pág. 15)**

Según **DEMING**, Edwards (1987) manifiesta que: El proceso de producción es un conjunto de actividades mediante las cuales uno o varios factores se transforman en productos.

La transformación crea riquezas, es decir añade el valor a los componentes o inputs adquiridos por la empresa.

El material comparado es más valioso y aumenta su potencial para satisfacer las necesidades de los clientes a medida que avanza a través del proceso de producción (pág. 22)

Para las postulantes el proceso productivo son conjuntos de actividades ordenadas que configuran el proceso de transformación de una empresa u organización el mismo que se puede determinar como el resultado de todas las decisiones relativas al área de fabricación para de esta manera satisfacer las necesidades del cliente.

### ***1.7.2 Inspección de los Procesos Productivos***

El propósito final de todo sistema de inspección en los procesos es asegurar que los productos que llegan al cliente sean portadores al menos de una calidad aceptable, para lo cual se recurre a dos vías fundamentales: la inspección de los productos al final del proceso con el objetivo de separar los buenos de los malos y la inspección con el fin de regular el proceso.

### ***1.7.3 Importancia del Proceso Productivo***

El proceso productivo significa incorporar utilidad a las cosas. Dicha utilidad de las cosas se presenta desde que se obtienen los recursos naturales hasta que se consumen o utilizan.

Entendido así el proceso productivo, cada paso tiene una utilidad. A la de los recursos naturales se le llama utilidad fundamental, a ésta se le agrega la utilidad de forma, después la de lugar y por último la de tiempo.

#### ***1.7.4 Herramientas de Planeamiento del Proceso Productivo.***

Para planificar hace falta conocer las fases y actividades para obtener un producto determinado pero también los costos de cada una y su distribución en el tiempo. Se utilizan modelos gráficos como el diagrama de carga o el de Gantt y también modelos matemáticos de programación lineal. El diagrama de carga ilustra la carga de trabajo que tendrá una máquina, o parte de la fábrica, en cada momento.

El diagrama de Gantt es bastante más completo y señala momentos de inicio y fin de las actividades, el margen en ellos, se puede informar además los recursos requeridos. Sobre él se puede indicar el cumplimiento real de lo planificado y tomar las acciones pertinentes para corregir los desvíos.

#### ***1.7.5 El diseño del Proceso Productivo en los Diferentes Sistemas Típicos de Producción.***

***Producción Continua.-*** El proceso y las instalaciones se ajustan para ciertas direcciones y flujos de operaciones sucesivas sin interrupciones. Debe ajustarse la provisión conforme a ello para evitar los movimientos innecesarios.

Se utiliza cuando la demanda es prevista y sostenida en el corto plazo. Se requiere mano de obra especializada y no especializada.

***Producción por Lotes.-*** Se elaboran cantidades establecidas de un producto y luego otro utilizando los recursos disponibles total o parcialmente. Se usa cuando la demanda de un producto es menor que la capacidad de la fábrica, y por ello se realizan varios productos. La mano de obra es más especializada.

***Producción por Proyecto.-*** Típico de la producción por única vez o producción piloto. Involucra toda la organización empresarial. Se requiere que esta sea capaz de obtener,

elaborar, analizar y seleccionar datos objetivos, posibilidades reales, estudios técnicos, etc. Es el sistema más costoso por que los costos de diseño no se absorben en un gran volumen de producción.

### ***1.7.6 Factores que Intervienen en el Proceso Productivo***

**Tierra.-** El primer factor de la producción es la tierra o elementos naturales y está representada por todos los recursos cuya existencia no se debe a la actividad humana. Este factor lo forman todas las materias de origen animal, vegetal o mineral; y diversas energías como la solar.

**Trabajo.-** Se ha definido el trabajo como la actividad consciente y racional humana, encaminada a la incorporación de utilidad a las cosas. El trabajo está considerado como esfuerzo humano, desde dos puntos de vista: el trabajo intelectual y el trabajo material o mano de obra.

En cuanto a la relación del trabajo con la producción, el trabajo es considerado como el monto determinado de especialización que toda sociedad tiene en su sistema productivo.

El trabajo se divide, entre otras, por tres razones:

- ✓ Porque los hombres difieren en capacidad, habilidad y características personales;
- ✓ Porque una misma persona no puede estar en dos sitios ni puede hacer dos cosas al mismo tiempo; y
- ✓ Porque la amplitud de conocimientos y técnicas es tan grande que ningún hombre puede dominar más que una pequeña parte de ellos.

**Capital.-** Por capital se entiende el conjunto de recursos disponibles en un momento determinado, para la satisfacción de las necesidades futuras.

El capital empleado en la producción puede dividirse en capital fijo y capital circulante.

El capital fijo consiste en instrumentos de toda clase, incluyendo los edificios, mejoras en la tierra como el drenaje, instalaciones portuarias, maquinaria, equipos, etc.

El capital circulante consiste en bienes de proceso de preparación para el consumo, como materias primas, bienes semiacabados, etc.

### ***1.7.7 Metodología de Planear, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA)***

La norma también adopta la metodología PHVA para la gestión de los procesos, la cual fue desarrollada por Walter Shewart y difundida por Edwards Deming y consiste en:

***Planear (o Planificación de la Calidad).*** En esta etapa se desarrollan objetivos y las estrategias para lograrlos.

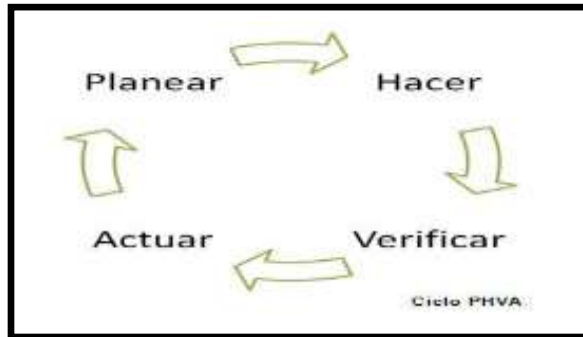
También se establece que recursos se van a necesitar, los criterios, se diseñan los procesos, planes operativos, etc.

***Hacer.*** Se implementa el plan.

***Verificar (o Control de Calidad).*** En esta etapa se realizan actividades de análisis para verificar que lo que se ha ejecutado va acorde a lo planeado y su vez detectar oportunidades de mejora.

***Actuar (o Mejora de la Calidad).*** Se implementan acciones para mejorar continuamente. En varias organizaciones esto se conoce como proyectos de mejora.

**GRÁFICO 1.1.**  
**CICLO PHVA**



**FUENTE:** <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/sistemas-gestion-calidad-satisfaccion-cliente.htm>

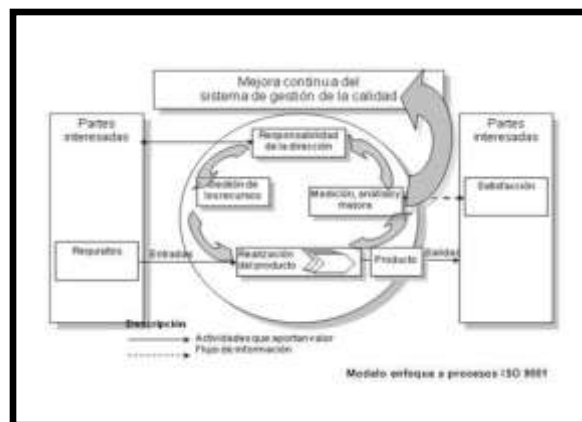
**ELABORADO POR:** Las Tesistas

### *1.7.8 Enfoque a Procesos*

La ISO 9001:2000 se basa en un modelo enfocado a procesos en el cual la organización debe determinar estos procesos y gestionarlos de manera sistemática.

A continuación se presenta de manera gráfica el modelo de enfoque a procesos usado por la norma ISO 9001:

**GRÁFICO 1.2**  
**MODELO ENFOQUE A PROCESOS**



**Fuente:** <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/sistemas-gestion-calidad-satisfaccion-cliente.htm>

**Elaborado por:** las Tesistas

### ***1.7.9 Aportes del Control de Producción.***

El control de la producción ofrece un aporte importante para maximizar el rendimiento de la inversión, afectando:

- ✓ Capacidad y volumen de producción.
- ✓ Costos.
- ✓ Activos fijos
- ✓ Inventarios.

***Capacidad y Volumen de Producción.*** El volumen de producción obtenido en una empresa está limitado por los pedidos logrados por la organización de ventas, la capacidad instalada y la eficiencia con la que el Control de la Producción aproveche esa capacidad. Por lo tanto la forma en que planifique el suministro de Materia Prima, una buena carga de máquinas, la ejecución de controles de calidad, etc. pueden aumentar o disminuir la rentabilidad.

***Costos.*** Este departamento puede afectar bien o mal los costos operativos y está a su alcance mejorarlos haciendo un uso eficiente de la mano de obra y la administración de los tiempos muertos que se generan cuando la planta debe adaptarse a cambios en la producción por cambio de modelos, tamaños, etc.

***Activos Fijos.*** Los métodos elegidos por Control de la Producción pueden tener una influencia importante en el volumen de capital a invertir en edificios, maquinaria de transporte, etc.

***Inventarios.*** El nivel de inversión en inventarios es necesario para mantener determinado volumen de producción depende de los métodos de trabajo elegidos y del estilo de la gestión. Tengamos presente que los inventarios representan capital inmóvil y cuanto menores sean, la rentabilidad aumentará.

## **CAPÍTULO II**

### **2.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **2.1 Introducción**

El presente capítulo se dio a conocer que se utilizó los siguientes métodos y técnicas que son empleados dentro del tema de investigación, los mismos que fueron de vital importancia para su aplicación, por tal razón siendo estas las herramientas de medición, evaluación necesaria para la realización del trabajo.

La misma que fue de vital importancia al momento de recolectar la información el cual permitió establecer e identificar variables medibles que fueron un aporte predominante, que nos ayudó a esclarecer el problema de investigación, los cuales proporcionaron soluciones válidas que signifiquen un aporte valioso para la empresa, por tal razón la definición de los instrumentos, formularios que fueron utilizados y preparados de forma que se recolectó la mayor información posible.

Además se señaló e indicó la metodología empleada así como la comprobación de las preguntas científicas las mismas que fueron parte de la interpretación – análisis de los resultados obtenidos a través de diversos instrumentos aplicados en la obtención, recolección de la información por medio de las entrevistas y las encuestas.

La información obtenida mediante las encuestas - entrevista se encontraron representadas en gráficos estadísticos con su respectivo análisis e interpretación de resultados, los mismos que permitieron dar respuesta a las preguntas científicas.

## **2.2 Descripción de la Metodología**

En el presente trabajo se empleó la Investigación Descriptiva la misma que ayudó a ordenar, agrupar y sistematizar las diferentes actividades involucradas en el trabajo investigativo, además comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la situación actual de la empresa “Tierra Linda”, para lo cual se utilizó el Método Descriptivo la misma que ha permitido tener un contacto con la realidad y las fuentes directas, como son los empleados de la empresa. Se ha considerado utilizar la Investigación Explicativa, puesto que la misma ayudó a buscar y encontrar las razones o causas que ocasionaron algunos hallazgos encontrados mediante el análisis. El Método Documental que ayudó a la recopilación de información necesaria para cada uno de los pasos observados lo que permitió tener un conocimiento claro sobre la situación de la empresa TIERRA LINDA. El Método Deductivo – Inductivo permitió ir de lo general a lo particular, para obtener un conocimiento específico de los procesos realizados dentro de la empresa determinando si el proceso que viene desarrollando es correcto. Durante el proceso de investigación se tomó en cuenta el Método Dialéctico que nos ayudó dar conclusiones y recomendaciones con la finalidad de realizar cambios que se consideren necesarios y que vayan en beneficio de la empresa.

Además de los métodos de investigación aplicados en el proceso de producción utilizamos ciertas técnicas que permitió el análisis del mismo, entre ellas contamos con las Encuestas - Entrevistas, las Encuestas son aplicadas a los empleados, clientes de la empresa para conocer aspectos fundamentales del proceso que realiza en la empresa y cuál es la aceptación de los productos ante sus clientes; mientras que las Entrevistas fueron efectuadas exclusivamente al Gerente, al Jefe de producción de la empresa Tierra linda con el fin de obtener conocimientos específicos sobre las estrategias utilizadas en la elaboración de los productos. Otro tipo de técnica utilizada es la Observación, que permitió obtener información útil, valiosa de una manera adecuada.

El Método Analítico ayudó a realizar un análisis, a estudiar los hechos o fenómenos que se encuentran en el ámbito de la empresa a determinar su importancia, la relación entre ellos como están organizados, y cómo funcionan los procesos. Al aplicar este método se permitió tener un análisis más amplio acerca de las actividades que se desarrollan en el área del proceso de producción.

Para la investigación y análisis del proceso de producción de la empresa TIERRA LINDA las Tesis han determinado la siguiente población de estudio

**CUADRO 2.1**  
**POBLACIÓN DE LA EMPRESA “TIERRA LINDA”**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Gerente	1
Jefe de producción	1
Personal Administrativo	6
Personal de planta	45
Clientes	40
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>

**Fuente:** Anteproyecto de tesis

**Elaborado:** Las investigadoras

### **2.3 Preguntas Científicas.**

Para lograr un análisis eficiente del proceso de producción en la Empresa “TIERRA LINDA” se consideró plantear las siguientes preguntas

¿Cuáles serían los fundamentos teóricos y conceptuales que relacionan con el proceso productivo?

¿Qué técnicas serían necesarias utilizar para conocer la situación verdadera de la empresa Tierra Linda dentro del proceso de producción?

¿Qué análisis se debe utilizar para un buen desarrollo del proceso de producción de la empresa TIERRA LINDA?

## **2.4 Análisis de la Entrevista**

### **2.4.1 Análisis de la entrevista dirigida al Ing. Luis Vargas Gerente de la Empresa Tierra Linda.**

#### **1. ¿Cómo está estructurada la empresa?**

La empresa TIERRA LINDA es de tipo familiar y su estructura está conformada por tres áreas operativas: administración, producción y mercadeo. A partir de ellas se origina la derivación de las distintas áreas y dependencias.

La gerencia es la cabeza principal de la organización y es quien toma las decisiones trascendentales y traza las políticas y directrices, sin embargo en muchas ocasiones el estilo gerencial es muy participativo y se apoya en un equipo de trabajo.

#### **2. ¿Qué tipo de actividad realiza la Empresa Tierra Linda?**

La empresa se dedica a la producción de mermeladas, pulpas congeladas, y trozos de frutas como por ejemplo de fresa, mora, coco, etc. las mismas que son entregadas a las firmas productoras de yogurt y helados dentro y fuera del país

#### **3. ¿Cuáles son los niveles directivos, quiénes toman decisiones?**

Su estructura es pequeña, así que la toma de decisiones es muy sencilla ya que solo depende de una o dos personas para la solución de dificultades, es allí donde el gerente que es el mismo dueño maneja su empresa basada en la experiencia que ha tenido.

No existe información escrita que le ayude a tomar decisiones más adecuadas y oportunas, todo se maneja muy empíricamente.

**4. ¿Qué tipo de procesos sigue para la toma correcta de decisiones acerca de la empresa**

La empresa no cuenta con sistematización en los procesos, por lo cual todo se desarrolla empíricamente, la cantidad de producción se realiza de acuerdo a la capacidad de las máquinas y a los pedidos de los clientes. Pero sin embargo tienen conocimiento del aspecto más importante como es la satisfacción al cliente y comercialización de sus productos. Tierra Linda cuenta con un control de calidad de los productos en cada uno de los procesos y los tiempos son tomados de acuerdo a la cantidad de producción y el tipo de producto, para ello se realiza reuniones y capacitaciones antes de la toma de decisiones.

**5. ¿Utiliza para ello índices de gestión?**

Si se utiliza los índices de gestión de control de calidad debido a que la empresa es pequeña y en su mínima los procesos no se encuentran adecuadamente estructurados, para ello poseen un sistema de producción no adecuado y esto se ven reflejado en la operacionalización de sus funciones, el cual sirve para identificar la capacidad de la empresa y por ende los costos de los productos son más costosos y la empresa no posee con un capital necesario para cubrir dicho inversión.

**6. ¿Cuáles son las políticas a las cuales debe regir los trabajadores en el proceso de producción?**

Los trabajadores deben cumplir diferentes políticas planteadas dentro de la planta de trabajo como son: la puntualidad, responsabilidad ética, honestidad, respeto, trabajo en equipo y lo más primordial la utilización de los uniformes e instrumentos adecuados y limpios para que al manipular los productos terminados sean de calidad y el cliente quede satisfecho.

**7. ¿Qué mecanismos utiliza para dar a conocer la existencia de estas políticas dentro de la empresa?**

Para dar a conocer las políticas existentes dentro de la empresa se lo realiza de una forma verbal antes de que ingrese el personal al lugar de trabajo. En caso de los clientes y proveedores de igual manera pero un poco más estrictas.

**8. ¿Cómo considera usted el nivel de aceptación de los productos de “Tierra Linda” entre sus clientes?**

El Ing. Luis Vargas propietario de la empresa menciona que posee de clientes fijos de firmas productoras de yogurt, helados, supermercados tanto nacionales como extranjeros lo que demuestra que los productos son aceptados en un nivel muy alto por todos los clientes, ya que el producto también es aceptado para el consumo familiar por su costo y la calidad.

**9. ¿Qué tipo de tratamiento le da la Empresa Tierra Linda a los desperdicios obtenidos en el proceso de producción?**

Tierra Linda da un tratamiento adecuado a los desperdicios lo cual se lo realiza de la siguiente manera: almacena en cubetas, se realiza el proceso de pesado de desperdicio para la entrega a la comunidad aledaña a la empresa que lo requiere para luego desecharlas en los lugares productivos para obtener abono orgánico.

**10. ¿Qué tipo de competencia considera que existe en la provincia?**

El Sr. Gerente manifiesta: es pionera en la provincia y aun más en el cantón debido a que es la única en el Cantón Píllaro. Pero considera que si hubiese alguna competencia para él no es preocupante ya que las ventas lo realizan en su mayor porcentaje fuera de la provincia y del país.

## **2.4.2 Análisis de la entrevista a la Tlg. Doris Acosta Jefa de Producción de la Empresa Tierra Linda**

### **1. ¿Usted conoce acerca de la Calidad de Producción?**

Sí, es aquel en el que mantiene un continuo fluir de las materias primas hasta lograr el producto final. Esta continuidad debe aplicarse lo mismo al tiempo que al espacio; es decir, las diferentes fases de la producción deben estar enlazadas como sea posible.

### **2. ¿Realizan capacitaciones para los trabajadores en el tema de producción?**

Sí, porque es muy necesario para la elaboración de los productos que vamos a ofrecer a nuestros clientes y se lo realiza cada quince días en diferentes temas.

### **3. ¿Cuáles son los procesos que realizan en la elaboración de los productos?**

Los procesos que comúnmente se utiliza es: el ingreso de materia prima, pesado, clasificación, lavado, desinfectado, separación de fruta según su estado, pasteurizado, envasado, almacenamiento, despachos, distribución.

### **4. ¿Cada qué tiempo adquiere M.P para la elaboración de los productos?**

Tierra Linda adquiere materia prima todos los días sin horario definido debido a que sus proveedores son de diferentes lugares y cada uno de ellos ofrecen diferente materia prima las mismas que son necesarias para la elaboración de productos.

### **5. ¿Utilizan maquinaria adecuada para el proceso de producción?**

Sí, porque es de vital importancia ya que sin ellas no se podría lograr en el tiempo requerido y el producto necesario y de calidad para brindar a los cliente.

**6. ¿Cada qué tiempo se da mantenimiento a las maquinarias utilizadas para el proceso de producción?**

La Tlg. Doris encargada del proceso de producción dice que el mantenimiento de la maquinaria utilizada en la empresa se realiza cada fin de semana, para no interrumpir el tiempo de trabajo y no tener problemas en el funcionamiento de la misma.

**7. ¿El personal de planta están acorde a las necesidades que requiere la empresa?**

La encargada del personal con que cuenta la empresa dice que si esta de acorde a las necesidades que requiere la empresa debido a que antes del ingreso al puesto de trabajo deben ser capacitados todas las personas.

**8. ¿El personal con que cuenta la empresa es estable?**

La empresa solo cuenta con 10 o 12 personas estables y los demás siempre se encuentran rotando debido al clima o temperatura de la planta y la remuneración no satisfecha por las personas.

**9. ¿El personal de la empresa cuenta con los materiales y uniformes adecuados para el trabajo requerido?**

En los materiales si porque la empresa misma los brinda en cambio en los uniformes no todos cuentan con lo necesario ya que la empresa les facilita solo a las personas que se encuentran estables en la planta pero las demás personas no

**10. Usted cree que los clientes están satisfechos con los productos elaborados?**

Sí, porque Tierra Linda ofrece productos de calidad y a cómodos precios.

### **2.4.3 Análisis de las entrevistas realizadas.**

De acuerdo a las entrevistas realizadas al Gerente y Jefe de Producción de la empresa Tierra Linda se conoció cómo ha ido evolucionando y desarrollando dentro del mercado competitivo el mismo que ha ayudado a satisfacer las necesidades o expectativas de los clientes, para lo cual cuenta con una infraestructura adecuada, personal necesario con conocimientos acerca del proceso de producción para ello se realizan capacitaciones quincenales los mismos que ayudan a mejorar la manipulación y el buen uso del producto.

El talento humano dentro de la empresa no es constante debido al clima o temperatura con que cuenta la planta de producción la misma que es necesario por la elaboración del producto, ya que no poseen una vestimenta adecuada para entrar al lugar de trabajo, así como también no cumplen con la remuneración establecida por el Ministerio de Relaciones Laborales esto ha ocasionado la constante rotación del personal.

A más de ello el personal debe cumplir con las políticas establecidas por la empresa los mismos que dan a conocer de forma verbal y escrita sus deberes, derechos, obligaciones a las cuales deben regirse puesto que sin ellas no se podría lograr la entrega del producto en el tiempo y plazo requerido por los clientes ya que son la base fundamental del crecimiento de la empresa.

La organización cuenta con índices de gestión de control de calidad dentro del proceso productivo el mismo que ayuda a identificar el tamaño, el número de trabajadores con que debe contar la empresa por la cual no es necesario regirse en las NORMAS ISO debido a que la empresa es pequeña y no sobre pasa el porcentaje de capital que se requiere para la adquisición de la misma.

## 2.5 Encuesta aplicada al personal de planta de la empresa Tierra Linda.

1. ¿Usted conoce el proceso de producción en la empresa Tierra Linda?

**Tabla N° 2.1**

### Buen conocimiento del proceso de producción

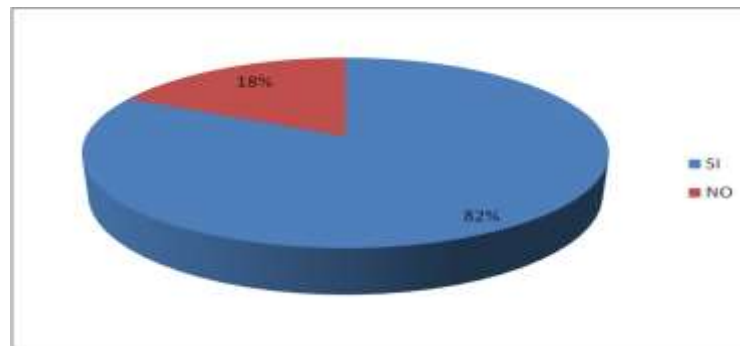
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
<b>SI</b>	<b>37</b>	<b>82%</b>
<b>NO</b>	<b>8</b>	<b>18%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal de la empresa Tierra Linda

**Elaborado por:** Las postulantes

**Gráfico N° 2.1**

### Buen conocimiento del proceso de producción



**Fuente:** Personal de la empresa Tierra Linda

**Elaborado por:** Las postulantes

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

De las encuestas realizadas el 82% manifiesta que si conocen el proceso de producción, mientras que el 18% de los encuestados manifiestan que no conocen el proceso de producción de la empresa Tierra Linda.

Se puede determinar que en la empresa Tierra Linda la mayoría de las personas que trabajan en la planta tienen conocimiento del proceso de producción para el mejor desarrollo en las estrategias que lo realizan en la elaboración de los productos y de esta manera no tener errores en los productos finales.

2. ¿Qué función desempeña en el área del proceso de producción?

Tabla N° 2.2

Función de desempeño

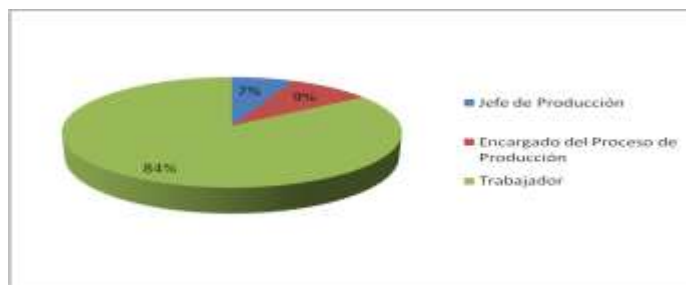
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Supervisores	3	7%
Encargado del Proceso de Producción	4	9%
Trabajador	38	84%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la empresa Tierra Linda

Elaborado por: Las postulantes

Gráfico N° 2.2

Función de desempeño



Fuente: Personal de la empresa Tierra Linda

Elaborado por: Las postulantes

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas el 84% manifiesta que son trabajadores de planta, mientras que el 9% son encargados del proceso de producción de la empresa y un 7% está encargado como supervisores para un buen proceso de producción.

Según el porcentaje que establece en la encuesta realizada podemos determinar que la empresa cuenta con un gran porcentaje en empleados quienes son los encargados en el área de producción, contando así con supervisores y encargados en el proceso de producción.

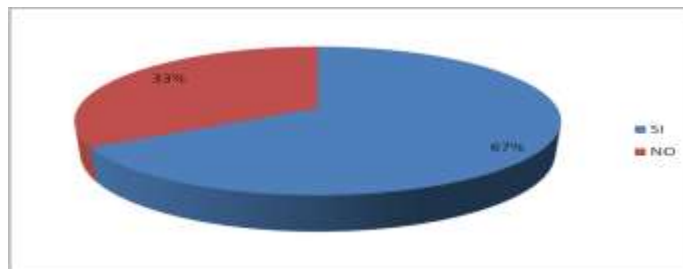
3. ¿La empresa le facilita el uniforme acorde a sus necesidades?

**Tabla N° 2.3**  
**Facilidad del uniforme**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	77%
NO	15	33%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

**Tabla N° 2.3**  
**Facilidad del uniforme**



**Fuente:** Personal de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las personas encuestadas de la empresa Tierra Linda el 67% de las personas mencionan que les proveen el uniforme necesario dentro de la planta, mientras que un 33% determina que no les dotan los uniformes acorde a las necesidades de los trabajadores para cumplir con los objetivos propuestos por la empresa.

En la empresa Tierra Linda se puede notar que en un porcentaje mayoritario manifiestan que si dotan de uniformes necesarios a los empleados dentro de la planta productiva pero no lo suficiente para la satisfacción de los mismos, porque primero deben cumplir con los tres meses de estar a prueba

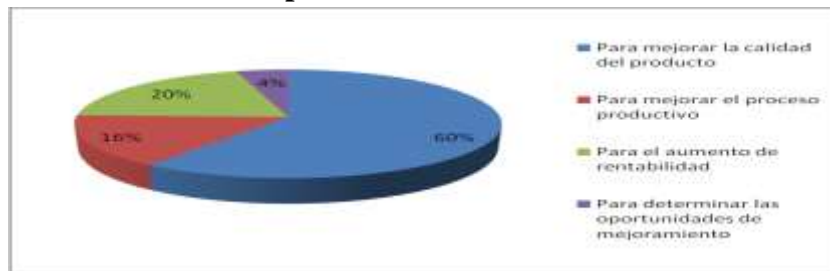
**4. ¿Por cuáles de las siguientes razones cree usted que se debería optar un adecuado mecanismo para la elaboración de los productos?**

**Tabla N° 2.4**  
**Razones para un adecuado mecanismo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Para mejorar la calidad del producto	27	60%
Para mejorar el proceso productivo	7	16%
Para el aumento de rentabilidad	9	20%
Para determinar las oportunidades de mejoramiento	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la empresa Tierra Linda  
Elaborado por: Las postulantes

**Tabla N° 2.4**  
**Razones para un adecuado mecanismo**



Fuente: Personal de la empresa Tierra Linda  
Elaborado por: Las postulantes

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 45 personas encuestadas en la empresa se puede evidenciar que un 60% consideran que las razones para optar un adecuado mecanismo en la empresa es para mejorar la calidad del producto, el 20% manifiesta que es para obtener un aumento de rentabilidad, el 16% comenta que es para mejorar el proceso productivo y un 4% considera que es para determinar las oportunidades y mejoramiento de la empresa.

La utilización de un adecuado mecanismo para la elaboración de los productos en la empresa Tierra Linda se manifiesta que es necesario mejorar la calidad del proceso de producción.

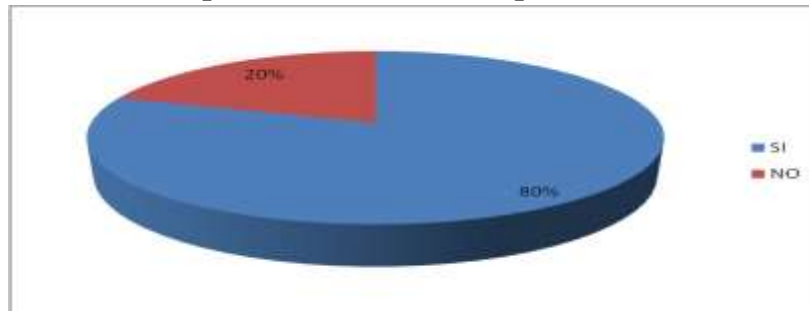
**5. ¿Ustedes reciben capacitaciones acerca del proceso de producción antes de poner en práctica?**

**Tabla N° 2.5**  
**Capacitaciones del tema de producción**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	36	80%
NO	9	20%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

**Gráfico N° 2.5**  
**Capacitación del tema de producción**



**Fuente:** Personal de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las 45 personas encuestadas que pertenecen al 100% el 80% manifiesta que si mantienen capacitaciones acerca del proceso de producción para todos los empleados, mientras que el 20% de los encuestados mencionan que no existen capacitaciones acerca del proceso de producción a los empleados.

Se puede considerar que de las personas encuestadas un alto porcentaje en los empleados manifiesta que reciben capacitación con el objetivo de mejorar su desempeño en la producción de pulpas y mermeladas y evitar desperdicios productivos y económicos.

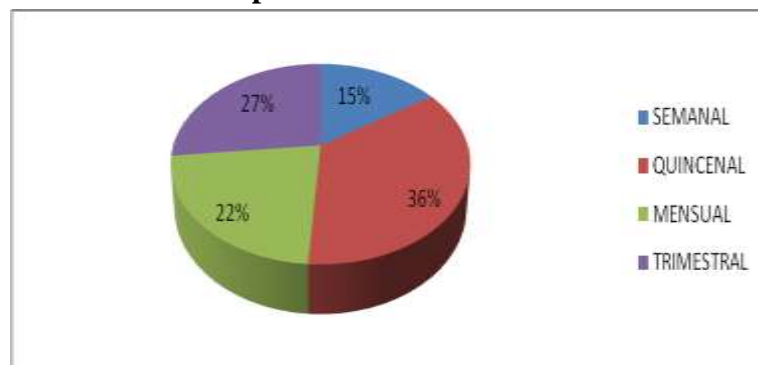
6. ¿Cada qué tiempo reciben capacitaciones sobre el manejo del proceso de elaboración del producto u otros temas?

**Tabla N° 2.6**  
**Capacitaciones frecuentes**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	7	15%
Quincenal	16	36%
Mensual	10	22%
Trimestral	12	27%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

**Gráfico N° 2.6**  
**Capacitaciones frecuentes**



**Fuente:** Personal de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas el 36% menciona que las capacitaciones son realizadas cada quince días, el 27% manifiesta que se realiza trimestralmente, el 22% indica que reciben cada mes y un 15% revela que las capacitaciones que reciben es cada semana.

La empresa Tierra Linda en su mayoría los empleados manifiestan que las capacitaciones se realizan cada quince días, dando a notar que un porcentaje mínimo reciben la capacitación semanalmente.

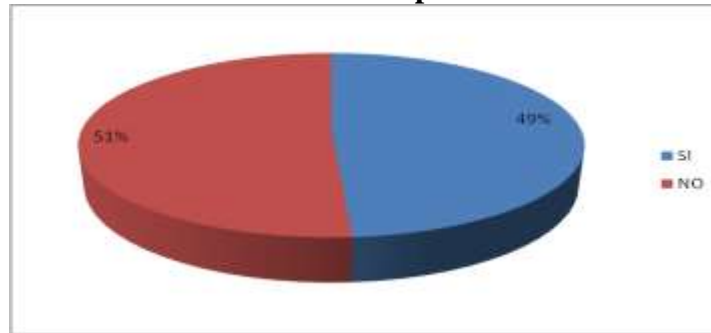
7. ¿El personal de planta es estable dentro de la empresa?

**Tabla N° 2.7**  
**Estabilidad del personal**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	22	49%
NO	23	51%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

**Gráfico N° 2.7**  
**Estabilidad del personal**



**Fuente:** Personal de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En las encuestas aplicadas se puede evidenciar que un 51% considera que el personal que elabora en la planta no son estables, mientras que un 49% menciona que el personal si es estable en la empresa.

Se puede determinar que en la empresa Tierra Linda el personal es rotativo debido a su bajo salario y a la temperatura muy baja con que cuenta las instalaciones donde trabajan.

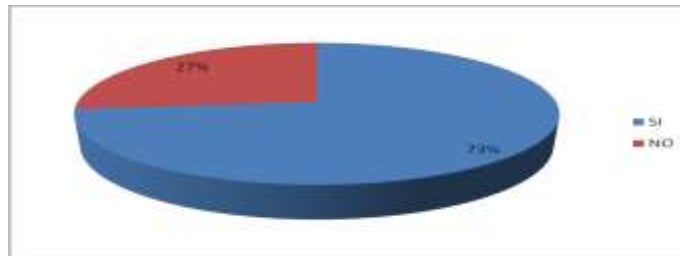
8. ¿La maquinaria que ocupa la empresa va de acuerdo a la tecnología?

**Tabla N° 2.8**  
**Maquinaria utilizada**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	33	73%
NO	12	27%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

**Gráfico N° 2.8**  
**Maquinaria utilizada**



**Fuente:** Personal de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de los encuestados el 73% respondió que la maquinaria que utiliza la empresa para el proceso de producción está de acuerdo a la tecnología, mientras que el 27% de los encuestados mencionaron que la maquinaria no está acorde a la tecnología para el proceso de producción.

Se puede dar a notar que la mayoría de los empleados manifiestan que si existe tecnología para la elaboración de los productos y en si satisfacer las necesidades de los clientes ofertando un producto de calidad

**9. ¿Usted cree que la empresa cumple con las remuneraciones establecidas por el Ministerio de Trabajo?**

**Tabla N° 2.9**

**Remuneraciones establecidas**

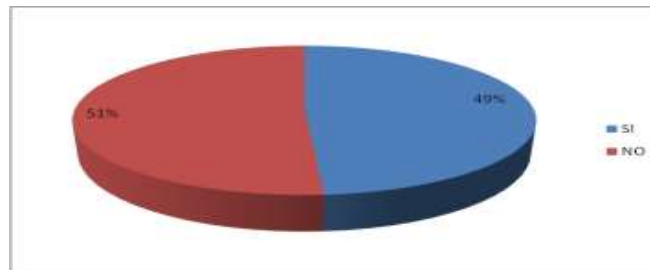
<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	22	49%
NO	23	51%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal de la empresa Tierra Linda

**Elaborado por:** Las postulantes

**Gráfico N° 2.9**

**Remuneraciones establecidas**



**Fuente:** Personal de la empresa Tierra Linda

**Elaborado por:** Las postulantes

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De las personas encuestadas en la empresa el 51% menciona que las remuneraciones que obtiene los empleados no se rige a las leyes y al Ministerio de Relaciones Laborales, mientras que el 49% de las personas encuestadas indican que las remuneraciones ofrecidas por el gerente de la empresa si se rigen a las leyes.

Se puede determinar que los empleados de la empresa no están de acuerdo con las remuneraciones ofrecidas por Gerente General ya que no están sujetos a los beneficios de acuerdo a las leyes laborales y que no ayuda para la supervivencia de sus familias.

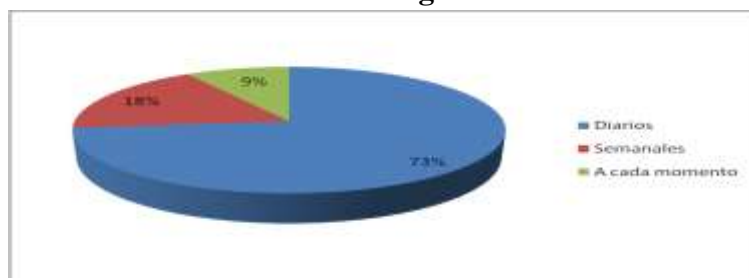
10. ¿Cada qué tiempo se controla las actividades en el área a su cargo?

**Tabla N° 2.10**  
**Área a cargo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Diarios	33	73%
Semanales	8	18%
A cada momento	4	9%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

**Tabla N° 2.10**  
**Área a cargo**



**Fuente:** Personal de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas el 73% manifiestan que las actividades que está a cargo de cada una de las personas el control se realiza a diario, mientras que el 18 % indica que se realiza cada semana y el 9% menciona a cada momento los trabajos que realizan en la planta.

En las instalaciones de la empresa un alto porcentaje da a notar que hay un control de actividades diarias la que permite que exista una mejor calidad en los procesos productivos y con esto evitar desperdicios en los productos a elaborarse.

## 2.6 Encuesta aplicada a los clientes de la empresa Tierra Linda.

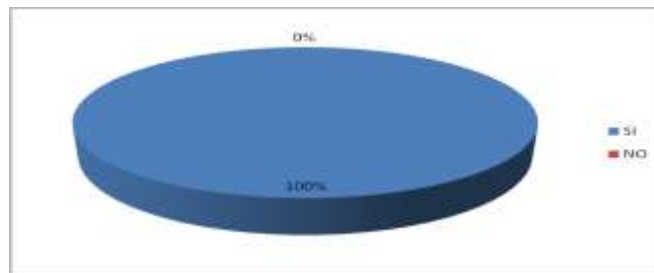
### 1. ¿Usted consume los productos de la empresa Tierra Linda?

**Tabla 2.11**  
**Consumo de productos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

**Grafico 2.11**  
**Consumo de productos**



**Fuente:** Clientes de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 40 clientes encuestados que corresponde al 100% manifiestan que si consumen los productos de la empresa Tierra Linda por su costo, calidad y variedad del producto

Es decir que la empresa Tierra Linda posee clientes satisfechos y confiables para la venta en sus diferentes variedades en lo que se refiere a sus productos de calidad a un costo accesible.

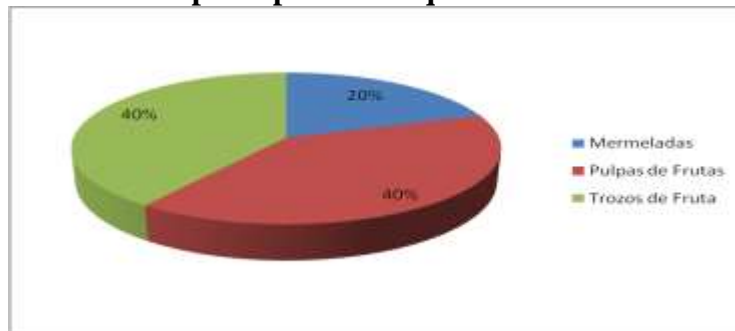
2. ¿Cuáles de los productos de Tierra Linda consume usted para la elaboración de sus productos?

**Tabla 2.12**  
**Tipo de productos que consume**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mermeladas	8	20%
Pulpas de Frutas	16	40%
Trozos de Fruta	16	40%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes de la empresa Tierra Linda  
Elaborado por: Las postulantes

**Grafico 2.12**  
**Tipo de productos que consume**



Fuente: Clientes de la empresa Tierra Linda  
Elaborado por: Las postulantes

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los clientes de la empresa Tierra Linda del 100% de los encuestados calificaron a la empresa así: Que del 100% de los productos que la empresa procesa los Trozos de fruta corresponden a un 40% y Pulpas de Fruta son sumidos en un 40%, a diferencia de las mermeladas que son consumidas en poca cantidad y esta representa un 20%.

De acuerdo a los porcentajes obtenidos se puede notar que en su mayoría los clientes consumen las pulas y trozos de frutas congeladas para la elaboración de otros productos finales, como yogurt, helados y conservas, etc.

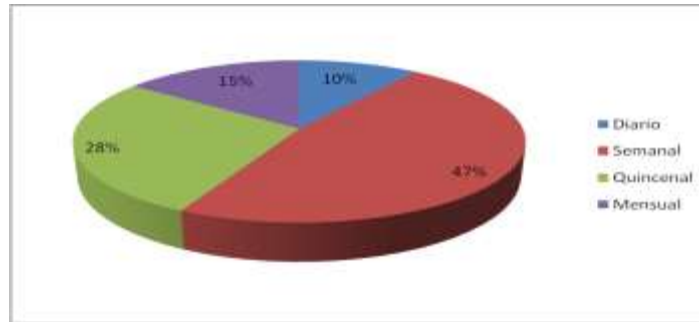
3. ¿Cada qué tiempo consume los productos de la empresa Tierra Linda?

**Tabla 2.13**  
**Tiempo de consumo**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Diario	4	10%
Semanal	19	47.5%
Quincenal	11	27.5%
Mensual	6	15%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

**Grafico 2.13**  
**Tiempo de consumo**



**Fuente:** Clientes de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los clientes de la empresa Tierra Linda del 100% de los encuestados indican que el consumo se da: el 47% consumen los productos semanalmente y un 28% consume quincenalmente.

De acuerdo al análisis se puede conocer que la mayoría de los clientes consumen los productos semanalmente por ser de gran calidad y sus precios accesibles, pero de la misma manera se obtiene un porcentaje bajo de la adquisición del producto ya sea este por falta de dinero, de interés en el producto o por la competencia existente.

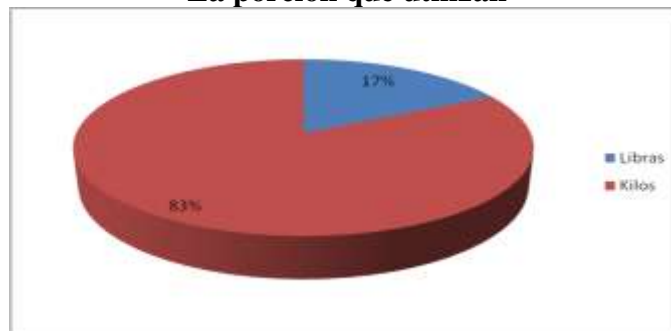
4. ¿Cuál es la proporción de productos que utiliza usted?

**Tabla 2.14**  
**La porción que utilizan**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Libras	7	17.5%
Kilos	33	82.5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

**Grafico 2.14**  
**La porción que utilizan**



**Fuente:** Clientes de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los clientes de la empresa Tierra Linda del 100% de los encuestados calificaron a la empresa así: el 83% son consumidos en kilos y un 17% corresponde al consumo en libras.

Se puede mencionar que la mayoría de los clientes la consumen en Kilos ya que es necesario para la elaboración de otros productos de consumo pero los clientes que consumen en libras son utilizados para el consumo familiar y la venta en menores cantidades.

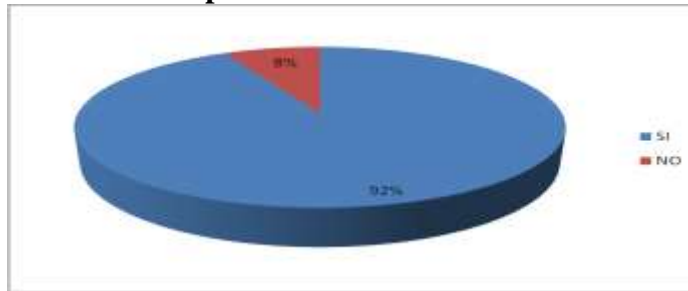
**5. ¿Los productos que usted utiliza creen que son económicos en comparación a los de la competencia?**

**Tabla 2.15**  
**Los productos son económicos**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	37	92.5%
NO	3	7.5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

**Grafico 2.15**  
**Los productos son económicos**



**Fuente:** Clientes de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del 100% de los clientes encuestados en un 92% manifiestan que los productos son económicos pero un 8% indican lo contrario.

Se puede conocer que la gran mayoría está de acuerdo con los precios por ser económicos y la variedad con que cuenta la empresa a relación con la competencia, considerando así que en un porcentaje mínimo no es aceptado por el cliente ya que no tiene conocimiento de la calidad con que se oferta dichos productos.

6. ¿Usted cree que los productos de la empresa Tierra Linda son de calidad?

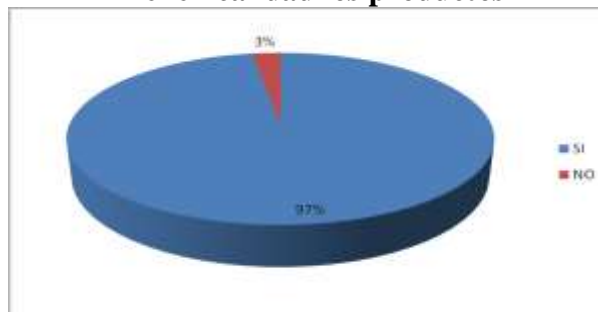
**Tabla 2.16**  
**Tienen calidad los productos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	39	97.5%
NO	1	2.5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las postulantes

**Grafico 2.16**  
**Tienen calidad los productos**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las postulantes

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los clientes de la empresa Tierra Linda consideran en un 97% que están de acuerdo con la calidad del producto, pero un 3% no está de acuerdo.

De acuerdo al porcentaje obtenido se puede demostrar que la mayoría de los clientes consideran que los productos a ofertarse por la empresa son de calidad, mientras un porcentaje mínimo menciona que los productos no son de calidad por no conocer las normas de estandarización con cuenta la empresa.

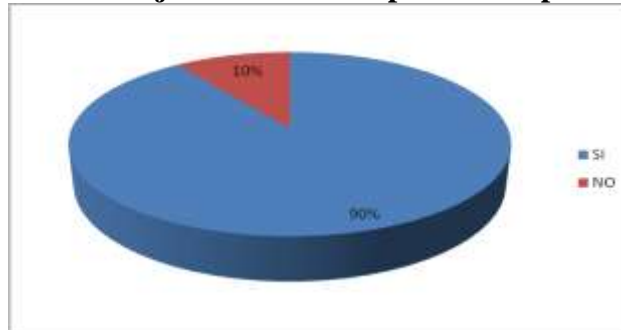
**7. ¿Usted desearía que se mejoré el proceso de producción en la empresa Tierra Linda para que el producto sea mejor?**

**Tabla 2.17**  
**Desearía un mejoramiento en el proceso de producción**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	36	90%
NO	4	10%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

**Gráfico 2.17**  
**Desearía un mejoramiento en el proceso de producción**



**Fuente:** Clientes de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los clientes de la empresa Tierra Linda mencionaron, un 90% desearía que se mejore el proceso de producción, pero un 10% no están de acuerdo con el mejoramiento.

Se puede mencionar que varios de los clientes desearían que se mejore el proceso de producción dentro de la empresa en los productos a ofertar los mismos que deberán ser de calidad y con esto atraer a clientes potenciales que ayuden a surgir en el mercado competitivo, pero un porcentaje bajo opinan que no se debería realizar un mejoramiento ya que esto podría acarrear un incremento en el precio.

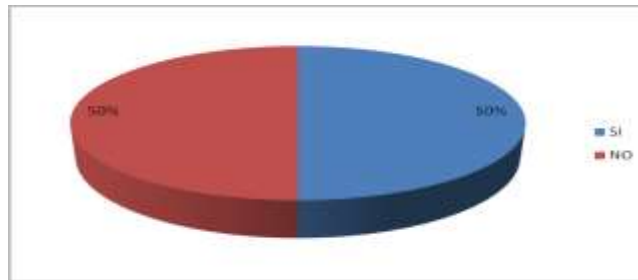
**8. ¿En caso de que la empresa utilice otro proceso y los precios aumentaran seguiría comprando los productos de la empresa?**

**Tabla 2.18**  
**Al aumentar el precio seguiría consumiendo el producto**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	50%
NO	20	50%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

**Grafico 2.18**  
**Al aumentar el precio seguiría consumiendo el producto**



**Fuente:** Clientes de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del 100% de los clientes encuestados indicaron que:

Los clientes de la empresa Tierra Linda determinan en un 50% estar de acuerdo en pagar un incremento en los productos en caso de que la empresa utilizara un nuevo proceso que ayude a mejorar la calidad de la misma, pero un 50% no está de acuerdo a tal incremento porque se vería afectada su rentabilidad al incrementar el precio en el producto o la baja calidad del mismo.

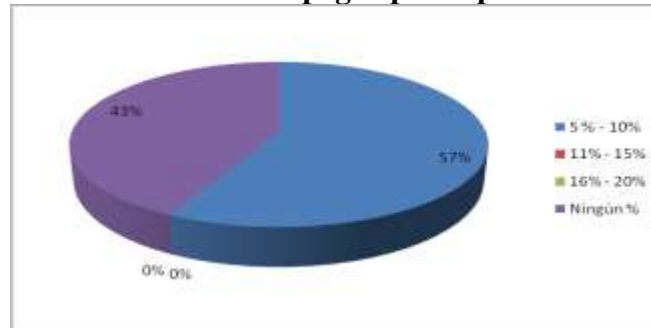
**9. ¿Qué porcentaje de incremento estaría dispuesto a pagar por los productos de la empresa Tierra Linda?**

**Tabla 2.7.19**  
**Un incremento a pagar por el producto**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
5 % - 10%	23	57.5%
11% - 15%	0	
16% - 20%	0	
Ningún %	17	42.5%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

**Grafico 2.7.19**  
**Un incremento a pagar por el producto**



**Fuente:** Clientes de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los clientes de la empresa mencionan en un 58% está de acuerdo con el pago del incremento pero un 43% no está de acuerdo a tal incremento.

Se puede mencionar que la mayoría de los clientes si están de acuerdo con el incremento en un 5 a 10% ya que ayudaría a mejorar el proceso de producción y por ende la calidad del producto pero si afectar la rentabilidad de cada uno de ellos, pero el porcentaje más bajo no está de acuerdo con tal incremento por existir otras empresas competidoras.

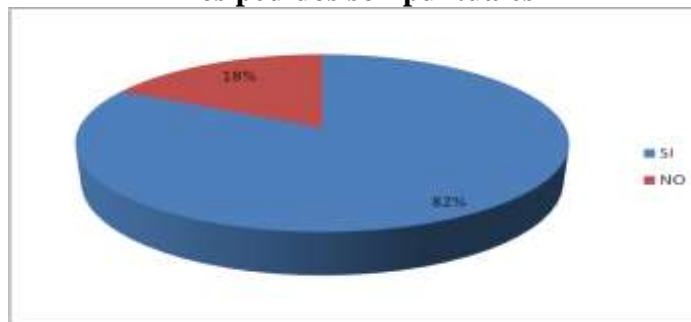
**10. ¿La empresa cumple con los pedidos en el tiempo estipulado?**

**Tabla 2.20**  
**Los pedidos son puntuales**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	33	82.5%
NO	7	17.5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

**Grafico 2.20**  
**Los pedidos son puntuales**



**Fuente:** Clientes de la empresa Tierra Linda  
**Elaborado por:** Las postulantes

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los 40 clientes encuestado del 100%; el 82% manifiesta que si llegan a tiempo los productos y un 18% de los clientes no opinan lo mismo.

Se puede determinar que la mayoría de los productos llegan a tiempo a sus clientes y en perfectas condiciones, pero un porcentaje bajo no están de acuerdo con los pedidos ya que existe un retraso en la entrega de los mismo por tal razón son insatisfechos sus expectativas hacia la empresa.

## 2.7 Conclusiones

- La actividad en el área productiva de influencia de la empresa Tierra Linda, ha tenido un crecimiento en el mercado competitivo, es por eso que al ser los integrantes de esta organización poseedores de materia prima en su mismo cantón las mismas que son utilizadas para la producción de otros productos derivados, se garantiza la disponibilidad y bajo costo de la misma. Esta es una ventaja que actualmente no está siendo aprovechada ya que TIERRA LINDA por su condición de naciente microempresa no posee lineamientos hacia algún tipo de filosofía administrativa.
- La investigación que se llevó a cabo, ayudo a verificar la veracidad de los datos obtenidos, pues se ha logrado interpretarlos y analizarlos de acuerdo al propósito y finalidad de cada interrogante.
- Las técnicas que se utilizaron en la investigación permitió conocer la eficiencia y eficacia de las actividades productivas que la empresa Tierra Linda viene desempeñando tanto a nivel nacional e internacional.
- Dotar uniformes adecuados y acordes a las necesidades del trabajador dentro de la planta al momento de realizar sus funciones, contar con una remuneración justa permitiendo así que el trabajador cumpla con las expectativas esperadas por la empresa, por ende conlleva a que el producto sea de calidad y que la entrega del mismo sea a tiempo que lo requiera el cliente satisfaciéndose a si sus necesidades y expectativas e innovación del producto.

## 2.8 Recomendaciones

- Gestionar los demás recursos de la microempresa para procesar la mayor cantidad de producto posible y de esta manera obtener el beneficio directo para la elaboración de diversos productos los mismos que serán entregados a diferentes firmas productoras dentro y fuera del país debido a que TIERRA LINDA cuenta con una gran ventaja en lo referente al costo y disponibilidad de la materia prima.
- Es de vital importancia que la información obtenida sea real, la cual permita evitar errores o malas interpretaciones a lo largo de la investigación y posteriormente el examinar algún tipo de dato minuciosamente.
- Es indispensable desarrollar un análisis interno y externo de la empresa, observándose sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para tener una visión clara de los factores que obstaculicen el desarrollo óptimo de la empresa.
- Implementar la entrega de uniformes adecuados al momento del ingreso al trabajo, entregando una remuneración justa basado en la ley del Ministerio de Relaciones Laborales, y con ello evitar la rotación del personal siendo los mismos de vital importancia para el cumplimiento de objetivos y metas propuestas por la empresa, de la misma manera la satisfacción de necesidades de los clientes.

## **CAPÍTULO III**

### **3. ANÁLISIS DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA TIERRA LINDA UBICADA EN EL CANTÓN PÍLLARO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA EN EL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011**

#### **3.1 Introducción**

En el presente capítulo se da a conocer como en las últimas décadas se han visto numerosos cambios en las empresas industriales, desde la consolidación del mercado interno como externo, hasta la globalización de los mercados, la continua revolución en las tecnologías de la información, las cuales han provocado entre otras cosas que, la velocidad de las transacciones comerciales de los procesos en las empresas sean más eficientes

Dentro del proceso productivo se conoce como es la utilización de la materia prima y la forma que se encuentra el proceso de producción en el desarrollo de las empresas tanto nacionales como extranjeras las mismas que han buscado determinar la factibilidad técnica y económica para el proceso adecuado y correcto de los productos a exportar así como la utilización adecuada y apropiada para la congelación de pulpas de frutas.

Se realiza un análisis que ayude a conocer la necesidad que tiene la empresa para mejorar del proceso productivo en el área competitiva, las mismas que se desarrolló propuestas que beneficien a la empresa para el cumplimiento de los objetivos, metas

propuestos, así como también para mejorar las condiciones del proceso de producción, las instalaciones, infraestructura, ambiente de trabajo para lo cual se conoció de forma rápida la empresa realizando un análisis situacional, y la aplicación de la matriz FODA ayudando a determinar la factibilidad dentro de la empresa.

### **3.2 Justificación**

La presente propuesta tiene como objetivo solucionar el problema actual de la empresa, que es la falta de maquinaria adecuada y la no estabilidad del personal (rotación de personal) por ello, la Gestión de la Calidad toma importancia, entendiéndose a ésta como la forma de gestionar todas las actividades de la empresa que generan un valor agregado, entre uno de ellas tenemos la evaluación del desempeño laboral que permite medir el grado de cumplimiento que tienen los empleados en relación a lo que requiere la empresa.

En concordancia con las tendencias actuales del mercado competitivo, impone la necesidad de contar con una producción de calidad, con personas competentes, que sean capaces de cambiar viejos paradigmas que se muestren una forma de enfrentar los cambios; el planteamiento del Proceso de producción que encamina al uso de Competencias.

Se trata de que a través de los resultados de la evaluación se favorezca el desarrollo profesional de la persona, así como la obtención de una maquinaria y tecnología de punta orientando el desempeño hacia la consecución de los objetivos de la empresa. Ya no solo se requiere conocimientos técnicos, sino también habilidades, destrezas y aptitudes para lograr un desempeño superior.

Toda organización por muy pequeña que sea, debe contar con políticas que le permita mantener a su personal motivado en el desempeño de sus actividades laborales. La gestión de la Calidad debe lograr mantener un buen proceso productivo utilizando

diferentes técnicas que ayuden a reducir el tiempo - costo de producción como mano de obra.

### **3.3 Objetivos**

#### **3.3.1 Objetivo General**

Analizar el Proceso Productivo de la empresa Tierra Linda, mediante la utilización de diferentes técnicas, métodos y procedimientos a emplearse, para identificar falencias en los mismos.

#### **3.3.2 Objetivos Específicos.**

- ✓ Analizar el proceso de producción dentro de la empresa mediante la factibilidad económica que posee la misma y la utilización apropiada de mecanismos técnicos.
- ✓ Establecer la relación de la empresa con sus clientes o consumidores mediante el manejo adecuado del ambiente macro, meso y micro, para determinar satisfacción al cliente.
- ✓ Identificar las estrategias utilizadas por la empresa dentro del proceso de producción, mediante la observación directa, para la determinar los riesgos de producción.

### **3.4 Análisis Situacional de la Empresa Tierra Linda.**

#### ***3.4.1 Reseña Histórica de la Empresa.***

La Empresa “Tierra Linda”, procesadora de frutas exóticas del Ecuador, se inicia desde hace quince años, con cinco obreros en esta actividad, procesando pulpas y mermeladas de fruta de excelente calidad, siendo proveedores principalmente de la industria del Helado y del Yogurth para reconocidas marcas nacionales como son: Lechería Andina, Helados Coqueiros, Helados Zanzíbar, Helados Sovrana, Productos Alimec, Ecuallac, Productos Prassol.

“Tierra Linda”, una empresa formada para brindar productos de calidad a la colectividad, sobre todo para aquellas personas que trabajan y realizan productos para el consumidor final que nos obliga y compromete a una mayor calidad en la producción y elaboración de las diversas productos.

Tierra Linda produce mermeladas, pulpas congeladas y trozos de frutas que entrega a firmas productoras de yogurt y helados. Vargas estudio ingeniería química en la Universidad Central del Ecuador.

El Ing. Químico tras obtener su título (1990), se preocupó por establecer su negocio, pero la falta de financiamiento freno esta aspiración.

Uno de los primeros productos fue el yogurt con trozos de fruta. Pero la producción láctea en Tungurahua y en otras provincias abastecía la demanda local debido a ello busca otra estrategia para salir adelante es así como decide elaborar los productos de materia prima.

### ***3.4.2 Misión de la Empresa Tierra Linda***

Somos una empresa creada con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, a través de la elaboración y comercialización de mermelada y pulpa de frutas tropicales procurando ofrecer un producto y servicio de calidad que nos permita llegar en forma eficiente a los supermercados, pulperías, star market y mercaditos a nivel nacional e internacional.

### ***3.4.2 Visión de la Empresa Tierra Linda***

Ser una empresa en innovación constante, donde el espíritu por crear nuevas y mejores ideas se convierta en una filosofía de vida, donde todos participemos de manera proactiva para garantizar resultados útiles para nuestros clientes y nuestra gente, conquistando juntos nuevos mercados y negocios sin fronteras, permaneciendo en el gusto y preferencia de los consumidores más exigentes.

## **3.5 Macro Ambiente**

### ***Ambiente Económico***

Los factores económicos abarcan variables como competitividad, crisis de sistema financiero, mercados de capitales, nuevos modelos de inversión, exportaciones, globalización, crisis económica nacional, concentración de la riqueza, reglas de juego, infraestructura y contrabando, entre otros.

### ***Ambiente Sociocultural***

Los factores socioculturales consideran las variables relacionadas con las asociaciones de productores, preparación rápida de alimentos, baja capacidad de

agremiación, capacitación, situación social, cultura del consumidor, relación universidad empresa y liderazgo.

### ***Ambiente Tecnológico***

Los factores científico - tecnológicos están integrados por variables como el desarrollo tecnológico polarizado, tecnología adaptada, sistemas de calidad, e-commerce, alto componente tecnológico, tecnologías de la información, inversión en investigación y desarrollo, incorporación de tecnología, logística, desarrollo de nuevas líneas de productos, alimentos especializados, tecnología de empaque y alimentos de larga vida, entre otros.

### ***Ambiente Político***

Dentro de las variables agrupadas como factores político-administrativos se definen la forma de organización, integración de la cadena, alianzas estratégicas, y reorganización.

### ***Tecnología***

Uno de los factores más sobresalientes que actualmente determinan el destino de las empresas en Ecuador es, sin duda, la tecnología. El entorno de las organizaciones presenta día con día nuevas tecnologías que reemplazan las anteriores; a la vez que crean nuevos mercados y oportunidades de comercialización.

Los cambios en la tecnología pueden afectar seriamente las clases de productos disponibles en una industria y las clases de procesos empleados para producir esos productos. En ambos casos, el efecto sobre la estrategia de mercadeo puede ser enorme.

La tecnología puede afectar los valores y estilos de vida del consumidor. Como ejemplo tenemos el aumento extraordinario en el número de mujeres que trabajan que ha sido atribuido parcialmente a los avances tecnológicos, tales como los instrumentos que economizan tiempo y mano de obra y los nuevos productos

### ***Factor Ambiental***

Las variables que corresponden a los factores ambientales corresponden a la producción sostenible, eco eficiencia, materias primas y producción más limpia

### ***Ambiente Demográfico***

Es el estudio de poblaciones humanas en términos de tamaño, densidad, ubicación, edad, sexo, raza, ocupación y otros datos estadísticos. Este ambiente es de gran interés para el mercadólogo porque se refiere a las personas y las personas constituyen los mercados.

## **3.6 Micro Ambiente**

### ***Clientes***

Los clientes tanto nacionales como extranjeros que llegan a nuestras instalaciones, quienes demandarán calidad, comodidad y seguridad de los productos y con precios económicos. Es por esto que nuestro proyecto se ve dirigido a satisfacer plenamente a este tipo de clientes que ayudan al desarrollo del país.

### ***Proveedores***

Estos son firmas y personas que proporcionan los recursos que la compañía y sus competidores necesitan para producir bienes y servicios. Los desarrollos en el

ambiente del proveedor pueden tener un impacto sustancial. Sobre las operaciones de mercadotecnia de la compañía. Los gerentes de mercadotecnia necesitan vigilar las tendencias de precio en sus consumos clave. La escasez, huelgas, y otros sucesos pueden interferir con el cumplimiento de las entregas a los clientes y pueden dar lugar a pérdida de ventas a corto plazo y lesionar la confianza del cliente a largo plazo.

Muchas compañías prefieren comprar de múltiples fuentes para evitar una gran dependencia de un solo proveedor, que pudiera elevar precios arbitrariamente o limitar el abastecimiento.

Como proveedores tenemos:

Fruta de todo tipo: Santo Domingo, Píllaro, Ambato.

Fundas: PIKA, ALESA

Artículos de limpieza: PIKA, ALESA

Suministros de Oficina: SUPER PACO

### ***Intermediarios***

Seleccionar intermediarios no es una tarea fácil. El fabricante ya no se encuentra a muchos intermediarios pequeños e independientes entre los cuales escoger, sino con organizaciones de intermediarios grandes y en crecimiento.

### ***Competencia***

En términos generales se puede decir que la competencia es la capacidad que tiene una empresa para mantenerse y sobresalir en el mercado. Dentro del cantón no existe competencia, Tierra Linda es la empresa líder en el mercado, además nosotros nos veremos reflejados no sólo a nivel nacional, sino también internacional, ya que estaremos apoyados por agencias intermediadoras.

### 3.7 Análisis FODA

La empresa Tierra Linda debe basar su análisis en elementos claves para el desarrollo de una estrategia corporativa que sea un factor clave que la distinga de sus competidores, lo cual beneficiará directamente a la organización. El análisis FODA permitirá formular estrategias para aprovechar sus fortalezas, cambiar o eliminar sus debilidades, utilizar a tiempo sus oportunidades y anticiparse ante el efecto de sus amenazas.

**CUADRO 3.1**  
**ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Producto de Calidad.</li> <li>2. Estructura económica sólida</li> <li>3. Crecimiento en niveles de Ventas.</li> <li>4. Personal con conocimientos en la industria alimenticia.</li> <li>5. Toma de decisiones oportunas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estabilidad política.</li> <li>2. Ubicación geográfica adecuada.</li> <li>3. Apoyo del gobierno a sectores productivos.</li> <li>4. Apertura de nuevos mercados.</li> <li>5. Avances tecnológicos en el proceso de alimentos.</li> </ol>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bajo nivel de desempeño laboral.</li> <li>2. Falta de trabajo en equipo.</li> <li>3. Falta de un modelo de evaluación de desempeño.</li> <li>4. Falta de maquinaria adecuada.</li> <li>5. Falta de Programas de Capacitación y Motivación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Políticas tributarias estrictas.</li> <li>2. Creación de nuevos impuestos.</li> <li>3. Inestabilidad Laboral.</li> <li>4. Aparición de nuevos competidores.</li> <li>5. Rotación de personal.</li> </ol>

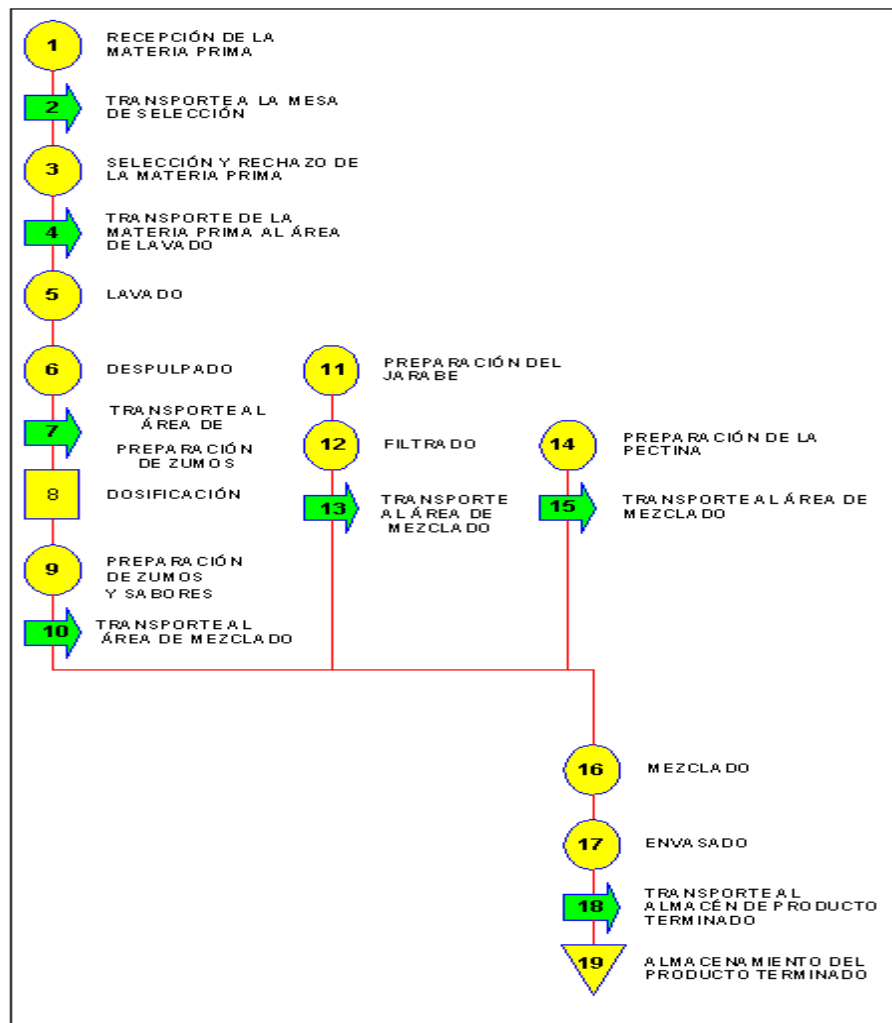
**Fuente:** Empresa "Tierra Linda"

**Elaborado:** Las investigadoras

### 3.8 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA TIERRA LINDA.

Un sistema ideal de producción es aquel en el que se puede mantener un continuo flujo de las materias primas hasta lograr el producto final. Esta continuidad debe aplicarse lo mismo al tiempo que al espacio; es decir, las diferentes fases de la producción deben estar tan estrechamente enlazadas como sea posible.

**CUADRO 3.2**  
**FLUJOGRAMA DE PROCESO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA**  
**“TIERRA LINDA”**



Fuente: Empresa “Tierra Linda”

Elaborado: Empresa Tierra Linda

En los apartados siguientes se describen las características de los distintos procesos indicados.

### **Elaboración de la mermelada.**

#### **1. *Recepción de la materia prima:***

En esta actividad se efectúa el recibo de la fruta y se registran sus características principales, tales como Proveedor, procedencia, costo y peso.

#### **2. *Transporte a la mesa de selección:***

Las cajas de la fruta se transportan por medio de diablos a la mesa de selección.

#### **3. *Selección y rechazo de la materia prima:***

Visualmente y por tacto, se selecciona la fruta que entrará en el proceso, debiendo elegirse principalmente la fruta muy fresca y madura, pero firme. En la práctica es conveniente una mezcla de fruta madura y en fase de maduración.

Se elimina la fruta sobremadura y aquella que no tiene apariencia agradable. Es de lamentar que algunos fabricantes seleccionen la mejor fruta para otros productos, dejando la de clase ínfima para la mermelada. Este tipo de fruta nunca producirá una buena mermelada, lo mismo que la sobremadura, o sea la madura en exceso.

#### **4. *Transporte de la Materia Prima al Área de Lavado:***

Una vez efectuada la selección de la fruta, ésta se deposita en recipientes de plástico que son transportados manualmente al área de lavado.

5. ***Lavado:***

La fruta deberá ser muy bien lavada, con el objeto de eliminar polvo y suciedad que lleva adheridos, por lo que es conveniente la utilización de agua a presión y cepillos.

6. ***Despulpado:***

En el caso de la elaboración de mermelada de durazno ó chabacano, se requiere que la fruta pase por un proceso de despulpado, donde se elimina su semilla.

7. ***Transporte al Área de Preparación de Zumos:***

Una vez efectuado el lavado y despulpado de la fruta, ésta se deposita en recipientes de plástico, que son transportados manualmente al área de preparación de zumos.

8. ***Dosificación:***

En el Laboratorio se habrá determinado previamente mediante pruebas la cantidad requerida para la preparación de los zumos y sabores.

9. ***Preparación de Zumos y Sabores:***

En el depósito de alimentación de zumos y sabores se vierte el zumo concentrado de las frutas. Este zumo puede estar reforzado con sabores naturales o artificiales característicos de cada fruto. Otra bomba medirá la cantidad que se haya de mezclar con los otros dos componentes.

En el supuesto de que el zumo lleve pulpa del fruto (como fresa, pulpa o corteza de naranja, etc.), este depósito deberá estar provisto de un agitador igual a los existentes en los depósitos de preparación; y si bien en estos la misión de los agitadores es

facilitar la disolución del azúcar o pectina, en el tanque de alimentación de zumos y sabores su misión sería la de impedir se separe o sedimente la pulpa, ya que en otro caso la uniformidad de la mermelada no sería correcta.

#### 10. ***Transporte al Área de Mezclado:***

Una vez efectuada la operación de la preparación del zumo, este se transporta por medio de una tubería al área de mezclado.

#### 11. ***Preparación del Jarabe:***

En un tanque de doble pared calentable con vapor, se prepara el jarabe de alta concentración en azúcar por separado. Para ello se mide una determinada cantidad de agua, que se calienta y se somete a agitación suave.

Lentamente se vierte el azúcar (por lo común, sacarosa-azúcar de caña ó remolacha), la cual irá disolviéndose.

Una vez disuelto, se vacía el jarabe a un depósito o tanque, en el cual mediante un serpentín con vapor circulante, se calienta hasta una temperatura controlada por un termómetro.

#### 12. ***Filtrado:***

A la salida del depósito de preparación del jarabe es conveniente que éste se filtre para eliminar las impurezas del azúcar. Esto puede realizarse con un filtro de manga de tela apropiada previamente bien lavada y recién hervida, que pueda ser cambiado y lavado con facilidad.

13. ***Transporte al Área de Mezclado:***

A la salida del depósito existe una bomba de alimentación de jarabe, la cual puede hacer circular el líquido para mantenerlo a temperatura uniforme, evitando así que no llegue a caramelizarse por exceso de temperatura del serpentín.

Esta bomba alimenta a una dosificadora o medidora, que en proporción determinada, regulada y exacta, dejará pasar una cantidad conveniente de jarabe que se haya de mezclar con los otros ingredientes que constituyen la mermelada.

Por tratarse de productos viscosos aún calientes, hay que evitar que se aireen en las caídas a los depósitos de preparación del jarabe al tanque abierto de alimentación, por lo que el chorro de la salida del depósito habrá de dar contra la pared, para que resbalen los líquidos por ésta y lo más cerca posible del fondo.

14. ***Preparación de Pectina:***

En un depósito separado se prepara la solución de pectina, operación que se realiza lentamente, por lo que es conveniente que este depósito vierta al tanque de alimentación de pectina, para que mientras se consume una carga, pueda ser preparada la siguiente. Muchas industrias tienen este depósito calentable a vapor para facilitar la disolución de la pectina en agua.

15. ***Transporte al Área de Mezclado:***

Del tanque o depósito de la pectina, una bomba medirá la cantidad de pectina a mezclar con el jarabe del depósito de alimentación.

La pectina se transporta por tubería al tanque de mezclado con agitador.

16. ***Mezclado:***

Los tres componentes principales (jarabe, pectina y el zumo concentrado y sabores) se mezclan para obtener una homogeneidad en el producto, a la cual puede serle agregada la cantidad de ácido requerida al final de su concentración, siendo después impulsada a través de un calentador tubular (la viscosidad del producto no permite el uso de calentadores de placa), en donde se calienta hasta la temperatura de 100 °C.

17. ***Envasado:***

El producto caliente se vierte en el depósito de la llenadora. Esta llenadora puede ser manual, y mediante una llave se deja caer por gravedad el producto en el interior del envase de vidrio. También podría ser automática, como la de pistón, la cual aspirará una determinada cantidad, que inmediatamente enviará al envase al cerrarse la válvula de admisión y abrirse la de expulsión. La capacidad del envase se regula mediante el movimiento o desplazamiento del émbolo.

Los envases han de llenarse estando muy calientes, para que puedan ser esterilizados por el calor del producto. Sin embargo, no podrán ser cerrados a gran temperatura porque se produciría en ellos el vacío, y el aire incorporado a la mermelada, a pesar de los cuidados habidos, tenderá a subir a la superficie, desmereciendo su presentación, sobre todo si el envase es de vidrio.

Los envases llenos y cerrados se dejan en reposo para su enfriamiento y la solidificación de la mermelada; una vez fríos, serán lavados por su parte exterior, etiquetados y guardados en cajas para su expedición y venta.

Es conveniente analizarlos, sobre todo las características físicas, para comprobar que se fabrica un producto de calidad.

18. ***Transporte al Almacén de Producto Terminado:***

Las cajas que contienen los frascos con la mermelada son transportadas mediante coches al almacén de producto terminado.

19. ***Almacenamiento del Producto Terminado:***

El producto terminado se deberá almacenar convenientemente en lugares frescos. Después de transcurridas 24 a 48 horas en el almacén, se procede a la distribución y entrega del producto terminado al cliente.

### **3.9 Aplicación de Indicadores**

Los indicadores financieros son utilizados para descubrir las relaciones existentes entre diferentes cuentas como por ejemplo al inversionista le sirve para el pronóstico del futuro de la compañía, mientras que para la administración del negocio, es útil como una forma de anticipar las condiciones futuras, y como punto de partida para la planeación de aquellas operaciones que hayan de influir en la entidad.

#### ***3.9.1 Indicador de Eficiencia en la Producción***

Permite conocer el grado de cumplimiento de los objetivos de la organización, sin referirse al costo de los mismos. Por esta razón podemos obtener indicadores de eficacia, tanto de los productos, o bien de los resultados ya sea intermedios o finales.

Consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos propuestos por el gerente y todos quienes forman la empresa Tierra Linda.

$$I. E = \frac{\text{Clientes Satisfechos}}{\text{Numeros de clientes encuestados}}$$

$$\text{Indicadores de Eficiencia} = \frac{33}{40}$$

$$\text{Indicadores de Eficiencia} = 0.83 \times 100$$

$$\text{Indicadores de Eficiencia} = 83\%$$

### **Interpretación:**

Se ha obtenido un 83% en lo que se refiere a la eficiencia en la producción dando a notar que la empresa cumple con la elaboración de los productos y su entrega a tiempo. (Ver **Tabla 2.20**)

### **3.9.2 Indicador de Calidad**

El indicador de calidad de un producto, es una medida cuantitativa que refleja la cantidad de calidad que posee dicha actividad. Por tanto, sirve no sólo para evaluar un determinado aspecto de la calidad del producto, si no para realizar un seguimiento de dicha medida a lo largo del tiempo y poder comparar la calidad del producto.

$$I. C = \frac{\text{Nº Clientes Satisfechos}}{\text{Numeros de clientes encuestados}}$$

$$\text{Indicadores de Calidad} = \frac{39}{40}$$

$$\text{Indicadores de Calidad} = 0.98 \times 100$$

$$\text{Indicadores de Calidad} = 98\%$$

Se puede notar que la empresa cuenta con indicadores altos de calidad la misma que ayudó a obtener más clientes, producción por ende un alto porcentaje de rentabilidad y con ello la obtención del prestigio dentro del mercado competitivo. (Ver tabla 2.16)

### 3.9.3 Indicadores de Cumplimiento

Indicadores de cumplimiento son necesarios para poder mejorar, lo que no se mide no se puede controlar, y lo que no se controla no se puede controlar cada una de las tareas que realiza dentro de la empresa.

Miden la ejecución de las metas planteadas en las actividades del proyecto. También se puede cuantificar el cumplimiento del tiempo y presupuesto programados.

Ejemplo: cumplimiento del programa de pedidos.

$$I. C = \frac{\text{Total de pedidos no entregados a tiempo}}{\text{Total de clientes encuestados}}$$

$$\text{Indicadores de Cumplimiento} = \frac{7}{40}$$

$$\text{Indicadores de Cumplimiento} = 0.175 \times 100$$

$$\text{Indicadores de Cumplimiento} = 17,5\%$$

#### Interpretación

Según el porcentaje obtenido se puede dar cuenta que la empresa en un porcentaje mínimo no cumple con los pedidos a tiempo, esto puede ser por el lugar donde está ubicado el cliente o por lugares inaccesibles, la misma que conlleva a detectar una debilidad para la empresa y una fortaleza para la competencia. ( Ver tabla 2.20 )

### **3.9.4 Indicadores de Productividad**

Crece indicando que la empresa es más productiva es decir, administrara mejor sus recursos para producir más con la misma cantidad de recursos.

Nos ayudan a identificar algún defecto o imperfección que exista cuando elaboramos un producto u ofrecemos un servicio, y de este modo reflejan la eficiencia en el uso de los recursos generales y recursos humanos de la empresa, y pueden ser cuantitativos y cualitativos.

$$I.P = \frac{\text{Valor real de la Producción}}{\text{Valor esperado de la Producción}}$$

$$\text{Indicadores de Productividad} = \frac{6.600}{10.000}$$

$$\text{Indicadores de Productividad} = 0.66 \times 100$$

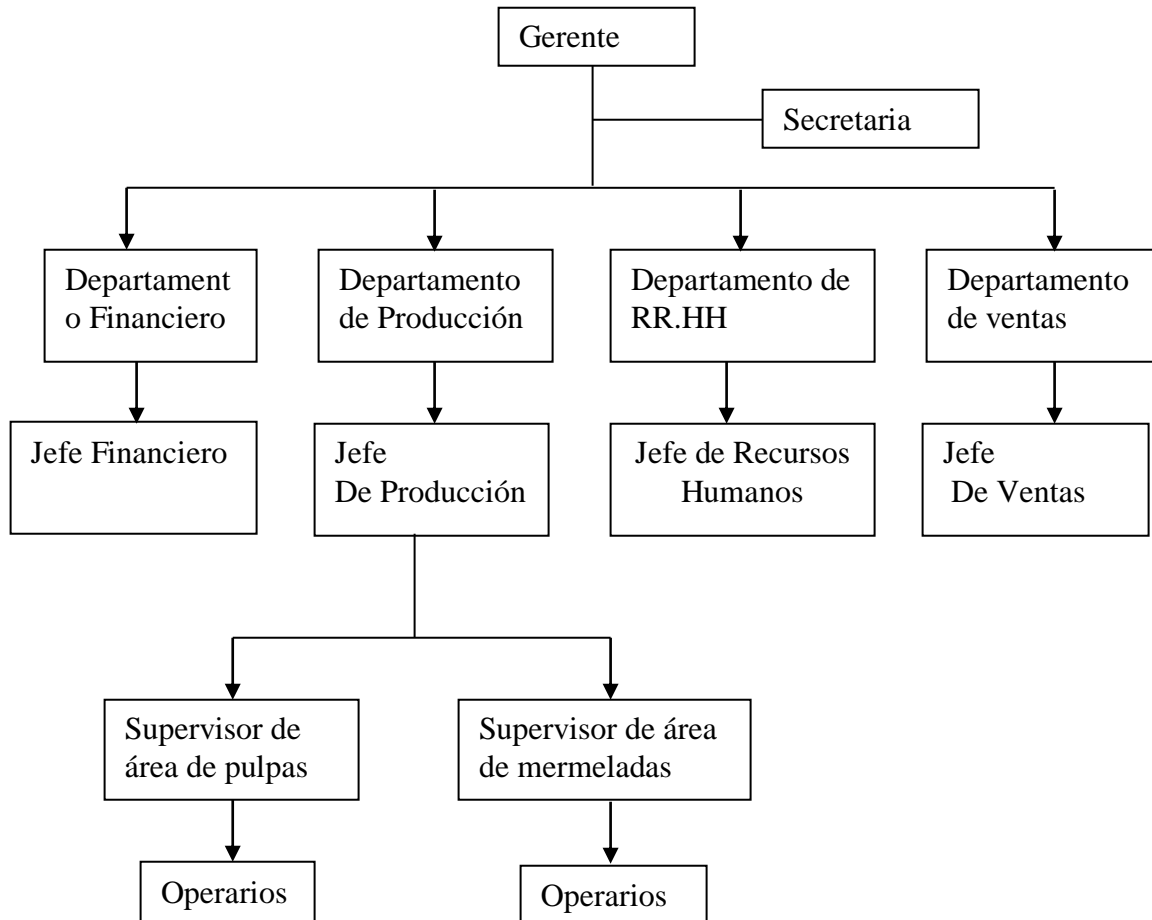
$$\text{Indicadores de Productividad} = 66\%$$

#### **Interpretación**

De acuerdo a la información verbal que se obtuvo por el Gerente General sobre el valor de la producción que la empresa genera mensualmente esta trata de mejorar sus recursos para producir más y con una mejor calidad y siempre esperando la atracción de nuevos clientes y la apertura en el mercado competitivo creando así fuentes de trabajo que ayude a la economía y por ende para el sustento familiar.

**CUADRO N° 3.3**

**ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA**



**FUENTE:** Empresa Tierra Linda  
**ELABORADO:** Empresa Tierra Linda

### **3.10 Análisis del Proceso de Producción de la Empresa Tierra Linda**

La empresa Tierra Linda es una de las empresas que se dedica a la exportación de los productos semi-elaborados como son las mermeladas y las pulpas congeladas cumpliendo con normas y reglamentos establecidos por las empresa industriales, mediante la optimización de los recurso y un correcto control de calidad que garantice la excelencia y aceptación del producto satisfaciendo las expectativas del cliente en el mercado nacional y extranjero ya que de esto la empresa se mantiene y abre plazas de trabajo para las personas aledañas a la empresa así como fuera del cantón.

El motivo de la existencia es el consumidor por tanto el producto debe elaborarse con todas las herramientas adecuadas para obtener un producto de calidad que satisfaga al cliente. Se entiende que la calidad de un producto se percibe con la vista, el gusto de saborear y el costo que constituyen ventajas competitivas de enorme importancia para la industria moderna.

Para realizar esta investigación se procedió a visitar directamente la empresa Tierra Linda donde se pudo recolectar la información necesaria por medio de cuestionarios y entrevistas realizados a los empleados y directivos de la empresa, con el fin de conocer sus realidad para poder presentar una solución adecuada al problema.

Para lo cual la empresa cuenta con: gerente, área administrativa, quien es la encargada de dirigir a la empresa dentro del área de producción esta cuenta con maquinaria necesaria y personal rotativo para el proceso productivo y demás clasificación del producto por ende la responsabilidad de que se supere la empresa recae en todos quienes laboran en ella.

Se manejó una población que estaba comprendido entre los cliente, personal de la empresa y administrativos que son la base fundamental para que mejore de forma continua el ente.

El propósito del presente estudio se orienta al análisis de la situación actual de la empresa en la elaboración de mermeladas y pulpas de frutas congeladas para determinar sus eficiencias en el proceso de producción. A fin de dar a conocer un proceso de producción que se adapte a los requerimientos de la empresa, optimizando sus recursos y obteniendo calidad en la materia prima, insumos, proceso y producto final.

En base al siguiente análisis se ha determinado que dentro de la provincia de Tungurahua en el cantón Píllaro existe una gran variedad de frutas que poseen grandes cualidades nutricionales y excelentes características físicas del producto que ha hecho que la empresa tenga oportunidades en el momento de ingresar su producto al mercado nacional e internacional por medio de intermediadores debido a que la empresa no cuenta con Normas de Calidad esto ha permitido que la empresa crezca en forma paulatina.

Uno de los problemas que abarca dentro de la empresa Tierra Linda es la falta de tecnología de punta, la inestabilidad, el salario y la falta de capacitación a las personas involucradas en el proceso de producción este es uno de los problemas que afectan a la actividad productiva, y que ha llevado al personal a realizar un proceso de producción rutinario, que no permite asegurar los resultados esperados y requeridos por la misma.

Un buen proceso de producción permitirá una justa competencia entre empresas ofreciendo productos lo suficientemente similares a los ofrecidos y a precios competitivos, de manera que los clientes consumirán diferentemente cualquiera de los productos; esto no se lograra jamás a menos que se adopte la útil herramienta llamada control de calidad y un buen proceso de producción utilizando maquinaria y tecnología de punta. De la misma manera cumpliendo con los salarios de acuerdo al código de trabajo donde manifiesta el pago del salario vital así como todos los

beneficios que otorga la ley, con ello no existiría la rotación constante del personal de la empresa.

Por tal razón la empresa ha permitido ayudar al desarrollo de la capacidad productiva en el cantón así como a nivel nacional e internacional ampliando su producto, creando fuentes de trabajo y realizando inversiones que ayuden al crecimiento y rendimiento económico en la empresa.

### 3.11 Conclusiones

- ✓ La presente investigación se llevó a cabo en la empresa Tierra Linda, en vista de la necesidad de solucionar el problema objeto de estudio, la organización ha decidido implementar un modelo de Proceso de Producción utilizando maquinaria de punta para que en base a sus resultados se puedan lograr procesos más eficientes y que la empresa llegue a ser más competitiva en la industria de los alimentos.
- ✓ La empresa Tierra Linda no cuenta con un adecuado Proceso de Producción esto ha ocasionado que los productos no se elaboren a tiempo que requiere el cliente, por tanto para la empresa representa una debilidad debido a que existe varias empresas que ofertan el mismo producto.
- ✓ El desempeño laboral de los empleados tiene un nivel medio en su mayoría, pero se ve afectado por la remuneración y falta de capacitación, ya que se obtuvo según los resultados que no es satisfactoria en gran parte, por lo que es importante trabajar en este aspecto para obtener niveles altos de desempeño y obtener una mejor calidad del producto que ofrece a los clientes.
- ✓ Los productos de la empresa son de calidad y sus precios son cómodos, ya que así lo manifiestan los clientes por ende se debe mejorar el proceso de producción y la atención al cliente y el cumplimiento de los pedidos realizados.

### **3.12 Recomendaciones.**

De acuerdo a las conclusiones antes mencionadas se procede a dar cada una de las recomendaciones:

- ✓ La empresa Tierra Linda debe utilizar un nuevo modelo de proceso de producción que ayude a una adecuada elaboración de productos, con maquinaria y tecnología de punta que beneficie al ente.
- ✓ Es necesario que la empresa cuente con una estrategia de producción para la elaboración del producto y con ello cumplir las necesidades de los clientes, así como los pedidos a tiempo para que la empresa surja dentro de mercado competitivo.
- ✓ Capacitar a los empleados en todas las áreas para mejorar el servicio al cliente y proceso de producción de tal manera poder atraer nuevos mercados, beneficiando al desarrollo económico de la empresa y satisfaciendo las necesidades de los empleados con remuneraciones justas que dignifiquen a sus familias.
- ✓ Mejorar la atención al cliente, a través de un buen desempeño laboral dentro de la empresa ofreciendo atención personalizada y siendo más eficientes con la entrega del producto, para que los clientes se sientan satisfechos en todos los aspectos.

### 3.13 Glosario

**Ambiente demográfico.-** La Demografía es el estudio de las poblaciones humanas en cuanto a dimensiones, densidad, ubicación, edad, sexo, raza, ocupación y otras estadísticas.

**Ambiente económico y tecnológico.-** Las fuerzas económicas del medio influyen en la forma de reaccionar de los consumidores ante las decisiones de la mercadotecnia de una empresa, en otras palabras, las condiciones de la economía son una fuerza significativa que afecta el sistema mercadotécnico de cualquier empresa, ya sea comercial o no lucrativa.

**Ambiente político y legal.-** El sistema político es un aspecto amplio que abarca las normas e instituciones por medio de las cuales se gobierna una nación.

**Ambiente social o cultural.-** Las fuerzas sociales influyen en la estructura y en la dinámica de sus individuos y grupos y en sus problemas más importantes.

**Aseguramiento de la Calidad:** Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implantadas dentro del sistema de la calidad, para proporcionar la confianza adecuada de que una entidad cumplirá los requisitos para la calidad.

**Calidad.-** Es el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas, o que sería lo mismo expresado en terminología adaptada a lo cotidiano, la prestación de los mejores servicios posibles con un presupuesto determinado, entendiendo que no se trata de trabajar más o de gastar más, se trataría de hacerlo de una forma más racional y que cubra las necesidades de nuestros clientes.

**Control de la Calidad:** Técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para cumplir los requisitos para la calidad.

**Empresa.-** La empresa es el sujeto o ente que promueve y dirige la actividad económica mediante la coordinación de los factores productivos.

**La competencia.-** Los competidores influyen activamente en la elección de mercados de una empresa, en los intermediarios de la mercadotecnia, en los proveedores, en la mezcla de productos, Así como también en la mezcla de mercados.

**Los intermediarios.-** Son instituciones que facilitan el flujo de artículos y servicios y ayudan en la promoción y venta de los productos, entre la empresa y los mercados finales.

**Proceso productivo .-** Producción de bienes y servicios que consiste básicamente en un proceso de transformación que sigue unos planes organizados de actuación y según el cual las entradas de factores de producción, como materiales, conocimientos y habilidades, se convierten en los productos deseados mediante la aplicación de mano de obra

**Proveedores.-** Son las compañías o personas físicas que proporcionan los recursos que necesita una empresa para producir bienes o servicios.

**Sistema de la Calidad:** Es la estructura organizativa, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad.

### 3.14 Bibliografía

#### CITADA

- ✓ **CUATRECASAS**, ( 2000) Lluís “Gestión Integral de la Calidad”, implementación control y certificación página 16
- ✓ **DEMING**, William Edwards (1989) “Gestión integral de la calidad”, página 16, 18, 22
- ✓ **DOLANTE**, Fernando (2001) “Administración empresarial”, página 2
- ✓ **ESTUPIÑAN GAITÁN**, R. (2006) “Control interno y fraudes” segunda edición, página 5
- ✓ **FERNÁNDEZ SÁNCHEZ**, Esteban (1983) “Estrategia de producción” segunda edición : página 15
- ✓ **HERNANDO** Mario, (1992) “Procesos de calidad y producción”: página 215
- ✓ **REYES PONCE**, Agustín (2004) “Módulo del proceso administrativo”, unidad 1, Página 2
- ✓ **REINOSO CIFUENTES**, Víctor, (1983) “Proceso administrativo y aplicación en las empresas Quito “, página 279

#### CONSULTADA

- ✓ **BRADSBURY**, Ray (1988) “Los enfoques de la gestión de las calidad”, parte 1 y 2

- ✓ **CARTIER**, Enrique: en su libro Categorías de Costos Replanteo – Analisis del XXIII Congreso Argentino de Profesores Universitarios de Costos – Rosario – Argentina (2000) proceso de producción
- ✓ **CONTRERAS NÚÑEZ**, Carlos (1985) “Conceptos básicos de contabilidad general” segunda edición.
- ✓ **CHASE**, Richard B (1985) “Administración de producción y operaciones”: octava edición.
- ✓ **FALCONI CAMPOS**, Vicente (1988) “Control de la calidad total”.
- ✓ **FERRERO**, Antonio (1993) “Organización y administración de empresas”.
- ✓ **GONZALES**, Tomas (2001) “Gestión de la Calidad”.
- ✓ **IVANCEVICH**, John M. (1973) “Gestión de la calidad”, de la Universidad de Houston 2 edición.
- ✓ **RAMIREZ PADILLA**, David Noel (2000) “Contabilidad administrativa” octava edición.
- ✓ **MUÑERA**, Armando (1985) ”Contabilidad de costos”.

## **VIRTUAL**

- ✓ **SUAREZ**, Miguel responsable del área de calidad de Canary ZEC Consuling y Profesor de la U.L.P.G.C en la página [www.bsi.org.uk/iso-t1761-sc2](http://www.bsi.org.uk/iso-t1761-sc2)

- ✓ MARTÍNEZ GONZÁLEZ, J: en su página <http://www.gestion y administracion.com / empresas / gestion - administrativa. html> 29/01/2012 12:24:02
  
- ✓ <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16037/1/Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para una Empresa de Servicios Caso de una Empresa Consultora y.pdf>
  
- ✓ <http://www.corporacion3d.com/index.php/articulos/7-que-es-un-sistema-de-gestion-de-calidad>
  
- ✓ [http://itilv3.osiatis.es/estrategia\\_servicios\\_TI/gestion\\_financiera/conceptos\\_basicos.php](http://itilv3.osiatis.es/estrategia_servicios_TI/gestion_financiera/conceptos_basicos.php)

**AMENO**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.**  
**Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas.**  
**ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA**  
**TIERRA LINDA.**

1. ¿Conoce usted acerca de la Gestión de la Calidad?

SI  NO

2. ¿Sabe usted para que sirve la Gestión de la Calidad?

SI  NO

3. ¿Considera necesario la aplicación de la Gestión de la Calidad en la empresa a su cargo?

SI  NO

4. ¿Por cuales de las siguientes razones cree usted que se debería aplicar una Gestión de la Calidad en la empresa?

- Para mejorar la calidad del producto
- Para mejorar el proceso productivo
- Para el aumento de rentabilidad
- Para determinar las oportunidades de mejoramiento
- Para el incremento de producción

5. ¿La administración de la empresa cada cuanto tiempo rinde cuentas de las actividades ejecutadas?

Mensual	<input type="checkbox"/>	Trimestral	<input type="checkbox"/>
Semestral	<input type="checkbox"/>	Anual	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>		

6. ¿Cuáles son las planificaciones principales que son ejecutadas con la administración de la empresa para el buen desenvolvimiento del año fiscal?

- Planificación de recursos Humanos
- Planificación de Recursos Económicos
- Planificación de recursos materiales.

7. ¿El personal tiene capacitaciones frecuentemente sobre la Gestión de la Calidad de un producto?

SI

NO

8. ¿Cada qué tiempo tiene capacitaciones el personal a su cargo?

Semanal

quincenal

mensual

Trimestral

semestral

anual

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.**

**Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas.**

**CUESTIONARIO DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA  
EMPRESA TIERRA LINDA.**

Objetivo: Recopilar información suficiente para llevar a cabo la presente investigación y determina como se está cumpliendo el proceso de producción en la empresa.

Instrucciones: por favor lea detenidamente las preguntas y contéstelas sinceridad. Debido a que su respuesta nos ayudará a obtener información objetiva y veraz.

**CUESTIONARIO.**

1. ¿Cada qué tiempo son planificadas las actividades en la empresa?

Diario	<input type="checkbox"/>
Semanal	<input type="checkbox"/>
Mensual	<input type="checkbox"/>
Trimestral	<input type="checkbox"/>
Semestral	<input type="checkbox"/>
Anual	<input type="checkbox"/>

2. ¿Las actividades que se encuentran a su cargo están sometidas a algún tipo de control?

SI  NO

3. ¿Cada qué tiempo se controla las actividades en el área a su cargo?

Diario	<input type="checkbox"/>
Semanal	<input type="checkbox"/>
Mensual	<input type="checkbox"/>
Trimestral	<input type="checkbox"/>
Semestral	<input type="checkbox"/>
Anual	<input type="checkbox"/>

4. ¿Qué tipo de controles se ejecuta en la administración?

- Control de asistencia
- Control de nivel académico
- Control de actividades asignadas

5. ¿Cómo se ejerce liderazgo en lo referente al desempeño y el logro de objetivos?

- Carencia de liderazgo
- Liderazgo deficiente
- Liderazgo excelente

6. Considera que la empresa cuenta con medios necesarios para responder a las necesidades de información que requiere el personal?

SI  NO

7. ¿Con que frecuencia recibe capacitación profesional?

Mensual  Trimestral   
 Semestral  anual   
 Nunca

8. ¿Cómo resuelven los problemas suscitados en el área de trabajo?

Solo   
 Comunicando al administrador a su cargo   
 No ha sido resuelto

9. ¿conoce usted acerca de la aplicación de la Gestión de la calidad en la empresa?

SI  NO

10. ¿Considera necesario la aplicación de la Gestión de la Calidad en la empresa para mejorar el proceso de producción?

SI  NO

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.**

**Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas.**

**CUESTIONARIO DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA  
EMPRESA TIERRA LINDA.**

Objetivo: Recopilar información suficiente para llevar a cabo la presente investigación y determina como se está cumpliendo el proceso de producción en la empresa.

Instrucciones: por favor lea detenidamente las preguntas y contéstelas sinceridad.

Debido a que su respuesta nos ayudará a obtener información objetiva y veraz.

**CUESTIONARIO.**

1. ¿Considera usted que los productos que brinda la empresa Tierra Linda está acorde a las necesidades de los clientes?  
Si  NO
2. ¿Cómo califica la atención que recibe por parte de los empleados y trabajadores de la empresa Tierra Linda?  
Buena  mala  regular
3. ¿Qué aspectos considera usted que existe en mayor índice en la empresa Tierra Linda?  
Positivo   
Negativo
4. ¿Cree que el personal de la empresa Tierra Linda está capacitado?  
SI  NO
5. ¿Cree que los procesos y proyectos ejecutados por la empresa Tierra Linda están acordes a las necesidades de los clientes?  
SI  NO

6. ¿Considera que la empresa Tierra Linda maneja una tecnología de punta?

SI  NO

7. ¿usted considera necesario una evaluación a las actividades que realiza la empresa Tierra Linda?

SI  NO

8. ¿Conoce usted acerca de la Gestión de la Calidad?

SI  NO

9. ¿Considera que la aplicación de una gestión de la calidad en la empresa Tierra Linda ayudara a mejorar al proceso productivo?

SI  NO

10. ¿Cómo calificaría usted a la administración actual de la empresa Tierra Linda?

Excelente

Buena

Regular

Mala

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## LAVADO DE FRUTA



## HIGIENE Y SANIDAD DE LA PLANTA



## SELECCION DE FRUTA.



## **CORTE**



## **PELADO**



## SEPARACIÓN



## EMPACADO



## EMPACADO



## CONTROL DE CALIDAD



## CUARTO DE MAQUINARIAS



## CUARTOS FRIOS



## TRITURADORA



## CONTROLADOR DE BRIX



## MODELO DE EMPAQUE



## EMPRESA TIERRA LINDA

