

## ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS.....	1
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.2. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	2
1.2.1. Historia.....	2
1.2.2. Rubro.....	3
1.2.3. Misión.....	3
1.2.4. Visión.....	4
1.2.5. Política de la calidad.....	4
1.2.6. Valores.....	4
1.2.7. Ubicación.....	4
1.2.8. Estructura organizacional.....	6
1.2.9. Servicio.....	7
1.2.10. Productos.....	7
1.3. PUESTO LABORAL.....	8
1.4. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	9
1.4.1. Lista de verificación de documentación.....	11
1.5. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	16
1.6.1. Justificación técnica.....	16
1.6.2. Justificación económica.....	16
1.7. OBJETIVOS.....	16
1.7.1. Objetivo general.....	16
1.7.2. Objetivos específicos.....	16
1.8. ALCANCE.....	17
1.8.1. Alcance geográfico.....	17
1.8.2. Alcance temático.....	17
1.8.3. Alcance temporal.....	17
1.9. METODOLOGÍA.....	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. MARCO CONCEPTUAL.....	19
2.1.1. Gestión de Calidad.....	19
2.1.1.1. Calidad.....	20
2.1.1.2. Sistema.....	20
2.1.1.3. Sistema de gestión de calidad.....	21
2.1.1.4. Planificación de la calidad.....	21
2.1.1.5. Control de la calidad.....	22
2.1.1.6. Aseguramiento de la calidad.....	22
2.1.1.7. Mejoramiento de la calidad.....	23
2.1.1.8. 7 Principios de la gestión de la calidad.....	23
2.1.2. Herramientas de la calidad.....	23
2.1.2.1. Diagrama Causa - Efecto.....	24
2.1.2.2. Hoja de verificación.....	24
2.1.2.3. Gráfica de control.....	25

2.1.3.	Enfoque a procesos.....	26
2.1.3.1.	Ciclo de Deming .....	26
2.1.4.	Pensamiento basado en riesgo.....	28
2.1.5.	Análisis FODA .....	29
2.1.5.1.	Matriz FODA.....	30
2.1.6.	Compras .....	30
2.1.6.1.	Cliente .....	31
2.1.6.2.	Proveedor .....	31
2.1.7.	Multiplicación de semilla.....	31
2.1.7.1.	Mejoramiento de la semilla de soya.....	32
2.1.7.2.	Grano.....	33
2.1.7.3.	Semilla.....	33
2.1.7.4.	Semilla genética u original .....	33
2.1.7.5.	Semilla básica o de fundación .....	34
2.1.7.6.	Semilla registrada .....	34
2.1.7.7.	Semilla certificada .....	35
2.1.7.8.	Malezas .....	35
2.1.7.9.	Plagas.....	35
2.2.	MARCO NORMATIVO.....	36
2.2.1.	Norma ISO 9001:2015.....	36
CAPÍTULO III: CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.....		46
3.1.	INTRODUCCIÓN.....	46
3.2.	PROCESO DE COMPRAS .....	47
3.2.1.	Descripción de las Actividades del Proceso de compras.....	47
3.3.	PROCESO DE MULTIPLICACIÓN DE SEMILLA .....	51
3.3.1.	Descripción de las Actividades del Proceso de Multiplicación de semilla.....	52
CAPÍTULO IV: DIAGNÓSTICO PARA LOS PROCESOS DE COM PRAS Y MULTIPLICACIÓN DE SEMILLA .....		62
4.1.	INTRODUCCIÓN.....	62
4.2.	METODOLOGÍA.....	63
4.3.	DIAGNÓSTICO.....	64
4.3.1.	Lista de verificación en base a la Norma ISO 9001:2015 .....	66
4.4.	CONCLUSIONES.....	90
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE LA CALIDAD .....		92
5.1.	INTRODUCCIÓN.....	92
5.2.	CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	93
5.3.	MATRIZ FODA.....	94
5.3.1.	Matriz FODA para el proceso de Compras.....	94
5.3.2.	Matriz FODA para el proceso de Multiplicación de semilla .....	95
5.4.	PARTES INTERESADAS.....	96
5.4.1.	Partes interesadas para el proceso de Compras.....	96
5.4.2.	Partes interesadas para el proceso de Multiplicación de semilla.....	98
5.5.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS.....	99

5.5.1. Proceso de compras .....	99
5.5.2. Proceso de Multiplicación de semilla .....	100
5.6. PROCEDIMIENTOS.....	101
5.6.1. Procedimientos de compras .....	102
5.6.2. Procedimiento de multiplicación de semilla .....	104
5.7. REGISTROS .....	105
5.7.1. Registros del área de compras.....	105
5.7.2. Registros para el área de Multiplicación de semilla.....	105
5.8. PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL .....	106
5.8.1. Plan de seguimiento y medición del proceso de compra.....	106
5.8.2. Plan de control de la calidad de los productos: semillas multiplicadas.....	107
5.9. ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	107
5.9.1. Procedimiento para abordar los riesgos y oportunidades del SIG.....	107
5.9.2. Matriz para abordar los riesgos y oportunidades.....	108
5.10. INDICADORES PARA MEDIR EL DESEMPEÑO.....	109
5.10.1. Indicadores para medir el desempeño del proceso de Compras.....	110
5.10.2. Indicadores para medir el desempeño del proceso de Multiplicación de semilla.....	111
5.11. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.....	112
5.12. PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	113
5.12.1. Estructura organizacional para el área de Contabilidad y Finanzas.....	113
5.12.2. Estructura organizacional para el área de Multiplicación de semilla.....	113
5.13. MANUAL DE FUNCIONES Y PERFIL DE COMPETENCIAS.....	114
5.13.1. Manuales de funciones para el área de Administración y Finanzas.....	115
5.13.2. Manuales de funciones para el área de Multiplicación de semilla.....	115
5.14. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL DE LA CALIDAD .....	116
5.15. PRESUPUESTO/ COSTO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL DE LA CALIDAD .....	118
5.15.1. Inversión fija .....	118
5.15.2. Inversión diferida.....	121
5.15.3. Costo total de la implementación .....	123
5.16. CONCLUSIONES.....	123
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES FINALES.....	125
BIBLIOGRAFÍA.....	127
ANEXOS .....	131
ANEXO 1: CONVENIO DE TRABAJO DIRIGIDO .....	131
ANEXO 2: PROCESO DE PRODUCCIÓN: BENEFICIAMIENTO DE GRANO/ SEMILLA.....	132
ANEXO 3: ENTREVISTA .....	136
ANEXO 4: CHECK LIST EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 .....	138
ANEXO 5: ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS .....	152
ANEXO 6: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS.....	153

---

ANEXO 7: MATRIZ FODA.....	163
ANEXO 8: PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS .....	165
ANEXO 9: PROCEDIMIENTO DE COMPRAS .....	168
ANEXO 10: PROCEDIMIENTO DE MULTIPLICACIÓN DE SEMILLAS .....	171
ANEXO 11: PROCEDIMIENTO DE TRÁMITE DE PAGO .....	175
ANEXO 12: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.....	178
ANEXO 13: PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE GRANO .....	180
ANEXO 14: LISTA DE VERIFICACIÓN – LIMPIEZA Y REGULADO DE EQUIPOS.....	188
ANEXO 15: PROCEDIMIENTO PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	189
ANEXO 16: MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	195
ANEXO 17: OBJETIVOS DE LA CALIDAD-PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.....	197
ANEXO 18: PLAN DE CONTROL DE CALIDAD - SEMILLAS MULTIPLICADAS....	199
ANEXO 19: PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	202
ANEXO 20: MANUAL DE FUNCIONES - JEFE DE CONTABILIDAD Y FINANZAS.....	203
ANEXO 21: MANUAL DE FUNCIONES - AUXILIAR DE CONTABILIDAD.....	206
ANEXO 22: MANUAL DE FUNCIONES - TESORERO.....	209
ANEXO 23: MANUAL DE FUNCIONES – ENCARGADO DE COMPRAS .....	212
ANEXO 24: MANUAL DE FUNCIONES - GERENTE TÉCNICO COMERCIAL.....	215
ANEXO 25: MANUAL DE FUNCIONES DEL OFICIAL DE NEGOCIOS – ODN COMERCIAL.....	218
ANEXO 26: MANUAL DE FUNCIONES – TÉCNICO DE MULTIPLICACIÓN Y DESARROLLO .....	220