

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Profesional De Agronomía



TESIS

“Propuesta de gestión de calidad en la Cooperativa Agraria los Chankas

Andahuaylas – Apurímac - 2018”

Presentado por:

JAIME ORTIZ GUZMAN

Para optar el título Profesional de:

INGENIERO AGRÓNOMO

Abancay - Apurímac – Perú

2023

Tesis

“Propuesta de gestión de calidad en la Cooperativa Agraria los Chankas
Andahuaylas – Apurímac - 2018”

Linea de investigación

Agricultura y ambiente

Asesor

Dr. Francisco Medina Raya



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE AGRONOMÍA

**“PROPUESTA DE GESTION DE CALIDAD EN LA COOPERATIVA
AGRARIA LOS CHANKAS, ANDAHUAYLAS - APURIMAC 2018”**

Presentado por **JAIME ORTIZ GUZMAN**, para optar el título de **Ingeniero Agrónomo**.

Sustentado y aprobado el 10 de marzo del 2023, ante el jurado:

Presidente : Dr. Ely Jesús Acosta Valer

Primer miembro : Ing. Rosa E. Marrufo Montoya

Segundo miembro : Ing. Jaher A. Menacho Morales

Asesor : Dr. Francisco Medina Raya

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido lograr mis objetivos, por cuidar mi salud además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Victoria Guzmán Palomino, quien dedico esfuerzo invaluable para que pueda acceder a una buena educación.

A mi padre Alejandro Ortiz Velasque, quien a lo largo de su vida me inspiro a esforzarme y lograr mi objetivo.

A mis familiares y amigos por su contribución desinteresada en la culminación de este trabajo.

JAIME

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a mi casa de estudios, Universidad Tecnológica de los Andes en donde curse la mayor parte de mi vida dedicado a la innovación agrícola.

A los docentes, Ing. Jorge Luis Vílchez Casas, Ing. Mario Humberto Taype Cancho, Ing. Jaher Menacho Morales, que tuve a lo largo de mi vida universitaria.

A mis amigos de aulas y fuera de ellas: Billy Yoel Ortiz Polo, Frich Arévalo Quintana, Rony Esperme Ancco y aquellos que forman parte de mi vida cotidiana.

A mi asesor Dr. Francisco Medina Raya, quien con sus valiosas opiniones ha permitido concluir la presente investigación.

A los socios de la Cooperativa Agraria “Los Chankas” por sus valiosos comentarios que sirvieron de cimiento para enriquecer el presente trabajo de investigación.

JAIME

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | Pag. |
|------------------------------|------------|
| PORTADA..... | i |
| POSPORTADA..... | ii |
| PÁGINAS PRELIMINARES | |
| PAGINA DE JURADO..... | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | vi |
| INDICE DE TABLAS..... | xi |
| INDICE DE FIGURAS..... | xii |
| ACRÓNIMOS..... | xiii |
| RESUMEN..... | xiv |
| ABSTRACT..... | xv |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |

CAPÍTULO I

PLAN DE INVESTIGACIÓN

| | |
|---|---|
| 1.1. Descripción de la realidad problemática..... | 2 |
| 1.2. Identificación y formulación del problema..... | 3 |
| 1.2.1. Problema general..... | 3 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 3 |
| 1.3. Justificación de la investigación..... | 3 |
| 1.4. Objetivos de la investigación..... | 5 |
| 1.4.1. Objetivo general..... | 5 |
| 1.4.2. Objetivos específicos..... | 5 |
| 1.5. Delimitación de la investigación..... | 5 |

| | |
|--|---|
| 1.5.1. Espacial..... | 5 |
| 1.5.2. Temporal..... | 6 |
| 1.5.3. Social..... | 6 |
| 1.5.4. Conceptual..... | 7 |
| 1.6. Viabilidad de la investigación..... | 7 |
| 1.7. Limitaciones de la investigación..... | 7 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|--|----|
| 2.1. Antecedentes de la investigación..... | 8 |
| 2.1.1. A nivel internacional..... | 8 |
| 2.1.2. A nivel nacional..... | 11 |
| 2.1.3. A nivel regional o local..... | 15 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 17 |
| 2.2.1. Calidad..... | 17 |
| 2.2.2. Sistema de calidad..... | 19 |
| 2.2.3. Principios de gestión de calidad..... | 20 |
| 2.2.4. Procedimientos para implementar un sistema de gestión de calidad..... | 22 |
| 2.2.5. Normalización, certificación y sus beneficios..... | 24 |
| 2.2.6. Beneficios relacionados con la normalización y certificación..... | 26 |
| 2.2.7. Producción agroecológica certificada..... | 27 |
| 2.2.8. Descripción de la cooperativa agraria “los chankas”..... | 29 |
| 2.3. Marco conceptual..... | 30 |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

| | |
|-------------------------------|----|
| 3.1. Hipótesis..... | 34 |
| 3.1.1. Hipótesis General..... | 34 |

| | |
|--|----|
| 3.1.2. Hipótesis específicos..... | 34 |
| 3.2. Método..... | 34 |
| 3.3. Tipo de investigación..... | 35 |
| 3.4. Nivel o alcance de investigación..... | 35 |
| 3.5. Diseño de investigación..... | 35 |
| 3.6. Operacionalización de variables..... | 39 |
| 3.7. Población, muestra y muestreo..... | 39 |
| 3.7.1. Población..... | 39 |
| 3.7.2. Muestra..... | 40 |
| 3.7.3. Muestreo..... | 40 |
| 3.8. Técnicas e instrumentos..... | 40 |
| 3.8.1. Técnicas..... | 40 |
| 3.8.2. Instrumentos..... | 40 |
| 3.9. Consideraciones éticas..... | 40 |
| 3.10. Procesamiento de estadísticos..... | 41 |

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIONES

| | |
|--|----|
| 4.1. Resultados..... | 42 |
| 4.1.1. Capacitación, producción y certificación orgánica..... | 42 |
| 4.1.2. Sexo de personas capacitadas..... | 43 |
| 4.1.3. Categoría de las edades de los encuestados..... | 44 |
| 4.1.4. Desarrollo del sistema de gestión de calidad (SGC)..... | 46 |
| 4.1.5. Formulación de la documentación..... | 48 |
| 4.1.6. Metodología del Programa de Capacitación..... | 54 |
| 4.1.7. Capacitación para personas adultas..... | 57 |

| | |
|--|-----------|
| 4.1.8. Asignación de responsabilidades en el Sistema de Control Interno (SCI)..... | 67 |
| 4.1.9. Estándar Orgánico..... | 71 |
| 4.1.10. Estándar de Calidad..... | 71 |
| 4.1.11. ¿Qué es la Certificación?..... | 72 |
| 4.1.12. Importancia de la Certificación Orgánica..... | 72 |
| 4.1.13. ¿Qué es una Certificadora de Productos Orgánicos?..... | 72 |
| 4.1.14. ¿Cómo Acceder a la Certificación?..... | 73 |
| 4.1.15. Puntos a considerarse con detenimiento antes de solicitar una Certificación..... | 73 |
| 4.1.16. ¿Qué es la Inspección del Sistema de Producción Orgánica?..... | 74 |
| 4.1.17. ¿Qué se Inspecciona?..... | 75 |
| 4.1.18. ¿Qué hace el inspector después de hacer la inspección?..... | 76 |
| 4.1.19. Revisión del Informe por la Certificadora..... | 76 |
| 4.1.20. Sistema de Control Interno – SCI..... | 76 |
| 4.1.21. Comité de Certificación Interna de la Cooperativa..... | 76 |
| 4.1.22. Inspectores Internos..... | 77 |
| 4.1.23. Documentos a disponer para la auditoría externa por parte del SCI | 77 |
| 4.2. Discusión de resultados..... | 78 |
| CONCLUSIONES..... | 79 |
| RECOMENDACIONES..... | 81 |
| ASPECTOS ADMINISTRATIVOS..... | 82 |
| Recursos..... | 82 |
| Cronograma de actividades..... | 82 |
| Presupuesto y financiamiento..... | 82 |
| Presupuesto..... | 82 |

| | |
|--|-----------|
| Financiamiento..... | 83 |
| Instrumentos..... | 83 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 84 |
| ANEXOS..... | 86 |
| A) Base de datos..... | 86 |
| B) Ubicación política y geográfica de Illanya..... | 87 |
| C) Evidencia fotográfica..... | 88 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Operacionalización de variables..... | 39 |
| Tabla 2: Resultados de los puntajes de los encuestados..... | 42 |
| Tabla 3: Resultados de la prueba t-student para datos relacionados..... | 43 |
| Tabla 4: Sexo de encuestados..... | 43 |
| Tabla 5: Edades de los encuestados..... | 44 |
| Tabla 6: Categoría de edad de los encuestados..... | 45 |
| Tabla 7: sellos de Certificación Orgánica..... | 71 |
| Tabla 8: Pasos para llevar a cabo el Proceso de Certificación Orgánica..... | 74 |
| Tabla 9: Cronograma de las actividades realizadas en la investigación..... | 82 |
| Tabla 10: Presupuesto de la investigación..... | 82 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Pasos para realizar el diagnóstico..... | 37 |
| Figura 2: Sexo de encuestados..... | 44 |
| Figura 3: Categoría de las edades..... | 45 |
| Figura 4: Programa de capacitaciones..... | 57 |
| Figura 5: Durante el desarrollo de las capacitaciones..... | 57 |
| Figura 6: Organigrama del sistema de control interno..... | 67 |
| Figura 7: Ubicación política y geográfica de Illanya..... | 87 |
| Figura 8: Diagnóstico participativo a los productores..... | 88 |
| Figura 9: Capacitación a los productores..... | 88 |
| Figura 10: Monitoreo de los campos de cultivo..... | 89 |
| Figura 11: Supervisión del asesor de tesis..... | 89 |
| Figura 12: Visita de la empresa certificadora Kiwa BCS..... | 90 |

ACRÓNIMOS

Sistema de Control Interno (SCI)

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó durante el periodo 2017-2018, en el distrito de Andarapa, provincia de Andahuaylas, cuyo objetivo fue alcanzar a la Cooperativa Agraria Los Chankas la Propuesta de Gestión de calidad del cultivo de kiwicha (*Amaranthus caudatus*). Después de haber realizado el diagnóstico, se evidenció que la estructura organizativa de esta Cooperativa no estaba definida del todo, había incoherencia entre las funciones de los directivos y sus áreas que la componen; en ese sentido no estaba implementado ningún sistema que garantice la gestión de calidad. Por lo tanto, en este trabajo de investigación se extrajeron conclusiones identificando los principales procesos y sus interacciones, los puntos principales para conectar las necesidades del cliente y la satisfacción del cliente, para lo cual se utilizó el método descriptivo-cualitativo. Todo esto se logró mediante las capacitaciones, punto de partida importante para el desarrollo de la Cooperativa. Considerando que todo el personal de la institución esté involucrado, conozca perfectamente las funciones y responsabilidades para mantener efectivo la Gestión de Calidad, además del correcto proceso productivo de los productos orgánicos. La Cooperativa pondrá realizar todas sus gestiones con facilidad ya que tiene a la mano las herramientas necesarias para encaminar al desarrollo, por ello la obtención del certificado orgánico para el cultivo de kiwicha (*Amaranthus caudatus*), será de mucha utilidad ya que permitirá a la Cooperativa insertarse en el mercado, con la finalidad de poder ofertar sus productos de calidad a un precio justo cumpliendo todas las exigencias y normativas de la producción orgánica.

Palabras clave: gestión, calidad, cultivo, kiwicha

ABSTRACT

This research work was carried out during the 2017-2018 period, in the district of Andarapa, province of Andahuaylas, whose objective was to reach the Cooperative Agrarian Los Chankas the proposal of Quality Management of the cultivation of kiwicha (*Amaranthus caudatus*). After having made the diagnosis, it became clear that the organizational structure of this Cooperative was not fully defined, there was inconsistency between the functions of the managers and their areas that comprise it; In that sense, no system that guarantees quality management was implemented. Therefore, this research work concluded with the identification of the main processes and their interaction in the process map key points to close the gap between customer requirements and customer satisfaction, for which the method was applied Qualitative approach of the descriptive type. All this was achieved through training, an important starting point for the development of the Cooperative. Considering that all the personnel of the institution are involved, know perfectly the functions and responsibilities to keep the Quality Management effective, in addition to the correct production process of the organic products. The Cooperative will be able to carry out all its procedures with ease since it has the necessary tools at hand to guide development, therefore obtaining the organic certificate for the cultivation of kiwicha (*Amaranthus caudatus*), will be very useful since it will allow the Cooperative enter the market, with the purpose of being able to offer its quality products at a fair price, complying with all the requirements and regulations of organic production.

Keywords: management, quality, cultivation, kiwicha

INTRODUCCIÓN

Actualmente se ha comprobado que las organizaciones agrícolas, como asociaciones o cooperativas, necesitan implementar un Sistema de Gestión de Calidad para garantizar la calidad de sus productos y servicios. Este sistema les permite destacarse y obtener una ventaja competitiva frente a sus competidores, ya que las empresas agroexportadoras de países desarrollados exigen el cumplimiento de normas y estándares internacionales, como las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA), Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) como la ISO 9000, entre otros, durante la comercialización.

En este contexto de competitividad, el éxito y reconocimiento de las asociaciones y cooperativas agrícolas dependen de ofrecer productos y servicios que satisfagan plenamente las exigencias y expectativas del consumidor, lo que implica cumplir con altos estándares de calidad para asegurar su preferencia. Además de la calidad del producto, es crucial demostrar el compromiso y el control en todos los procesos productivos de los cultivos agrícolas, como requisito indispensable para obtener reconocimiento en el mercado.

Por tal razón, se toma en consideración las normas o estándares de calidad que establecen los requisitos mínimos para la implementación y mantención de un buen sistema de gestión de calidad que puede utilizarse para su aplicación interna por las asociaciones y Cooperativas con el fin de lograr la certificación correspondiente.

Por tanto, el presente trabajo tuvo como finalidad proponer la Gestión de Calidad bajo las normas del proceso de producción orgánica en la Cooperativa Agraria Los Chankas que integre los procesos de la organización y los procedimientos asociados para la mejora de la gestión de la Cooperativa.

CAPÍTULO I

PLAN DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

La Cooperativa Agraria “Los Chankas” fue fundada el 30 de junio del 2014, con el objetivo de comercializar granos andinos como quinua, kiwicha, trigo y chia. Con el propósito de promover el comercio justo; desde el punto de vista social, está Cooperativa busca mejorar la calidad de vida de sus productores que la integran, a través de búsqueda de mercados que garanticen los mejores precios de los productos cultivados por ellos, así mismo busca el fortalecimiento de capacidades técnico productivas, la equidad de género, la promoción de la identidad cultural y la concientización del cuidado hacia el medio ambiente. Sin embargo, La documentación, los criterios, métodos para asegurar la calidad y el control de la operación de los procesos productivos no eran eficaces, por tanto, no cuenta con certificación orgánica para sus cultivos.

La Cooperativa Agraria "Los Chankas" posee un gran potencial para aprovechar sus recursos naturales y capitalizar sus fortalezas en la producción de productos orgánicos. Sin embargo, es necesario que amplíen sus conocimientos fundamentales sobre la agricultura orgánica, incluyendo su importancia, principios y técnicas. La implementación de propuestas de

gestión de calidad en estos aspectos es crucial. En la actualidad, las organizaciones rurales y pequeñas empresas del sector agrícola deben desarrollarse continuamente para seguir creciendo, basándose en un enfoque integral que incluya una visión de futuro, capacidad de respuesta y flexibilidad ante el cambio. Para lograr esto, es necesario ser competitivos y sostenibles, lo que implica ser flexibles en la producción y ágiles en la comercialización. La implementación de un sistema de gestión de calidad es una herramienta de marketing con dos ventajas, por un lado, ayudará al fabricante a darle a su producto una cierta identidad requerida por el segmento de mercado, y por otro lado, ayudará al consumidor a identificar el tipo y producto satisfecho.

1.2. Identificación y formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la propuesta de la Gestión de Calidad contribuye a eliminar las deficiencias del funcionamiento interno y obtención de la certificación orgánica en la Cooperativa Agraria Los Chankas?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se realiza un Programa de Capacitación en Producción Orgánica en la Cooperativa Agraria “Los Chankas”?
- ¿Cómo es el Sistema de Control Interno en la Cooperativa Agraria “Los Chankas”?
- ¿De que manera se Diseña e implementa el proceso de Trazabilidad en la Cooperativa Agraria “Los Chankas”?

1.3. Justificación de la investigación

Se ha realizado un diagnóstico general respecto a la producción y comercialización de los productos mencionados en la zona motivo de estudio

y se ha detectado las falencias que signifiquen la garantía sobre la calidad de sus productos, entendiendo que los países que compran estos productos exigen estándares internacionales basados en la calidad del producto y la inocuidad de los mismos y contar con la certificación orgánica correspondiente por Empresas autorizadas. Por lo que el presente trabajo de investigación es de mucha importancia porque contribuirá al desarrollo de la producción orgánica en el distrito de Andarapa, además pretende solucionar la deficiente calidad de los productos de la Cooperativa Agraria “Los Chankas” buscando la acreditación de calidad en sus productos por intermedio de la certificación orgánica.

La venta del producto generara un ingreso económico y su utilidad propiciara el desarrollo económico de la sociedad y particularmente de los socios de la Cooperativa Agraria los Chankas.

Actualmente la producción de kiwicha en la provincia de Andahuaylas esta direccionado para la exportación y en pocos casos para consumo interno, dándoles poco valor agregado a las materias primas en mención.

Por consiguiente, su relevancia se enfatiza en incentivar a los pequeños productores agrarios que componen la Cooperativa Agraria “Los Chankas”, de ver oportunidades de desarrollo y éxito, para ello se realizarán modificaciones en su estructura organizativa, se plantearan nuevos sistemas de dirección y se sensibilizaran en la cultura de la calidad mediante las capacitaciones correspondientes.

La investigación sobre la gestión de calidad en una Cooperativa Agraria los Chankas es relevante porque permite ayudar a identificar oportunidades de mejora en los procesos de la cooperativa y mejorar la satisfacción del cliente,

ayudar a ampliar el conocimiento en el área de la gestión de calidad en el sector agrícola, por otro lado los resultados obtenidos aquí es útil para otras cooperativas agrarias o para cualquier organización que esté interesada en mejorar su gestión de calidad, además tiene aplicaciones prácticas para la cooperativa ya que permite identificar áreas de mejora en los procesos o en la satisfacción del cliente, lo que podría ayudar a la cooperativa a ser más eficiente y competitiva en el mercado, también permite identificar las fortalezas y debilidades de la cooperativa en cuanto a la gestión de calidad, lo que a su vez podría ayudar a la cooperativa a implementar mejoras significativas.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Implementar la Gestión de Calidad en la Cooperativa Agraria “Los Chankas” Andahuaylas – Apurímac para obtener la certificación orgánica de sus productos.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Realizar un Programa de Capacitación en Producción Orgánica en la Cooperativa Agraria “Los Chankas”.
- Disponer el Sistema de Control Interno en la Cooperativa Agraria “Los Chankas”.
- Diseñar e implementar el proceso de Trazabilidad en la Cooperativa Agraria “Los Chankas”.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Espacial

Ubicación política

País : Perú
Región : Apurímac
Provincia : Andahuaylas
Distrito : Andahuaylas

Ubicación geográfica

Coordenadas geográficas

Latitud Sur : 13°39'27" S
Longitud Oeste : 73°23'0" W
Altitud : 2836 m.s.n.m.

Ubicación hidrográfica

Cuenca : Rio Apurimac
Sub cuenca : Rio pachachaca
Micro cuenca : Rio Chumbao

1.5.2. Temporal

El periodo de tiempo está delimitada al año 2018 desde enero a diciembre ya que la propuesta se realiza para la ejecución en dicho periodo.

1.5.3. Social

Socialmente está delimitado a todos los socios de la cooperativa ya que son los beneficiarios en la mejora de la calidad de la gestión de dicha cooperativa.

1.5.4. Conceptual

En resumen, la gestión de calidad en una cooperativa agraria busca asegurar la satisfacción del cliente, mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos, reducir costos y aumentar la eficiencia de los procesos, y mantener la competitividad en el mercado.

1.6. Viabilidad de la investigación

La investigación ha sido viable ya que el investigador contó con los recursos económicos y humanos necesarios para llevar a cabo la investigación.

También ha sido viable ya que se ha contado con los datos de calidad necesarios para el análisis estadístico.

Los objetivos formulados en esta investigación han sido factibles ya que se ha podido alcanzar sin ninguna dificultad.

1.7. Limitaciones de la investigación

La elección de la metodología de investigación ha sido lo mas adecuado sin embargo existe una probabilidad de cometer error en la elección de la metodología ya que es una investigación que estudia el comportamiento de una sociedad, ya que puede limitar la validez y fiabilidad de los resultados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

(Abad Acosta & Pincay Díaz, 2014), en Guayaquil Ecuador, El propósito de esta investigación es evaluar la calidad del servicio que brinda una compañía de seguros en Guayaquil tanto a sus clientes internos como externos. Se busca desarrollar un modelo de gestión de calidad que permita analizar la satisfacción de los colaboradores y asesores productores de seguros midiendo aspectos como el trato recibido, la eficiencia del personal, la rapidez en los procesos y su impacto en la rentabilidad de la organización. La necesidad de llevar a cabo esta investigación se debe a la disminución constante en el presupuesto de ventas, lo cual es una preocupación para el futuro de la organización. Para recolectar información, se utilizó la técnica de encuesta y se realizó un estudio inductivo-analítico. La muestra estudiada incluyó 80 colaboradores elegidos al azar como clientes internos y 10 asesores de seguros considerados los más relevantes como clientes externos. Los resultados obtenidos permitirán identificar fortalezas y debilidades de la

organización en cuanto a su calidad de servicio y cultura organizacional.

(Arraut Camargo, 2010), menciona que El presente artículo se enfoca en un tema relevante para académicos y empresarios: la innovación organizacional a través de los sistemas de calidad y su impacto en la productividad y competitividad de las empresas. La investigación se llevó a cabo mediante el uso de múltiples casos explicativos, centrándose en el sector petroquímico-plástico de la ciudad de Cartagena de Indias. Los resultados del estudio muestran la importancia de la innovación organizacional y cómo un grupo de empresas manufactureras de esta ciudad han desarrollado este tipo de innovación a partir de sus sistemas de calidad ISO, generando un impacto positivo en su productividad. Este artículo es el resultado del trabajo doctoral del autor, quien se enfocó en la innovación organizacional en el sector petroquímico-plástico de la ciudad de Cartagena de Indias.

(Leal Millán, 1997) en España fEl objetivo de este estudio es explorar varios aspectos relacionados con la implementación de la Gestión de la Calidad Total (TQM) en empresas españolas. El estudio se centró en tres preguntas principales: ¿qué tipo de cultura de calidad existe en las empresas analizadas?, ¿qué conexiones hay entre los factores TQM y el desempeño empresarial?, y ¿cuáles son las mejores prácticas TQM? La investigación se basó en una muestra de 113 empresas españolas que habían implementado programas TQM, utilizando varios métodos de validación y control de calidad, como pruebas exhaustivas,

confirmación de identidades, pruebas de confiabilidad interna del cuestionario, y pruebas de validez de convergencia de medidas de desempeño. Además, se visitaron 27 empresas y se llevaron a cabo 39 entrevistas con ejecutivos TQM. Los resultados más importantes del estudio demostraron que existen diferentes culturas de calidad y niveles de desempeño en las empresas analizadas.

(Espinel & Ferie, 2020), en Ecuador, el objetivo de este estudio fue examinar la gestión del servicio de atención al cliente y su impacto en la calidad en el cantón Chone, provincia de Manabí (Ecuador). La investigación adoptó un enfoque descriptivo y utilizó métodos cuantitativos, cualitativos y de campo para analizar la información recopilada a través de la observación directa y una encuesta dirigida a una población de 66.117 socios y una muestra de 382 observaciones. Los resultados indicaron que la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes estaba vinculada a factores como el confort de las instalaciones, la funcionalidad de los equipos, la atención adecuada a los problemas financieros, la capacitación del personal, la amabilidad y diligencia en la gestión documental. Los usuarios expresaron cierta insatisfacción en aspectos como el tiempo de espera, la administración de los turnos y la cantidad de requisitos, lo que sugiere la necesidad de mejorar la calidad de los servicios de atención al cliente. El estudio concluyó que la gestión efectiva del servicio de atención al cliente puede mejorar la calidad de los servicios en la Cooperativa Chone Ltda.

(Ortiz-Marcos et al., 2012) en España menciona que el objetivo del estudio es identificar los factores que contribuyen a la crisis en la agricultura mediterránea en España y analizar las posibles medidas que pueden ser adoptadas por las cooperativas agrarias. Para llevar a cabo el estudio se utilizó la metodología del Método Delphi, a través de un cuestionario enviado a expertos durante el año 2011. Como resultado, se concluyó que las cooperativas agrarias son una solución adecuada para enfrentar las debilidades y amenazas que afectan al sector. Además, se recomendó implementar una estrategia competitiva basada en la calidad, compatible con la reducción de los costos de producción a través de la concentración de la oferta agraria. Las alianzas estratégicas se consideraron apropiadas para mejorar la profesionalización de la gestión y lograr una mayor eficiencia en la implementación de estrategias.

2.1.2. A nivel nacional

(Peña Ipanaque De Mena, 2020) El objetivo principal de esta investigación fue identificar las principales características de la gestión de calidad y la logística empresarial en la Cooperativa Agraria APBOSMAM en Mallaritos Sullana en el año 2019. La investigación fue de tipo descriptiva y cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta con un cuestionario de 24 preguntas cerradas, y se aplicó el programa SPSS versión 21 y Microsoft Office Excel 2010 para el análisis y tabulación de los datos obtenidos. La población en ambas variables de gestión de calidad y logística empresarial fue finita y se obtuvo una

muestra de 36 miembros del personal administrativo. Los resultados indican que el 58% de los encuestados cree que siempre existe un sistema de gestión que detecte las causas de la contaminación de los contenedores originados por la ineficiencia en las operaciones de empaque. Además, el 69% de los encuestados cree que la cooperativa siempre toma medidas correctivas necesarias en cada etapa de los procedimientos logísticos durante las operaciones de exportación de banano. Por último, se identificaron diversas herramientas de gestión de calidad como el Diagrama de Causa-Efecto, Gráficos de Control, Análisis y Manejo de Relaciones Internacionales, Plantillas de Inspección y Histogramas.

(Escobar Estrada, 2017) El propósito de esta investigación de diseño descriptivo es determinar las características de la gestión de calidad en la cooperativa agraria APPBOSA, en el distrito de Marcavelica, provincia de Sullana, durante el año 2017, a través del uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC). La pregunta de investigación es: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de las TIC en la Cooperativa Agraria APPBOSA, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana, en el año 2017? El universo de estudio está compuesto por 22 personas, incluyendo directivos, gerentes y personal de confianza. Se aplicaron dos instrumentos de recopilación de datos: cuestionarios y observación. La fiabilidad se evaluó utilizando el programa SPSS, versión 22.0 con el coeficiente alfa de Cronbach, mientras que Excel se utilizó para elaborar tablas, gráficos y porcentajes. Los resultados revelan que el

81,8% de los encuestados nunca consideran que existan políticas claras de calidad que satisfagan las necesidades del cliente, el 72,7% cree que la gestión de calidad siempre ha mejorado la imagen de la organización con los clientes, el 81,8% considera que es muy importante que la organización invierta en las TIC y el 77,3% nunca utiliza software para ayudar en las funciones organizativas y de control en los procesos comerciales, administrativos y operativos. En conclusión, se encontró que los beneficios de calidad más valorados por los directivos, gerentes y colaboradores son la mejora de la imagen de la organización ante los clientes y el incremento de la rentabilidad por tener control en los procesos administrativos y empresariales.

(Peña Ipanaque De Mena, 2018) El objetivo principal de la presente investigación consistió en determinar las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en la Cooperativa Agraria APBOSMAM, ubicada en el caserío de Mallaritos, distrito de Marcavelica, provincia de Sullana en el año 2018. Con el fin de responder a la pregunta de investigación ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y liderazgo en la Cooperativa Agraria APBOSMAM, en el caserío de Mallaritos distrito de Marcavelica provincia de Sullana año 2018?, se llevó a cabo una investigación descriptiva de nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario, que constaba de 20 preguntas cerradas. Para el análisis de los datos, se aplicó el programa SPSS versión 21 y Microsoft Office Excel 2010 para la tabulación y cuadros. La población en ambas

variables, gestión de calidad y liderazgo, fue finita y se obtuvo una muestra de 36 personas del personal administrativo. Los resultados revelaron que el 58% de los encuestados manifestó que contar con un Sistema de Gestión de Calidad certificado siempre proyecta una imagen muy positiva sobre los clientes potenciales, lo que hace que la cooperativa prevalezca frente a otras. Asimismo, el 47% de los encuestados indicó que su puesto de trabajo siempre les brinda seguridad y confianza dentro y fuera de la cooperativa. En conclusión, se evidenció que los principios de la gestión de calidad y liderazgo son un beneficio mutuo entre los colaboradores, socios, clientes y proveedores, lo que permite mejorar la rentabilidad de ambas partes y la organización por procesos productivos.

(Granda Calle & Melendres Alverca, 2018) El objetivo principal de la investigación "GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COOPERATIVA AGRARIA CAFETALERA CASIL LTDA. SAN IGNACIO, 2016" fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Cooperativa Agraria Cafetalera Casil Ltda. San Ignacio. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, no experimental y transversal, y se utilizó la técnica de la encuesta y dos cuestionarios estructurados como instrumentos. Se aplicó a una muestra de 125 socios de la empresa en el año 2017. Los resultados de la investigación confirmaron la hipótesis planteada, demostrando que la gestión del talento humano tiene una influencia significativa en la percepción de los socios sobre la calidad del servicio que reciben. Los resultados también revelaron que el 31%

y el 44% en promedio de los encuestados estuvieron en desacuerdo o totalmente en desacuerdo debido a deficiencias y limitaciones en recursos humanos. Además, la prueba estadística aplicada mostró que la relación entre las variables fue significativa, ya que el valor p se encontró muy cercano a cero.

(Corrales Saavedra, 2021) El objeto de estudio de la investigación "Gestión de almacenamiento y su impacto en la calidad del café orgánico de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande LTDA. Bagua Grande, 2019" consistió en determinar si la gestión de almacenamiento tiene una influencia en la calidad del café orgánico producido por dicha cooperativa. La metodología empleada en la investigación fue de tipo descriptivo, analítico, sintético, deductivo - inductivo e hipotético. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y medición. Luego de la realización de la investigación se llegó a la conclusión de que la calidad del café obtenido en la planta procesadora es de media a alta, lo que lo hace adecuado para su exportación, mientras que la calidad del café almacenado en la oficina central de la cooperativa presentó un déficit significativo en su calidad debido a las condiciones inadecuadas de almacenamiento que afectaron su humedad y conservación.

2.1.3. A nivel regional o local

(Roman, 2011) El objetivo principal de esta investigación es describir el subsistema de la kiwicha orgánica en la región de Apurímac, con un enfoque específico en el estudio de caso de la empresa líder en el subsistema, CAGMA. Se utilizó una metodología de análisis estructural

discreto y estudio de caso, bajo el marco teórico de la Nueva Economía Institucional. Los resultados revelan la existencia de un mercado nacional e internacional en crecimiento para la kiwicha orgánica. El subsistema en Apurímac presenta un entorno institucional favorable que favorece el desarrollo del ambiente organizacional y tecnológico, generando ventajas competitivas para los productores. La adaptación organizacional, la obtención de la certificación orgánica, y la coordinación entre pequeños productores, permitió a la CAGMA reducir la incertidumbre en la cadena de suministro y minimizar los costos de transacción mediante formas híbridas de gobernanza. El éxito de la empresa se tradujo en un alto impacto social, mejorando el retorno económico para los productores, generando oportunidades de negocio para los agricultores locales, e integrando a nuevos productores en la cooperativa.

(Guillerhúa Guillén, 2019) La investigación examina la producción de quinua orgánica en el Distrito y Provincia de Anahuaylas, detallando el proceso desde la preparación del suelo en dos épocas del año, agosto a septiembre (49.6%) y abril a julio (25.2%), hasta la cosecha en los meses de abril a junio. Se encontró que la ineficiencia en el uso de los insumos productivos se debe al exceso de mano de obra en la preparación de suelos, aporque y cosecha, y al uso excesivo de semilla proveniente de campañas anteriores. La época de siembra es entre septiembre y diciembre sin análisis de suelos y el guano de vacuno utilizado es inferior a las recomendaciones técnicas. La mayoría de los productores (40.7%) controlan plagas y enfermedades mediante la

rotación de suelos y cultivos y la quema de rastrojos, mientras que solo el 9.8% utiliza fungicidas. La cosecha se realiza en los meses mencionados, y los rendimientos varían entre 700 y 2700 kg/ha. La distribución de la producción es de 20 a 40 kg/ha para semillas, 60 a 90 kg/ha para autoconsumo y 2000 a 12500 kg/ha para la venta, lo que genera ingresos entre 8000 a 16000 soles. La rentabilidad de la producción es del 30%, mientras que las pérdidas oscilan entre el 20% y el 60%.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad

Deming (1989), menciona que “la calidad es satisfacción del cliente y no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua”; mientras que para Crosby (1991), calidad es simplemente “el cumplimiento de requisitos. Dentro de otras aportaciones encontramos a Taguchi (2004) que indica que la calidad es la menor pérdida posible para las sociedades”.

Miranda et al., (2007) señala que “las múltiples definiciones del término, ninguna puede considerarse como la mejor, sino más bien cada definición se adapta mejor a diferentes objetivos estratégicos de la empresa”. Se agrupa las definiciones de calidad en cinco categorías:

- Enfoque trascendente
- Enfoque basado en el producto
- Enfoque basado en el cliente
- Enfoque basado en la producción y
- Enfoque basado en el valor.

a) Enfoque trascendente

Según James (1997) menciona que “el concepto más antiguo y utilizado de calidad es el de excelencia; es decir, lo mejor. Este concepto es el más genérico ya que puede aplicarse a productos, proceso, empresas, etc”. Por otro lado el mismo autor menciona que “dentro de este enfoque, la calidad es algo que no se puede tocar, pero se conoce instantáneamente y puede diferir, con el tiempo, en relación a una misma cosa”.

b) Enfoque basado en producto

Los productos están en el centro de este enfoque de calidad, considerando que la calidad se mantiene solo por productos, no por individuos, dependiendo de las características reales del producto.

c) Enfoque basado en el cliente

El tercer enfoque se fundamenta en que un producto se considera de alta calidad cuando cumple o incluso supera las expectativas del cliente. La calidad se define como la capacidad de satisfacer las necesidades del cliente, lo que implica tanto las características del producto como la ausencia de defectos en su funcionamiento o uso.

d) Enfoque basado en la producción

Crosby (1991) y Deming (1989), consideran que “la calidad es la conformidad de los requerimientos con las especificaciones de fabricación. Se entiende por especificaciones a las tolerancias u objetivos determinados por los diseñadores del producto”.

e) Enfoque basado de valor

La calidad de un producto no puede considerarse por separado de su costo y precio. Un producto se considerará de alta calidad si ofrece la misma utilidad que los productos de la competencia, pero a un costo menor, o si proporciona mayores beneficios en comparación con su precio. En resumen, la calidad superior de un producto se puede medir tanto por su utilidad como por su relación costo-beneficio en comparación con otros productos en el mercado.

f) Evolución del enfoque de calidad

Bounds (1995), menciona que “la calidad ha evolucionado a través de cuatro eras: la de inspección (siglo XIX), que se caracterizó por la falta de uniformidad del producto; la era de control estadístico del proceso (década de los treinta), enfocada al control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para el mismo fin y para la reducción de los niveles de inspección; la del aseguramiento de la calidad (década de los cincuenta), que es cuando surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad; y la era de la administración estratégica de la calidad total (década de los noventa), donde se hace hincapié en el mercado y en las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad como una oportunidad de competitividad”.

2.2.2. Sistema de calidad

Cuatrecasas (2001) define el sistema de calidad como “un conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se establecen para llevar a cabo la

gestión de la calidad”. James (1997) señala que “el sistema de calidad está diseñado para proporcionar el apoyo y el mecanismo necesarios para la conducción eficaz de las actividades relacionadas con la calidad en una organización. Un sistema de calidad se puede entender como un método planificado y sistemático de medios y acciones para gestionar una empresa. Una gestión que introduce una serie de innovaciones y asegure la conformidad de los productos o servicios con los requisitos especificados”.

El sistema incluye la estructura organizativa y los planes, procesos, recursos y documentos necesarios para lograr los objetivos de la organización, asegurar mejoras en los productos y servicios y satisfacer los requisitos del cliente. Por otro lado, permite a la organización establecer un enfoque y un sistema de informes objetivos, rigurosos y estructurados para diagnosticar la organización y determinar la dirección de mejora continua a la que debe apuntar.

El sistema de calidad se encuentra condicionado por:

- Organización con la que se cuenta.
- Tipo y naturaleza del producto o servicio.
- Medios materiales y humanos.
- Exigencias de mercado o clientes.

2.2.3. Principios de gestión de calidad

La gestión de calidad engloba un conjunto de actividades y procesos implementados en una organización con el objetivo de asegurar que sus productos o servicios cumplan con los estándares de calidad esperados por los clientes y otras partes interesadas. Estos principios

se derivan de normas internacionales reconocidas, como la norma ISO 9001, que establece las mejores prácticas en la gestión de calidad.

Algunos de los principios fundamentales de la gestión de calidad son:

1. **Orientación al cliente:** La organización debe comprender las necesidades y expectativas de sus clientes y trabajar para satisfacerlas.
2. **Liderazgo:** Los líderes de la organización deben establecer una visión clara y objetivos para la calidad, y proporcionar los recursos y el apoyo necesarios para lograrlos.
3. **Participación del personal:** Todos los miembros de la organización deben ser responsables de la calidad y comprometerse a mejorarla continuamente.
4. **Enfoque basado en procesos:** La organización debe identificar y gestionar los procesos clave que afectan a la calidad de sus productos o servicios.
5. **Mejora continua:** La organización debe buscar continuamente formas de mejorar la calidad de sus productos o servicios, utilizando información objetiva y datos para identificar áreas de mejora.
6. **Toma de decisiones basada en datos:** La organización debe tomar decisiones basadas en datos y análisis objetivos, en lugar de basarse en suposiciones o conjeturas.
7. **Gestión de relaciones:** La organización debe trabajar con sus proveedores y otras partes interesadas para mejorar la calidad de sus productos o servicios.

8. Enfoque sistémico para la gestión: La organización debe comprender cómo todos los componentes de su sistema trabajan juntos para lograr sus objetivos de calidad.
9. Enfoque en la mejora de resultados: La organización debe medir y analizar los resultados de sus procesos para identificar oportunidades de mejora y aumentar la eficacia y eficiencia de su sistema de calidad.

2.2.4. Procedimientos para implementar un sistema de gestión de calidad

La norma ISO 9001:2008 establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad, y su implementación puede mejorar significativamente la calidad de los productos y servicios de una organización. A continuación, se presentan los pasos a seguir para implementar y mantener un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008:

1. Compromiso de la dirección: La alta dirección de la organización debe comprometerse con la implementación del sistema de gestión de calidad y establecer un equipo de gestión de calidad.
2. Análisis de la organización: La organización debe analizarse para identificar los procesos clave, identificar los clientes y sus necesidades, y establecer los objetivos y políticas de calidad.
3. Documentación: Se debe desarrollar la documentación del sistema de gestión de calidad, como manuales de calidad, procedimientos, instructivos de trabajo, formatos, etc.

4. Capacitación: Se debe proporcionar capacitación a los empleados para que comprendan la importancia del sistema de gestión de calidad y cómo implementarlo.
5. Implementación: Se deben implementar los procesos definidos en el sistema de gestión de calidad, como la gestión de documentos, el control de registros, la gestión de la calidad del producto, la gestión de proveedores, la medición y el análisis del desempeño, la gestión de recursos humanos, la gestión de compras, entre otros.
6. Auditoría interna: Se debe realizar una auditoría interna para evaluar el desempeño del sistema de gestión de calidad y determinar su efectividad.
7. Revisión por la dirección: La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de calidad periódicamente y tomar decisiones para mejorarlo continuamente.
8. Certificación: La organización puede buscar la certificación del sistema de gestión de calidad por una entidad certificadora acreditada.
9. Mejora continua: Se deben identificar oportunidades de mejora y tomar acciones para mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad.

En resumen, la implementación y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 implica una planificación cuidadosa, capacitación, documentación, implementación, monitoreo y mejora continua para asegurar que los clientes estén

satisfechos con la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la organización.

2.2.5. Normalización, certificación y sus beneficios

NORMALIZACIÓN

Para Miranda et al., (2007), se trata de “una actividad mediante la cual se verifican criterios respecto a determinados temas y se hace posible la utilización de un lenguaje común en la elaboración de normas que persiguen la protección de los intereses de los clientes. Por tanto, normalizar implica elaborar, difundir y aplicar normas”.

Cuatrecasas (2001), menciona que “la normalización es una actividad de gran importancia para conseguir los objetivos que persigue todo sistema de calidad; es decir, que los procesos incluidos en el mismo den lugar a productos y servicios de calidad elevada, costos bajos y que la comprobación de todo ello sea posible entre los clientes potenciales”.

CERTIFICACIÓN

Cuatrecasas (2001), define como “la acción realizada por una entidad reconocida como independiente, manifestando a través de un documento certificado que se dispone de la confianza adecuada de que un sistema de calidad resulta ser conforme con alguna norma específica.

Actualmente, la certificación de un sistema de calidad tiene un carácter voluntario”. La certificación de calidad es un proceso mediante el cual una entidad certificadora acreditada verifica que el sistema de gestión de calidad de una organización cumple con los requisitos de una norma

específica, como la norma ISO 9001. A continuación, se presentan los pasos para obtener la certificación de calidad:

Sin embargo, cada día son más las empresas que exigen a sus proveedores que certifiquen sus sistemas de calidad según determinados estándares.

Se han identificado los siguientes pasos para certificar:

- Implementar el sistema de gestión de calidad: La organización debe implementar el sistema de gestión de calidad que cumpla con los requisitos de la norma específica.
- Preparar la documentación: La organización debe preparar la documentación necesaria para demostrar que cumple con los requisitos de la norma, como manuales, procedimientos, instructivos de trabajo, registros, entre otros.
- Seleccionar la entidad certificadora: La organización debe seleccionar una entidad certificadora acreditada para llevar a cabo la auditoría de certificación.
- Auditoría de certificación: La entidad certificadora llevará a cabo una auditoría de certificación en la organización para verificar que el sistema de gestión de calidad cumpla con los requisitos de la norma.
- Informe de auditoría: La entidad certificadora emitirá un informe de auditoría que detallará los hallazgos y recomendaciones.
- Acciones correctivas: Si se identifican no conformidades durante la auditoría, la organización debe tomar acciones correctivas para abordarlas.

- Segunda auditoría: Si se identifican no conformidades, la entidad certificadora llevará a cabo una segunda auditoría para verificar que se hayan tomado acciones correctivas.
- Certificación: Si se determina que el sistema de gestión de calidad cumple con los requisitos de la norma, la entidad certificadora emitirá un certificado de calidad.
- Mantenimiento de la certificación: La organización debe mantener el sistema de gestión de calidad y cumplir con los requisitos de la norma para mantener la certificación.

2.2.6. Beneficios relacionados con la normalización y certificación

“La normalización y posterior certificación de los sistemas de calidad otorga los siguientes beneficios a la organización (Centro de Desarrollo Industrial, s.f.; Lloyd’s Register Quality Assurance Limited, s.f.”; Miranda et al., (2007).

El uso de un sistema de gestión de calidad tiene múltiples beneficios para las empresas. En primer lugar, reduce tanto los tiempos de producción como los costos operativos al eliminar los problemas de no calidad, lo que aumenta la competitividad de la empresa. Además, la implementación de este sistema promueve la mejora continua de los procesos y fomenta la innovación en la organización. También permite el crecimiento de la empresa, la mejora en la planificación y coordinación interna, y disminuye el número de devoluciones y reclamos, lo que mejora la imagen y la fidelidad de los clientes.

Por otro lado, la implementación del sistema de gestión de calidad motiva y responsabiliza a todas las personas que forman parte de la

empresa, ofreciendo oportunidades de capacitación y desarrollo para el personal. Asimismo, otorga una ventaja importante en cuanto a la certificación de la calidad de la empresa, lo que puede ser exigido tanto a nivel nacional como internacional. Además, mejora el control sobre los proveedores y facilita el cumplimiento de los requisitos de la normativa y de la industria correspondiente.

La implementación del sistema de gestión de calidad refleja un consenso mundial de las mejores prácticas de gestión de la calidad, lo que permite trabajar con muchas organizaciones donde la certificación ISO 9001 es una obligación o expectativa. También mejora la eficacia de la gestión comercial, simplifica el comercio y elimina las barreras técnicas entre países o grupos. En resumen, la aplicación de un sistema de gestión de calidad puede mejorar significativamente la calidad general de la actividad empresarial.

2.2.7. Producción agroecológica certificada

FONDOEMPLEO (2008), “La Producción Agroecológica es producir respetando las normas que cuidan el agua, suelo, aire y la salud de los consumidores. El productor agrario puede convertirse en un productor orgánico certificado, para lograrlo deben pasar por una etapa llamada de conversión transición de obtener la certificación internacional para vender el producto orgánico acreditado. Durante el periodo de conversión se aplican las Buenas Prácticas Agroecológicas, el agricultor se integra a una organización de productores orgánicos y cumple con las normas de certificación orgánica durante 2 años y el tercer año es considerado como orgánico”.

PRODUCCIÓN ORGÁNICA Y POLÍTICA ECONÓMICA.

FIDA, (2002). “En un contexto de creciente desigualdad en la distribución del ingreso, especialmente en los países en desarrollo, la producción orgánica puede resultar una alternativa para mejorar los ingresos y la calidad de vida de los pequeños productores. Muchas estrategias exportadoras en países latinoamericanos los han dejado excluidos de la producción de cultivos de exportación convencionales, actividad que ha sido liderada por compañías extranjeras o grandes empresarios.

Sin embargo, según un informe del FIDA, dedicado al estudio de casos de producciones orgánicas en el Caribe y América Latina, los pequeños productores son quienes mayormente han dominado en este tipo de producción - tanto con destino a la exportación como al mercado interno -. El hecho de que un alto porcentaje de la producción orgánica esté en manos de pequeñas y medianas explotaciones”.

ESTÁNDARES Y REGULACIÓN

Según Willer & Kilcher (2009), el Codex Alimentarius es considerado por el IFOAM como un avance importante hacia la estandarización de las normas internacionales, lo que contribuye a aumentar la confianza de los consumidores. Además, el Codex sirve como referencia para que los gobiernos establezcan regulaciones nacionales en alimentos orgánicos y fomenten el mercado y la producción. Las normas del IFOAM y del Codex Alimentarius se consideran las normas mínimas a nivel mundial para los productos orgánicos. Los principales importadores de estos productos son la UE, EEUU y Japón, y sus

regulaciones tienen un gran impacto en el comercio mundial y en el desarrollo de estándares en otros países. Willer et al. (2008) destacan la importancia de las normas privadas aplicadas por organizaciones productoras, especialmente aquellas basadas en los International Boards Standards (IBS), las cuales definen la naturaleza de la producción de alimentos orgánicos y previenen reclamos engañosos que puedan confundir a los consumidores acerca de la calidad del producto o su forma de producción. En varios países, como la UE, EEUU, Japón, India, China y Canadá, existen regulaciones establecidas para los productos orgánicos. Además, los mercados de la UE, EEUU y Japón tienen regímenes rigurosos para la importación de estos productos, los cuales solo pueden ser importados si los organismos de certificación han sido aprobados.

2.2.8. Descripción de la cooperativa agraria “los chankas”

1. Sector económico al que está vinculado a la Cooperativa Agraria “Los Chankas”

Se dedican a ofrecer servicios agrícolas, esto incluye capacitaciones técnicas y asesoramiento comercial en el rubro agrícola.

2. Organización de la Cooperativa Agraria “Los Chankas”

A pesar de haber transcurrido ya 3 años de su constitución, su estructura organizativa no está definida del todo, habiendo incoherencias entre las funciones de los directivos y sus áreas que la componen.

3. Productos que ofrece la Cooperativa Agraria “Los Chankas”

La Cooperativa Agraria “Los Chankas” se dedica a la producción de granos andinos como la quinua y kiwicha. También cultivan chia y trigo con fines de comercialización.

El producto final carece de valor agregado, lo venden sin realizar ningún proceso agroindustrial, después de la cosecha realizan el manejo pos cosecha, lo almacenan y cuando tienen compradores lo comercializan.

4. Procesos productivos en la Cooperativa Agraria “Los Chankas”

Básicamente, la producción agrícola de los cultivos mencionados en el acápite anterior sigue los siguientes pasos:

- Preparación del terreno.
- Siembra.
- Labores culturales.
- Manejo Integrado de Plagas y Enfermedades.
- Cosecha.
- Manejo pos cosecha.
- Comercialización.

2.3. Marco conceptual

1. **Gestión.** se refiere al proceso de planificación, organización, coordinación y control de recursos (humanos, financieros, materiales, entre otros) para lograr objetivos específicos de una organización o empresa. Es un término amplio que se aplica a muchas áreas, incluyendo la gestión empresarial, la gestión de proyectos, la gestión de recursos humanos, la gestión financiera y la gestión de la cadena de suministro.

2. **Calidad.** Es el grado en que un producto, servicio o proceso cumple con los requisitos, expectativas y necesidades del cliente o usuario final. Es un concepto amplio que abarca muchas dimensiones, como la fiabilidad, la durabilidad, la seguridad, la eficacia, la eficiencia, la usabilidad y la satisfacción del cliente.
3. **Cooperativa agraria.** es una organización empresarial formada por un grupo de agricultores que se unen para obtener beneficios mutuos a través de la producción, procesamiento, comercialización y distribución de productos agrícolas. En una cooperativa agraria, los agricultores combinan sus recursos, conocimientos y habilidades para mejorar sus condiciones económicas y sociales.
4. **Certificación.** es un proceso mediante el cual se verifica que un producto, servicio, proceso o sistema cumple con determinados estándares o requisitos específicos. La certificación es realizada por una entidad independiente y reconocida, que evalúa y verifica que los productos o servicios cumplan con los estándares establecidos y que se hayan seguido los procedimientos adecuados en su producción o prestación.
5. **Capacitación.** La capacitación se refiere al proceso de adquirir conocimientos, habilidades y competencias específicas a través de la educación formal o informal, con el objetivo de mejorar el desempeño en un trabajo, tarea o actividad específica. La capacitación puede realizarse de manera formal, mediante cursos, talleres, seminarios, conferencias y programas educativos, o de manera informal, a través de la experiencia práctica, el aprendizaje en el trabajo o el coaching.

- 6.** Producto orgánico. Un producto orgánico se refiere a un alimento o producto agrícola que ha sido cultivado, procesado y producido sin el uso de pesticidas, fertilizantes sintéticos, organismos genéticamente modificados (OGMs) u otros productos químicos sintéticos. Los productos orgánicos se producen utilizando prácticas agrícolas sostenibles que tienen en cuenta el medio ambiente, la salud del suelo, la biodiversidad y el bienestar animal.
- 7.** Sistema de control. Un sistema de control es un conjunto de componentes, procedimientos y herramientas diseñados para supervisar y regular el comportamiento o funcionamiento de un proceso, sistema o dispositivo. El objetivo principal de un sistema de control es asegurar que el proceso o sistema funcione de manera segura, eficiente y efectiva, cumpliendo con los requisitos y estándares establecidos.
- 8.** Proceso. Un proceso se refiere a una serie de actividades interrelacionadas que se llevan a cabo para lograr un objetivo específico. Los procesos pueden ser manuales o automatizados y pueden involucrar el uso de recursos como personas, materiales, equipos, información y tecnología.
- 9.** Trazabilidad. es la capacidad de rastrear la historia, ubicación y aplicación de un producto o servicio en cada etapa de su ciclo de vida. Es importante para garantizar la calidad y seguridad de los productos y servicios, y puede ser establecida mediante el uso de diversas tecnologías y herramientas.
- 10.** Comercialización. Es planificar, promocionar y distribuir bienes o servicios para satisfacer las necesidades de los consumidores y lograr objetivos comerciales y financieros. Es esencial para el éxito de cualquier negocio o

empresa y abarca un conjunto de actividades que van desde la investigación de mercado hasta la evaluación del rendimiento.

11. Gestión de Calidad. prácticas y procesos diseñados para garantizar que un producto o servicio cumpla con los estándares de calidad y satisfaga las necesidades y expectativas del cliente. La gestión de calidad se basa en el enfoque de mejora continua y se implementa mediante sistemas de gestión de calidad que permiten a las organizaciones mejorar la eficiencia, la eficacia y la satisfacción del cliente.

12. Programa de Capacitación. un programa de capacitación es un conjunto planificado y estructurado de actividades diseñadas para mejorar el conocimiento, las habilidades y las competencias de los empleados de una organización. El objetivo es mejorar el desempeño y la productividad de los empleados, así como contribuir al éxito de la organización.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

La Gestión de Calidad en la Cooperativa Agraria “Los Chankas” Andahuaylas – Apurímac para obtener la certificación orgánica de sus productos se encuentra dentro de los estándares internacionales.

3.1.2. Hipótesis específicos

- Se ha realizado un Programa de Capacitación en Producción Orgánica en la Cooperativa Agraria “Los Chankas” que permite mejorar los servicios prestados por la cooperativa.
- El Sistema de Control Interno en la Cooperativa Agraria “Los Chankas” permite tener mayor control y con ello mejorar la satisfacción de los socios.

3.2. Método

El método usada en esta investigación es de encuesta, puesto que este método implica la realización de cuestionarios, entrevistas o grupos focales para recopilar información de una muestra de individuos, y en este caso se ha utilizado para obtener información sobre actitudes, creencias o comportamientos de los socios de la cooperativa los Chankas.

3.3. Tipo de investigación

Según los objetivos de la Investigación este es descriptiva con enfoque cuantitativa y cualitativa, puesto que este tipo se utiliza para describir características o rasgos de un fenómeno o población en particular y en este caso se va describir algunas características de la cooperativa los Chancas.

3.4. Nivel o alcance de investigación

En cuanto al grado de profundidad y complejidad con la que se aborda este tema de investigación tiene un alcance descriptiva.

3.5. Diseño de investigación

La investigación aquí formulada tiene un diseño no experimental es decir se ha manipulado conscientemente ninguna variable por lo tanto no permiten establecer una relación causal entre variables debido a que no se manipula ninguna variable independiente. Este diseño es útil para recopilar datos valiosos sobre fenómenos sociales y para identificar patrones y tendencias en los datos.

Consecuentemente, para el desarrollo integral del presente trabajo de investigación ha sido necesario realizar un taller participativo con la asistencia de los productores, así como también al Consejo Directivo de la Cooperativa en mención.

El diagnóstico comprende:

- Se realizó una presentación a fin de dar a conocer la importancia del trabajo motivo de ejecución.
- Se explicó que el trabajo a realizar permite identificar los diversos factores que afectan al proceso de certificación de la cooperativa Los Chankas.

- Se procedió a formar grupos de trabajo, en donde participaran socios y miembros del consejo directivo.
- Se desarrolló entrevistas individuales – grupales no estructuradas, las cuales han de permitir conceptualizar y valorar los factores que imposibilitan la certificación.
- Definidos y valorados los factores por cada uno de los entrevistados, se procedió a consolidar y ponderar la información de acuerdo al grado de incidencia de cada factor. Esto, nos permite contextualizar el perfil competitivo en torno a la certificación.
- Posteriormente, los resultados fueron utilizados para poder validar los objetivos de la cooperativa en cuanto a la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad para lograr su certificación.
- Finalmente se elaboró la presentación de los avances realizados hasta el momento en la plenaria.
- Se convocó a un nuevo taller con el propósito de realizar la presentación de lo avanzado y dar espacios a los socios para realizar retroalimentación.
- Como último paso, se realizó la culminación del diagnóstico con las conclusiones respectivas y compromisos por parte de los socios de la cooperativa “Los Chankas”.

Figura 1: Pasos para realizar el diagnóstico



Fuente: Elaboración propia.

El alcance de la presente investigación se fundamenta en el análisis del contexto interno de la cooperativa, y está referido específicamente a las gestiones de recursos.

El estudio llega hasta la formulación de la propuesta para su posterior implementación y seguimiento a través del consejo directivo de la cooperativa "Los Chankas".

Diagnóstico situacional

- Requisitos generales. Actualmente, la "Cooperativa Agraria Los Chankas" no cuenta con ningún sistema de gestión de calidad implementado, tampoco dispone de diagramas que muestren la interacción de sus principales procesos y no se han establecido registros que permitan la revisión periódica de su situación por parte del Consejo Directivo. Además, no existe documentación ni criterios y métodos definidos para asegurar la eficacia del control y

operación de los procesos productivos, los cuales tampoco son auditados ni mejorados de manera continua. Aunque se han elaborado controles para los procesos que afectan la conformidad del producto final (las cosechas), estos no se han puesto en práctica. Sin embargo, los miembros de la cooperativa tienen conciencia de la importancia de la calidad y reconocen que esta puede proporcionar un valor agregado a sus cosechas.

- Requisitos de la documentación. Hasta ahora, las cooperativas no han tenido una política de calidad clara o metas relevantes que hayan sido debidamente formuladas o comunicadas; es vagamente entendido por los productores y utilizado en cierta medida por los técnicos de campo encargados de garantizar el control del proceso productivo. No hay manuales de calidad, funciones y responsabilidad de los procesos internos de la cooperativa.
- Recursos Humanos. Los empleados por la cooperativa no están calificados para realizar el trabajo de manera efectiva. Para ganarse la confianza de los compradores, se necesitan profesionales relacionados con temas de producción orgánica. En cuanto a la capacitación de los empleados, actualmente los cooperativistas no cuentan con un programa de capacitación para fortalecer las habilidades técnicas productivas y pueden desarrollarse orgánicamente.
- En términos de compras, los proveedores no están debidamente calificados y son revisados de manera periódica para asegurarse de que cumplan con los requisitos establecidos por la Cooperativa. Sin

embargo, no hay un control adecuado sobre los bienes comprados y las correspondientes órdenes de compra.

- En cuanto a la producción y prestación del servicio, no existe una metodología clara que identifique la información de enlace y/o ruta para garantizar la trazabilidad de la producción.
- El seguimiento de la producción es poco riguroso, ya que los esfuerzos por cumplir con los requisitos son vagos. No se han establecido procedimientos para el seguimiento y medición de los procesos, los cuales tampoco se encuentran debidamente documentados. Además, solo existen registros de algunos indicadores de eficacia, lo que debilita la postura de la Cooperativa en lo que respecta al aseguramiento de la calidad. No se realizan inspecciones internas en la cooperativa.

3.6. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

| Variables | Dimensión | Indicadores | Indices |
|--|------------------------|--|--|
| Gestión de Calidad en la Cooperativa Agraria “Los Chankas” | Certificación orgánica | <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Capacitación en Producción Orgánica • Sistema de control interno • Proceso de trazabilidad | <p>Nominal</p> <p>Nominal</p> <p>Nominal</p> |

Fuente: Elaboración propia

3.7. Población, muestra y muestreo

3.7.1. Población

La población esta constituida por la totalidad de socios de la cooperativa los Chankas que hacen un total de 14 personas.

3.7.2. Muestra

La muestra lo constituye la totalidad de la población ya que se tiene un número pequeño de dicha población.

3.7.3. Muestreo

El muestreo es no probabilístico puesto que se ha tomado a toda la población como muestra.

3.8. Técnicas e instrumentos

3.8.1. Técnicas

La técnica usada para la recolección de datos ha sido la encuesta la que ha sido aplicado a todos los integrantes de la población

3.8.2. Instrumentos

El instrumento que corresponde a la técnica es el cuestionario de encuesta en la que se tiene preguntas abiertas como cerradas según sea el caso.

3.9. Consideraciones éticas

Se ha aplicado el consentimiento informado de los participantes antes de que se les incluya en la investigación, esto significa que los participantes deben entender los objetivos de la investigación, los procedimientos que se seguirán y los posibles riesgos y beneficios de participar, además se ha garantizado la confidencialidad y la privacidad de los datos recopilados y se ha garantizado la equidad y la no discriminación en la selección y tratamiento de los participantes. Por otro lado los investigadores son responsables de garantizar que se cumplan todas las consideraciones éticas y de garantizar la integridad de los datos recopilados y el bienestar de los participantes.

3.10. Procesamiento de estadísticos

Para el procesamiento de los datos se ha realizado de la siguiente manera:

Organización de los datos: se ha organizado los datos en una tabla o matriz utilizando para ello el programa Excel.

Cálculo de medidas de tendencia central: se calculan medidas de tendencia central, como la media, la mediana y la moda, que permiten determinar el valor promedio de los datos.

Cálculo de medidas de dispersión: se ha calculado medidas de dispersión, como la desviación estándar y el rango, que permiten medir la variabilidad de los datos.

Gráficos: se han utilizado gráficos, como gráficos de barras, gráficos de líneas, entre otros, para representar visualmente los datos y facilitar su interpretación.

Interpretación de los resultados: se ha interpretado los resultados obtenidos a través del procesamiento estadístico descriptivo, lo que ha permitido comprender mejor los datos y la obtención de conclusiones relevantes para la investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1. Resultados

4.1.1. Capacitación, producción y certificación orgánica

El promedio de puntaje de la encuesta de entrada realizada en el grupo de trabajo fue de 5.43, luego de aplicar el módulo sobre conocimiento de producción y certificación orgánica, se obtuvo puntajes promedios de 16.00 del grupo de trabajo (Tabla 1).

Tabla 2: Resultados de los puntajes de los encuestados

| PARTICIPANTE | PRE-TEST | POST-TEST |
|--------------|----------|-----------|
| 1 | 10 | 20 |
| 2 | 4 | 10 |
| 3 | 4 | 12 |
| 4 | 4 | 12 |
| 5 | 8 | 20 |
| 6 | 2 | 10 |
| 7 | 8 | 20 |
| 8 | 2 | 10 |
| 9 | 12 | 20 |
| 10 | 2 | 10 |
| 11 | 4 | 20 |
| 12 | 4 | 20 |
| 13 | 6 | 20 |
| 14 | 6 | 20 |
| Promedio | 5.43 | 16.00 |

Fuente: Elaboración propia

Al realizar la prueba de hipótesis bajo el análisis de t-student para datos relacionados, se observa que existe diferencias estadísticas

altamente significativas (**) entre las medias del grupo pre-test y post-test, el p-value es 0.0000002701 es mayor que el alpha (α) de 0.01 y 0.05. La cual indica que presentan diferencias.

Tabla 3: Resultados de la prueba t-student para datos relacionados

| Grupo | n | Media | T tabular | | T calculado | p-value | Significación |
|-----------|----|-------|---------------|---------------|-------------|------------------|---------------|
| | | | α 0.05 | α 0.01 | | | |
| PRE-TEST | 14 | 5.43 | | | | | |
| POST-TEST | 14 | 16.00 | 1.70 | 2.47 | -11.746 | 0.000000 2701 | ** |

Fuente: Elaboración propia

Luego de culminar con la capacitación, se deduce que el grupo de personas capacitadas, salieron con un enfoque mejor en relación a producción y certificación orgánica.

4.1.2. Sexo de personas capacitadas

A continuación, se muestra la base de datos indicando el sexo que le corresponde a cada participante, la letra F corresponde si es femenino y la letra M si es masculino.

Tabla 4: Sexo de encuestados

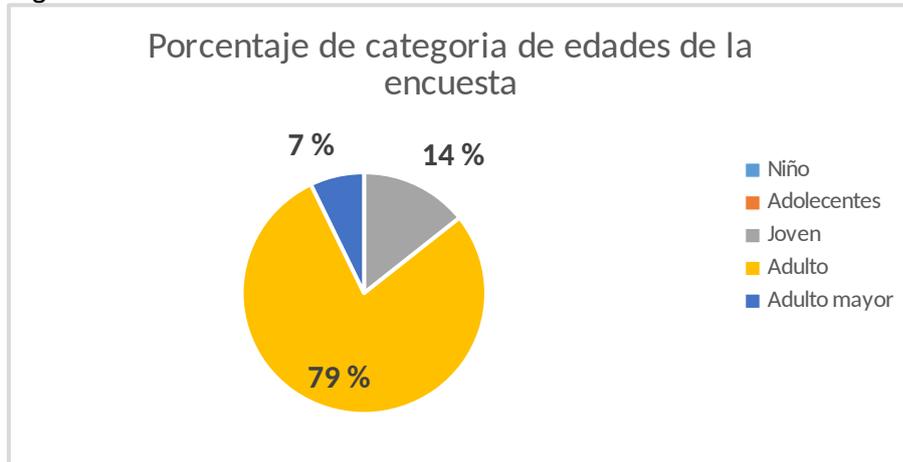
| PERSONAS | SEXO |
|----------|------|
| 1 | M |
| 2 | F |
| 3 | F |
| 4 | M |
| 5 | M |
| 6 | F |
| 7 | M |
| 8 | M |
| 9 | M |
| 10 | M |
| 11 | M |
| 12 | M |
| 13 | F |

| | |
|----|---|
| 14 | M |
|----|---|

Fuente: Elaboración propia

Se puede notar que del total de encuestados el 29% fue del sexo femenino y el 71% restante fue del sexo masculino (figura 2).

Figura 2: Sexo de encuestados



Fuente: Elaboración propia

4.1.3. Categoría de las edades de los encuestados

A continuación, se muestra la base de datos indicando las edades que le corresponde a cada participante (Tabla 5).

Tabla 5: Edades de los encuestados

| PERSONAS | SEXO |
|----------|------|
| 1 | 42 |
| 2 | 54 |
| 3 | 65 |
| 4 | 55 |
| 5 | 44 |
| 6 | 32 |
| 7 | 30 |
| 8 | 28 |
| 9 | 24 |
| 10 | 36 |
| 11 | 32 |
| 12 | 58 |
| 13 | 48 |

| | |
|----|----|
| 14 | 45 |
|----|----|

Fuente: Elaboración propia

En la tabla N° 5, se muestra la categoría a la que corresponde cada edad.

Tabla 6: Categoría de edad de los encuestados

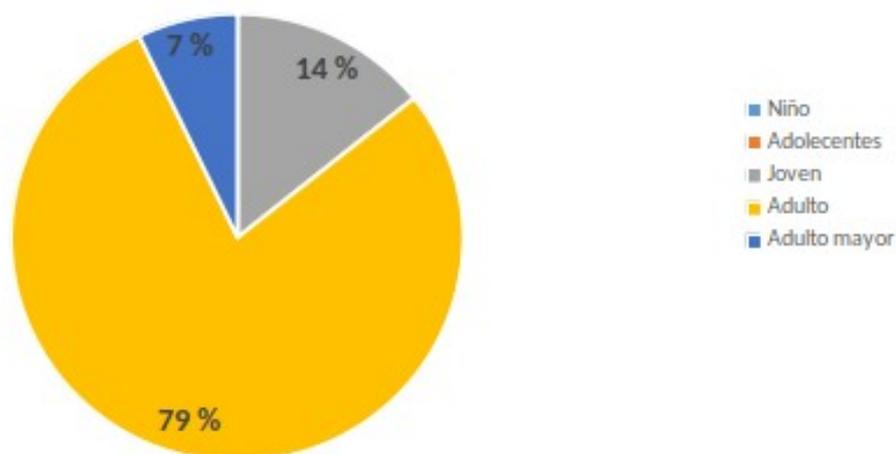
| Categoría | Cantidad |
|--------------|----------|
| Niño | 0 |
| Adolescentes | 0 |
| Joven | 2 |
| Adulto | 11 |
| Adulto mayor | 1 |
| Total | 14 |

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que del total de encuestados el 7% es adulto mayor, el 14% son jóvenes y el 79% de encuestados representada por adultos. Asimismo, en la categoría niños y adolescentes se puede notar que no participaron.

Figura 3: Categoría de las edades

Porcentaje de categoría de edades de la encuesta



Fuente: Elaboración propia

4.1.4. Desarrollo del sistema de gestión de calidad (SGC)

La propuesta de Gestión de Calidad abarcará todos los procesos llevados a cabo por la cooperativa, con el objetivo de asegurar la producción de cosechas certificadas orgánicas a lo largo de todo el proceso productivo. Estos procesos incluyen desde la adquisición de semillas hasta la distribución final, así como la gestión de los recursos necesarios.

En base a ello, se han identificado las siguientes áreas que formarán parte del Sistema de Gestión de Calidad: planificación, producción, logística, calidad y recursos humanos.

1. Políticas de calidad

La cooperativa se compromete a cumplir con los altos estándares exigidos por el proceso de certificación en la producción de cada producto, desde la importación de materias primas agrícolas hasta la distribución (cosecha) del producto final, manteniendo la calidad y sostenibilidad ambiental como prioridades. La Junta será responsable de comunicar y mantener esta política en toda la cooperativa, asegurándose de que sea entendida y aplicada de manera clara en todos los niveles. A continuación, se desarrollará una política de calidad que será comunicada de manera clara y comprensible en toda la cooperativa.

“Garantizar la satisfacción y expectativas de los clientes produciendo productos inocuos y amigables con el medio ambiente entendiendo las motivaciones del consumidor y necesidades del mercado; además de brindar capacitación continua del personal contratado y miembros de la

cooperativa, desarrollando sus habilidades, promoviendo el trabajo en equipo, buscando su compromiso y eficiencia basándose en los valores como: honestidad, lealtad, equidad, iniciativa y creatividad.”

2. Objetivos de calidad que persigue la Cooperativa Agraria “Los Chankas”

Los objetivos de calidad serán revisados por los miembros del “Sistema de Control Interno con un intervalo de por lo menos 6 meses y están sujetos a modificaciones en caso de ser necesario. Los mismos, de manera obligatoria, tendrán que ser comunicados a todo el personal y revisados a través de reuniones mensuales dirigidas por los inspectores y técnicos de campo”.

Garantizar la calidad del producto final y apoyar los diversos procesos que se llevan a cabo para elaborar el producto con el fin de crear valor agregado a través de un enfoque de mejora continua. Atrévete Cooperativa Agraria los Chankas a obtener la certificación orgánica para el cultivo de kiwicha.

Como actividad se tuvo:

1. Incrementar la satisfacción del cliente a través de la mejora continua de los procesos.
2. Dar soporte técnico durante la producción del producto controlando y fijando los límites de los procesos según los requisitos especificados por el mercado – cliente.
3. Dar capacitación al personal contratado y los socios según los requerimientos de la cooperativa.

4. Asegurar la calidad de materia prima y producto terminado cumpliendo los aspectos reglamentarios y de seguridad.
5. Compromiso de mantener y cumplir con los requisitos del SGC.

4.1.5. Formulación de la documentación

Programa de Capacitación

La Cooperativa Agraria “Los Chankas”, es una organización que tiene como misión promover el desarrollo integral de sus socios en armonía con el medio ambiente y con la cultura local.

Sus principales acciones están orientadas a impulsar el fortalecimiento de capacidades para el desarrollo de competencias básicas en medio ambiente y agricultura.

Por tanto, es necesario y oportuno desarrollar capacidades a través de un proceso sistemático que permita ofrecer respuestas productivas y colectivas a las necesidades de nuestros socios.

Reconocer que existen diferencias en las necesidades y roles determinados por género, los que deben tomarse en cuenta al momento de realizar, en primer lugar, la planificación de las actividades de producción; este programa de capacitación y aplicación pretende ser diferente, porque se enfoca en el desarrollo de competencias con un enfoque constructivista para realizar una formación especializada y de calidad, orientada al desarrollo integral de las competencias de nuestros socios.

Durante mucho tiempo las estrategias de formación de personas adultas se han basado en la pedagogía, lo que ha resultado poco eficaz ya que los principios de ésta sones inadecuados para las

personas adultas, porque mientras el/la niño/a es dependiente, la persona adulta dirige su vida; mientras el/la niño/a carece de experiencia propia, la persona adulta la vive intensamente en su interior; mientras el/la niño/a aprende por imposición, la persona adulta lo hace libremente y por necesidad. Y por último, mientras el/la niño/a se le exponen materias teóricas, la persona adulta se forma a partir de problemas concretos, para aplicar de forma inmediata lo que aprende. Como vemos, la situación de la persona adulta es, prácticamente, inversa a la del/a niño/a.

Por ello, este programa formativo se presenta con un enfoque constructivista, un método de enseñanza basado en la teoría constructivista del conocimiento, que prevé la necesidad de dotar a los participantes de herramientas (mediante la generación de andamios) que les permitan crear sus propios programas para resolver los problemas. La situación es problemática, lo que indica que tu pensamiento ha sido revisado y que continúas aprendiendo.

1. Objetivos del Programa de Capacitación

1. Motivar y activar los saberes previos de los socios y/o personal contratado del programa de capacitación.
2. Incrementar capacidades de conducción de los socios, a través de la apropiación de criterios y técnicas para la identificación de problemas y soluciones en los procesos productivos y/o el fortalecimiento de la organización y para el liderazgo de sus áreas de trabajo.

3. Lograr el cambio de actitudes negativas, aumentando la motivación y receptividad hacia nuevas experiencias de aprendizaje y mejorar las relaciones interpersonales entre los socios de la cooperativa.

2. Enfoques del Programa de Capacitación

1. Enfoque de competencias. Aprender es un proceso muy complejo que involucra a toda la persona, y no sólo a su parte intelectual. El aprendizaje modifica el comportamiento de manera estable, como resultado de la experiencia educativa adquirida. Es un proceso interno, que se realiza en el interior de la persona que aprende, y que afecta a su inteligencia, emocionalidad y mundo de intereses. El tradicional concepto de que la educación consiste en que una persona transmita conocimientos a otra, ha quedado ampliamente superado por las investigaciones realizadas en el campo de la psicología del aprendizaje. Cuando una persona se enfrenta a un problema, o reconoce que existe un vacío entre su estado actual y aquél donde le gustaría estar, decimos que se crea una situación de aprendizaje, en la que la persona utiliza todos sus recursos disponibles para descubrir la solución al problema. En última instancia, todo proceso educativo, es personal. Nos auto educamos a nosotros mismos.
2. Por En contraposición, la corriente pedagógica constructivista se fundamenta en la teoría del conocimiento constructivista, la cual sostiene que es fundamental proporcionar al estudiante herramientas (conocidas como andamiajes) para que él mismo pueda construir sus propios procedimientos para resolver

situaciones problemáticas. De esta forma, el estudiante podrá modificar sus propias ideas y seguir aprendiendo a lo largo del proceso.

3. El enfoque constructivista en educación propone un modelo donde la enseñanza es vista y desarrollada como un proceso dinámico, interactivo y participativo en el que el sujeto aprende de manera autónoma, construyendo su propio conocimiento. Este enfoque didáctico se aplica en la educación enfocada en la acción.

4. Estrategia del Programa de Capacitación

Con el fin de enriquecer el proceso de formación y lograr el empoderamiento de los/as participantes del programa, es necesario establecer un vínculo entre el facilitador y los socios, en el cual todo tipo de relaciones verticales y unidireccionales son desestimadas porque impactan en la autoestima de los productores y limitan el desarrollo de sus potencialidades. Por tanto, los facilitadores deberán orientar la capacitación hacia un enfoque participativo y estratégico. Por lo que es necesario tener en cuenta:

1. El personal capacitador deberá primero reconocer que no lo saben todo ni que los/as pobladores/as son ignorantes.
2. Que la población a quien va dirigido el programa formativo, es una población heterogénea que ha desarrollado diferentes habilidades, capacidades y destrezas.

A partir de ello se deberá motivar a los productores y construir saberes desde su lógica de vida, dando origen a espacios de dialogo y de

encuentro horizontales favoreciendo el desarrollo de los recursos y capacidades de estos participantes.

El facilitador podrá recurrir a las siguientes estrategias:

5. Talleres de aprendizaje

Los medios de capacitación se entienden como un conjunto planificado de recursos que permiten a los participantes adquirir nuevos conocimientos y habilidades para mejorar sus propios comportamientos y los de la cooperativa a la que pertenecen. La incorporación de nuevos conocimientos siempre implica nuevas responsabilidades en las actividades que realiza el individuo en la organización. Con el enfoque de equidad de género, la capacitación debe abordar la concientización y el empoderamiento individual y colectivo de las mujeres, la construcción del conocimiento y el desarrollo de habilidades, como parte de los enfoques de desarrollo humano sostenible y de derechos. Se asume que la dignidad igual de hombres y mujeres es fundamental y que la persona humana es el centro de cualquier acción a desarrollar.

3. Visitas domiciliarias

La visita domiciliaria familiar es ese otro espacio que posibilita integrar las miradas; en él se identifican las limitaciones y potencialidades de cada miembro de la familia en particular y de la unidad familiar en su conjunto. Es considerada como la actividad de carácter pedagógico y social que se lleva a cabo en el hogar que se está visitando. La visita domiciliaria familiar permite conocer el ambiente donde viven, el modo en que se relacionan, toman decisiones, y el reparto de tareas y roles,

su relación y posición en la cooperativa, las fortalezas o las carencias que tiene esa familia para tenerlas en cuenta en el proceso de aprendizaje, reforzando los conocimientos adquiridos a través de la práctica y corrigiendo los errores que se cometen. Este segundo escenario posibilita al facilitador una mirada integral, al conocer la dinámica interna de la familia e identificar qué aspectos sociales y culturales del entorno influyen en sus desempeños.

Trabajar con la familia en su ambiente natural permite una comunicación asertiva entre los participantes, en la que se generan espacios de reflexión y confianza, con intercambio de saberes y un reconocimiento a los esfuerzos que hacen las mujeres y varones que integran la familia para acompañarles en la búsqueda de soluciones a los problemas que se van identificando, proceso que suele fortalecer la relación e interacción del núcleo familiar con el facilitador.

4. Intercambio de experiencias

El propósito de esta actividad consiste en reunir a dos o más grupos para que compartan información y experiencias entre ellos, lo que les permitirá analizar las dificultades y problemas que enfrentan y explorar alternativas de solución que ya han sido implementadas por otros grupos y que podrían aplicarse a su propia situación. La razón para llevar a cabo esta actividad es que, para poder actuar desde una perspectiva de ciudadanía mundial o para poder inspirarse en el ejemplo de otras personas, es esencial comenzar con la acción concreta para que los participantes puedan establecer comparaciones productivas y plantear preguntas comunes. A menudo, los problemas

fundamentales son los mismos, aunque esto no significa que las soluciones sean universales y aplicables en todas partes debido a las diferencias contextuales que pueden existir.

5. Lecturas dirigidas

Se entiende por lectura dirigida a la práctica en la cual un facilitador guía el aprendizaje de los participantes a través de la selección de textos adecuados. El objetivo es que los participantes realicen un estudio fundamental o de profundización en un tema determinado a través de la lectura de textos seleccionados. El proceso se desarrolla en cuatro fases: la fase de planificación, en la cual el facilitador planifica el estudio y selecciona los textos adecuados; la fase de ejecución, en la que el facilitador lleva a cabo la sesión de aprendizaje y los participantes realizan la lectura de los textos seleccionados; la fase de discusión, en la que el facilitador promueve una conversación en torno a las lecturas y se enfoca en los aspectos más relevantes, pudiendo llevar a conclusiones y alternativas de solución; y finalmente, la fase de verificación del aprendizaje, en la que se realiza una prueba de evaluación del aprendizaje a través de preguntas efectuadas por el facilitador.

4.1.6. Metodología del Programa de Capacitación

Toda acción y/o taller de capacitación, con independencia de la competencia que se pretenda desarrollar, debe partir de considerar la diferente condición y posición de las mujeres y de los hombres implicados en las actividades que realiza la cooperativa para colaborar al empoderamiento de las mujeres y a conseguir también la implicación

de los varones en la reducción de los desequilibrios en la condición y posición de mujeres y varones.

El enfoque de género es una perspectiva que permite visualizar y reconocer la existencia de relaciones de jerarquía y desigualdad entre varones y mujeres, expresadas en opresión, injusticia, subordinación y discriminación hacia las mujeres en la organización genérica de las sociedades en un contexto geográfico, cultural, étnico e histórico determinado.

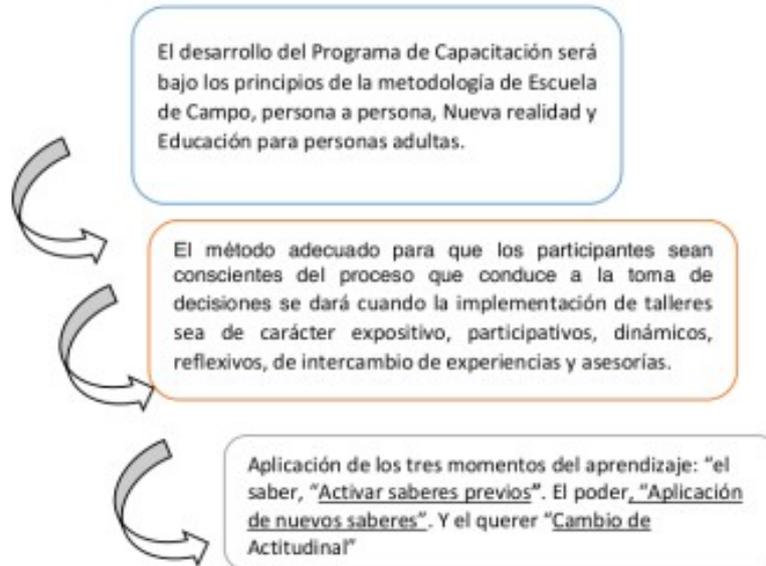
Actualmente el tema del calentamiento global y las consecuencias del cambio climático en la mayoría de las actividades que realiza el hombre son temas de análisis y discusión porque ocasiona el impacto de la degradación de los recursos naturales y la limitación o exclusión del acceso a esos recursos que afecta en mayor medida a las personas más pobres que viven en las áreas rurales. Por tanto, la consecución de la sostenibilidad ecológica supone hacer frente común en condiciones de igualdad para alcanzar los objetivos de desarrollo económico, entre otros. Para lograr estos avances se deben realizar acciones de formación que inculquen principios y valores de respeto hacia el medio ambiente con una visión crítica, que permita adoptar - revalorar modelos de producción, por ejemplo la agroecología y la cosmovisión andina, que incorporen principios de conservación y el uso sostenible de estos recursos naturales comunales, promover la soberanía alimentaria a través de la inocuidad y el consumo de productos locales y propiciar en toda la sociedad el consumo responsable. Además de fortalecer, recuperar y generar

capacidades endógenas en las personas, es necesario promover su participación activa y crítica no sólo en los eventos de capacitación y en las actividades planteadas en la cooperativa, sino en los procesos de desarrollo, estimulando la organización – participación de los socios (mujeres y varones) implicados con el fin de desarrollar un trabajo, desde un enfoque de género, en la satisfacción y consecución de sus necesidades e intereses, y se constituyan en agentes activos de transformaciones en bienestar de la organización.

El desarrollo permanente de esta transversal permitirá que los socios fortalezcan sus conocimientos partiendo de sus saberes locales. a la vez, fortalecer la organización, mejorando el nivel y la calidad de su participación en las mismas, generando en las mujeres y en los varones capacidades para convertirse en agentes que contribuyan al cambio de en primer lugar de sus familias, y segundo de su organización (cooperativa) participando activamente para lograr un desarrollo económico sostenible.

Finalmente reconocer que es necesario un enfoque integral en las intervenciones que facilite el acceso a una educación y formación de buena calidad para todas las mujeres y hombres socios de la cooperativa agraria “Los Chankas”. En este sentido, “Los Chankas”, ha asumido como propios su metodología de capacitación que deben ser incorporados desde el inicio en toda intervención con independencia del sector al que pertenezca.

Figura 4: Programa de capacitaciones



Fuente: Elaboración propia

Figura 5: Durante el desarrollo de las capacitaciones
Durante el desarrollo del programa....



Fuente: Elaboración propia

4.1.7. Capacitación para personas adultas

La metodología de capacitación de adultos busca cambiar la perspectiva y las prácticas de la educación dirigida a este grupo. Esta transformación conlleva a la reafirmación de la importancia de la educación para todas las personas y la concepción del aprendizaje como un proceso integral que incluye el desarrollo de habilidades,

conocimientos y valores. En este contexto, la educación de adultos es crucial para garantizar la inclusión y la permanencia de los sectores más marginados de la sociedad. Por lo tanto, es necesario reconocer y valorar la diversidad de experiencias que se dan en la educación de adultos, evitando limitarla únicamente a los programas de alfabetización o educación básica, y en cambio, abriendo la puerta a diferentes ámbitos y formas de aprendizaje.

Los pasos de la metodología de capacitación de adultos/as son:

1. Saludo y Presentación

Damos la bienvenida a los/as participantes agradeciéndoles su asistencia. Este momento es muy especial e importante porque es la primera toma de contacto. El objetivo es que los participantes olviden sus preocupaciones y temores.

2. Motivación

Es muy importante iniciar una sesión educativa con una buena motivación que ayude a que los participantes se sientan en confianza y tengan interés en aprender.

3. Explicación e Instrucciones

Luego de la motivación, muchas veces de manera imperceptible, avanzamos al paso en el cual se brinda la información necesaria sobre lo que se está aprendiendo. Este paso debe ser de corta duración. Este paso brinda el sustento teórico mínimo necesario y las instrucciones para la realización de los procedimientos o la conducta que se está tratando de modificar. La explicación es la unión entre los conocimientos previos y nuevos, debiendo rescatar

los conocimientos, creencias y experiencias de los/as participantes. Es aquí donde se amplía el tema. Es importante para que los/as participantes tengan una idea clara del contenido. Se debe explicar teóricamente, paso a paso y en forma secuencial el contenido a desarrollarse, lo que puede hacerse a través de láminas, carteles, dibujos y otros materiales que llamen la atención, relacionados con el tema. En todo momento debe usarse un lenguaje claro y sencillo. La explicación debe ser clara y específica. Este paso debe terminar con preguntas, para ver o evaluar si nos hemos dejado entender. Las preguntas deben ser abiertas, como por ejemplo: ¿Qué?; ¿Cómo?; ¿Cuándo?; ¿Por qué?; ¿De qué manera? Si nos damos cuenta que no nos han entendido, hay que volver a explicar. No deberíamos desarrollar el siguiente paso si no estamos seguros que se hayan entendido las instrucciones, tanto sobre el material a usar, como sobre el procedimiento a desarrollar.

4. Demostración

Luego de la explicación, en la que se brindan las instrucciones, y después de comprobar mediante preguntas abiertas que han sido entendidas, el facilitador debe demostrar los procedimientos a seguir. Este paso es muy importante antes de que los/as participantes realicen la práctica.

El facilitador lleva a cabo la demostración en la metodología de enseñanza, siguiendo los pasos dados en las instrucciones, a fin de que los participantes puedan observar y comprender la secuencia de la conducta que se debe cambiar. En la demostración correcta, el

facilitador debe hablar en voz alta y describir lo que está haciendo mientras realiza el procedimiento. Después, se debe preguntar a los participantes si la demostración se hizo correctamente. Por otro lado, en la demostración incorrecta, el facilitador realiza el procedimiento sin hablar para comprobar si los participantes están prestando atención. Al finalizar, el facilitador pregunta a los participantes cómo se realizó la demostración. Si nadie se da cuenta de los errores, el facilitador debe repetir las instrucciones y la demostración.

1. La Práctica

Para garantizar que los participantes logren el objetivo que nos hemos propuesto en la capacitación, la práctica es la parte esencial en la sesión educativa.

La práctica es el paso más importante de la sesión educativa, que permitirá que los/as participantes logren las habilidades y destrezas que nos hemos propuesto desarrollar.

La práctica es un proceso que realiza cada participante, utilizando los materiales necesarios y acordes a la realidad.

La práctica debe hacerse formando pequeños grupos, de 5 ó 6 personas, para permitir que todos tengan la misma oportunidad de practicar lo aprendido. Cada grupo debe tener un co – facilitador.

El facilitador debe observar el desarrollo de los pasos realizados durante la práctica, comprobando su ejecución, que debe ser correcta y si no lo es, debe volver a realizar la práctica. El facilitador estará siempre atento, para brindar la retroalimentación oportuna.

2. Retroalimentación

Es un paso importante para asegurarnos que lo que se ha aprendido durante la sesión educativa se logre fijar en forma más duradera.

La retroalimentación es incentivar cuando el participante realiza correctamente o en forma positiva lo que está aprendiendo del tema, felicitándolo al instante por su acierto, además de corregir oportunamente cada vez que haya una falla.

3. Evaluación

Para lograr que los/as participantes aprendan y fortalezcan sus conocimientos, habilidades y destrezas es necesario realizar la evaluación.

La evaluación es uno de los pasos que nos ayuda a estar seguros si los participantes comprendieron y aprendieron el tema. La evaluación es una forma de saber si nuestra capacitación fue clara y cumplió su objetivo.

El facilitador debe ser hábil, creativo, amable y dinámico para que los participantes no sientan que están rindiendo un examen, sino que están demostrando su aprendizaje, sus habilidades y destrezas adquiridas.

La evaluación es permanente durante el proceso de capacitación. La hacemos mediante preguntas abiertas (¿Qué?, ¿Para qué?, ¿Cómo?, ¿Por qué?, etc.) Primero se debe hacer la pregunta a todos y luego pedir que alguien la responda voluntariamente. Se puede hacer mediante juegos, donde puedan participar todos.

4. Reflexión sobre lo aprendido

Para lograr que la capacitación sea exitosa, y que lleve al cambio de conducta esperado, se debe tener en cuenta que los participantes deben reflexionar sobre lo aprendido, buscando que asuman voluntariamente el compromiso de ponerlo en práctica en su vida cotidiana. Este es un paso importante, en el cual el facilitador hace reflexionar a los participantes sobre la utilidad del tema o conducta aprendida, de tal manera que se asegura que el participante, al regresar a su hogar, siga aplicando lo aprendido.

Para que el facilitador logre que los participantes reflexionen y asuman voluntariamente un compromiso sobre lo aprendido, es necesario plantear algunas preguntas abiertas, como

¿Por qué es necesario hacer lo que hemos aprendido?

¿De qué nos servirá lo que acabamos de aprender?

¿Qué beneficios encontrare al aplicar en nuestra comunidad lo que hemos aprendido?

5. Tarea: Plan de acción

Es un paso que sirve para asegurar que los participantes fortalezcan y apliquen lo aprendido. Es importante no imponer la tarea, sino que parta de la sugerencia de ellos mismos, para que así logremos el cumplimiento de la tarea. La tarea debe ser verificable y estar relacionada al tema tratado.

Las tareas deben ser fáciles, sencillas y útiles.

Se debe verificar la tarea en las visitas de supervisión, en forma discreta y amable; si el participante no realizó la tarea, será necesario motivarle para que la cumpla.

1. **Escuela de Campo**

La metodología de la ECA presenta una secuencia didáctica que busca promover la participación activa y el inter aprendizaje. Su ciclo de aprendizaje, se construye en base a la secuencia de acción – reflexión – información – nueva acción.

Este proceso consiste en:

El proceso de aprendizaje consta de varias etapas.

En la primera etapa, llamada experiencia, se busca conocer cuánto sabe el participante sobre el tema en cuestión.

En la segunda etapa, reflexión, se analiza y valora la información obtenida, con el objetivo de identificar vacíos de información y construir nuevo conocimiento sobre una base sólida de la experiencia de los participantes.

En la tercera etapa, se incorpora nueva información, complementando o proponiendo formas de conseguir esta información.

Finalmente, en la cuarta etapa, se aplica lo aprendido en la solución de situaciones o problemas abordados en el tema. Por ejemplo, en el cultivo de quinua, se pueden realizar prácticas de biofertilización para obtener nuevas experiencias y aprendizajes.

No olvidemos que la metodología de la ECA respecto a la equidad de género, presenta también los siguientes principios:

2. La toma de decisiones de manera compartida, la comunicación efectiva entre la pareja y los miembros del grupo son propiciadas en las ECAS.

3. Las experiencias de la ECAS alimentan positivamente la cultura del buen trato y la armonía del hogar.
4. Debe considerarse la equidad de género tanto en el espacio de las parcelas (ámbito productivo) como en el hogar (distribución de tareas y roles que dificultan o facilitan la participación de las mujeres en la actividad productiva y en el conjunto de la intervención).
5. Las orientaciones y el aprendizaje deben involucrar a mujeres y varones, ya que ambos realizan la actividad productiva. El facilitador debe facilitar la participación de las mujeres en el proceso, estableciendo los mecanismos que aseguren que sus conocimientos se incorporan también al proceso común.

6. Control y seguimiento del programa de capacitación

El control y seguimiento del proceso de capacitación - empoderamiento será realizado por el consejo directivo y/o Sistema de Control Interno, en base a formatos diseñados para tal fin y que deberán ser llenados y firmados por el agente capacitador, y firmados por los participantes.

El consejo directivo y/o el Sistema de Control Interno también realizará por muestreo visitas inopinadas a las zonas productivas donde se estén realizando acciones de capacitación, contrastando los resultados con la información obtenida de los formatos de capacitación remitidos por el agente capacitador. Si fuese necesario, se realizarán los ajustes para mejorar la calidad de las actividades formativas.

7. Condiciones del agente facilitador/capacitador

Existen condiciones del agente facilitador/capacitador que influyen en el éxito del proceso de aprendizaje; deben reunir los siguientes requisitos:

1. Dinamismo, alegría e ingenio.
2. Manejo de grupos y dinámicas.
3. Habilidad para crear un ambiente de confianza, propicio a la participación.
4. Habilidad para la innovación.
5. Saber escuchar y hablar menos.
6. Dominio del tema a tratar.
7. Conocer el nivel de conocimientos de los/as participantes para ser flexibles y responder a sus necesidades.
8. Aplicar la metodología de acuerdo a la realidad de la zona de actuación.
9. Capacidad para desarrollar materiales didácticos.
10. Capacidad para despertar y conservar la atención del grupo.
11. Facilidad para manejar situaciones imprevistas y conflictivas.

8. Funciones y obligaciones del facilitador/capacitador

Funciones

1. Convocar a los integrantes de la cooperativa para la actividad formativa.
2. Coordinar con los dirigentes de cada localidad para definir responsabilidades y horario de capacitación sin interrumpir las labores cotidianas de los/las participantes. Debe tenerse una

especial consideración de la disponibilidad real del tiempo de las mujeres, con el fin de facilitar su asistencia.

3. Preparar el proceso de enseñanza aprendizaje y el programa.
4. Elaborar un cronograma específico para cada actividad de capacitación en coordinación con el consejo directivo.
5. Organizar la actividad de formación o capacitación de acuerdo a las necesidades específicas de la cooperativa.
6. Desarrollar los eventos de acuerdo a la metodología participativa, apoyándose en los instrumentos de capacitación (Manuales y módulos).
7. Capacitar a los asistentes a cada actividad según sea la responsabilidad específica del agente capacitador.
8. Evaluar el efecto de la capacitación en los participantes.

Obligaciones

1. Tener pleno conocimiento de los objetivos a corto y largo plazo de la cooperativa agraria “Los Chankas”, y la normatividad que la rige.
2. Prestar sus servicios eficientemente de acuerdo a lo establecido por el consejo directivo y el presente programa de capacitación.
3. Presentar los informes establecidos en el presente programa de capacitación. Transferir total o parcialmente las responsabilidades a terceros, respetar las instancias establecidas en el organigrama
4. Cumplir con el cronograma establecido y realizar oportunamente las actividades formativas previstas, respetando también el tiempo establecido para cada módulo o evento de formación (ver anexo: guías de sesión).

5. Recopilar material fotográfico que permita constatar las acciones de capacitación (ver en anexos: registro de participantes).

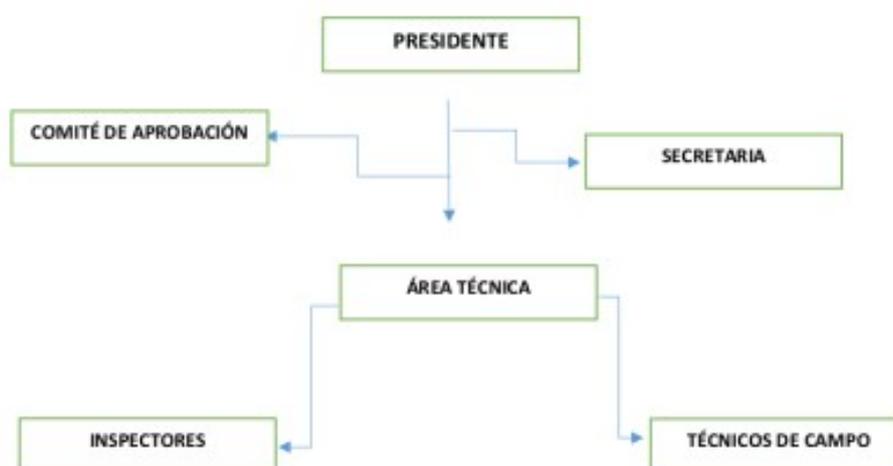
9. Sistema de Control Interno (SCI)

El consejo directivo se compromete a producir productos con los más altos estándares de calidad. Para ello establece mecanismos de control eficiente con la cooperativa en sus distintos niveles de conformación. Esto es de vital importancia porque permitirá provisionar los recursos necesarios para un correcto desempeño en la mejora continua de los procesos productivos a fin de satisfacer la demanda por parte de los clientes bajo la política de calidad.

4.1.8. Asignación de responsabilidades en el Sistema de Control Interno (SCI)

En primer lugar, se plantea el siguiente organigrama:

Figura 6: Organigrama del sistema de control interno



Fuente: Elaboración propia

Después de eso, se procede a la selección del presidente del SCI, quien tendrá la responsabilidad de asegurar la implementación y el mantenimiento adecuado de los procesos del sistema. Además, se designa a los miembros del Comité de Aprobación, la secretaria y el

equipo técnico encargado de desarrollar e implementar mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad.

Comité de aprobación

El Comité de Validación es un grupo cuyo objetivo es asegurar que el producto final cumpla con los requisitos específicos del cliente y que el proceso se mantenga a un alto nivel de calidad. A continuación, se detallan las funciones del Comité de Calidad:

1. Participar en la planificación, apoyo y asistencia del proceso de desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Establecer los mecanismos necesarios para que los diferentes procesos puedan aplicar los objetivos y la política de calidad (véase el reglamento interno en los anexos).
3. Evaluar las propuestas de mejora del Sistema de Gestión de Calidad presentadas por los miembros.
4. Verificar el cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas en el Sistema de Gestión de Calidad (consulte el plan de monitoreo en los anexos).
5. Verificar que los proveedores cumplan con la entrega de insumos agrícolas que cuenten con la certificación orgánica en términos de economía de escala (consulte la circular logística y los requisitos de bienes y servicios en los anexos).

Secretaria

Se encargará respaldar la documentación del SCI y proporcionar los datos del desempeño del mismo requeridos por el consejo directivo para su revisión.

Área Técnica

La función del encargado del área técnica es de gran importancia ya que posee un amplio conocimiento de la cooperativa, de la producción orgánica y de los procesos de certificación. Además, tiene habilidades de liderazgo y autoridad sobre el personal encargado de interactuar con los productores. A continuación se detallan sus responsabilidades:

1. Asegurarse de que se implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
2. Informar al consejo directivo sobre el rendimiento del Sistema de Gestión de Calidad y las áreas de mejora necesarias.
3. Promover la conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la cooperativa, mediante reuniones de sensibilización, círculos de calidad, entre otros.
4. Supervisar el trabajo de los inspectores y facilitadores/capacitadores en el campo.
5. Solicitar a los inspectores y facilitadores/capacitadores informes sobre el cumplimiento de los objetivos de calidad, acciones correctivas, acciones preventivas, capacitaciones, evaluaciones del personal, indicadores, entre otros.
6. Asegurar la mejora continua del sistema, resolviendo no conformidades e identificando oportunidades de mejora en colaboración con los responsables de los procesos correspondientes.
7. Coordinar reuniones mensuales con el Comité de aprobación para evaluar el rendimiento del SGC, informar las faltas o no

conformidades encontradas y acordar las medidas a tomar para resolverlas.

Sistema de Trazabilidad

La propuesta para implementar un sistema de trazabilidad permitirá identificar la fase del proceso productivo en la que se presentaron las fallas que puedan provocar la devolución o el rechazo de los productos, lo que permitirá informar al área responsable y solucionar el problema para ofrecer un mejor servicio al cliente. La implementación del sistema de trazabilidad de los cultivos de la cooperativa agraria "Los Chankas" se llevará a cabo mediante una página web en <http://www.xendralabs.com/trazaApp/>.

Entre los elementos que incluirá esta propuesta de trazabilidad se encuentran como mínimo:

Pre – Cosecha

1. Campaña agrícola.
2. Cooperativa.
3. Datos de los Productores.
4. Parcelas (unidades productivas).
5. Zonas (distribución geográfica de las unidades productivas).
6. Actividad (Acciones - planificación de siembra).
7. Proceso (Labores culturales).

Cosecha – Post cosecha

1. Lote Cosecha
2. Muestras
3. Almacén
4. Lote Producto Terminado
5. Clientes

6. Ventas

4.1.9. Estándar Orgánico

Los granos de kiwicha deben ser producidos en un sistema de producción orgánica certificada, un requisito para acceder a los mercados de Estados Unidos, Unión Europea, Canadá, Japón, Corea, Australia y Sudamérica. En el cuadro N° 01 se detalla los ellos y certificación orgánica de acuerdo al destino de exportación

Tabla 7: sellos de Certificación Orgánica

| Mercado | Certificación | Sello |
|----------------|-----------------|---|
| Unión Europea | UE |  |
| Estados Unidos | NOP -USDA |  |
| Japón | JAS |  |
| Canadá | COR NOP -CANADA |  |
| Perú | RTPO |  |

Fuente: Elaboración propia

4.1.10. Estándar de Calidad

Existen en Perú dos normas técnicas que regulan los estándares de calidad de los granos andinos, en particular de la kiwicha destinada al consumo humano y a su comercialización. La primera de ellas es la NTP 205.062 2009/INDECOPI-CNB, publicada en julio del 2009, y la segunda es la norma técnica de la asociación 001 2012/INDECOPI. Es importante destacar que estas normas no aplican a los granos que están destinados a la siembra.

4.1.11. ¿Qué es la Certificación?

A través de la certificación de productos orgánicos, los productores pueden garantizar a los consumidores que sus productos han sido producidos cumpliendo con los reglamentos de producción orgánica reconocidos tanto a nivel nacional como internacional.

4.1.12. Importancia de la Certificación Orgánica

Los compradores de los productos pueden encontrarse en distintas partes del mundo, ya sea dentro del país o en mercados importantes como Europa, Japón, Corea y Estados Unidos. En este caso, ¿cómo podrán estar seguros los consumidores de que los productos son realmente orgánicos? Por esta razón, resulta fundamental contar con una certificadora que garantice la conformidad de la cosecha como orgánica.

4.1.13. ¿Qué es una Certificadora de Productos Orgánicos?

Una certificadora es una empresa u organización que se dedica a estudiar los sistemas de producción que trabajan orgánicamente, así como a determinar si cumple con los reglamentos y normas de producción orgánica.

Una vez terminado el estudio y si el resultado es positivo, la certificadora otorga un certificado de cumplimiento de los reglamentos o normas. Las normas o reglamentos de producción orgánica son similares en todo el mundo en cuanto a los principios generales. La certificación la realizan los terceros y/o empresas privadas.

4.1.14. ¿Cómo Acceder a la Certificación?

La cooperativa para tomar una decisión apropiada y continuar con el proceso, debe solicitar asesoramiento a las instituciones aliadas de confianza.

4.1.15. Puntos a considerarse con detenimiento antes de solicitar una Certificación.

- Cumplir con las Normas de Producción Orgánica

Se debe contactar previamente con la certificadora y exponerle el caso, explicar claramente como se ha venido trabajando en la unidad de producción desde que se inició el programa orgánico. El hecho de que la certificadora acepte la solicitud de certificación no significa que se le va a otorgar el certificado. Es responsabilidad del SCI dar a conocer a los productores claramente las normas de producción orgánica y asegurar que el sistema de producción este cumpliendo dichas normas.

- Necesidad de la Certificación para la Comercialización a un precio justo
Para poder comercializar oportunamente y a un precio justo es muy necesario contar con la certificación orgánica ya que el mercado hoy en día es exigente en ello.

Pasos para acceder a la Certificación Orgánica

Tabla 8: Pasos para llevar a cabo el Proceso de Certificación Orgánica

| Pa sos | Actividades | Detalles |
|-----------|---|--|
| 1 | Un adecuado proceso de transición o conversión orgánica. | Periodo que pasa la unidad productiva, desde que se instaura el sistema de producción orgánica hasta lograr la Certificación. |
| 2 | Contactar con la Certificadora | Es importante que, en este primer contacto con la certificadora, la Cooperativa explique muy bien a la persona de contacto en la certificadora, como y desde cuando ha venido trabajando orgánicamente. |
| 3 | Leer y entender la información recibida de la certificadora. | La Certificadora entregara algunos documentos que conforman el "paquete de certificación". Los cuales deberán ser estudiados detenidamente. Entre los documentos que brinda la certificadora están el manual de normas y procedimientos de la Certificadora. |
| 4 | Llenado de la solicitud de certificación, acuerdo del productor y las declaraciones juradas de cada productor | Una vez leída la información y si se considera que la Cooperativa está de acuerdo con dichas normas, deberá de enviar toda la información requerida por la certificadora, paralelo a ello la Cooperativa a través de su SCI procederá con ingresar todo lo requerido a la plataforma de SICPO de SENASA. |
| 5 | Envío del formulario de solicitud y declaraciones juradas del productor | La Certificadora revisara todos los documentos requeridos y verificara la plataforma de SICPO de SENASA, en caso de que este en orden programaran una inspección externa a la Cooperativa. |

Fuente: Elaboración propia

4.1.16. ¿Qué es la Inspección del Sistema de Producción Orgánica?

Es el paso más importante del proceso de certificación orgánica. Todos los pasos anteriores tienen como por objetivo que la inspección se pueda realizar exitosamente y de una inspección correcta depende la buena toma de decisión de parte del comité de certificación, la inspección es una visita que hace un inspector a la unidad productiva familiar con el fin de verificar la documentación de la Cooperativa y del

productor además inspecciona detalladamente la unidad productiva familiar (casa y parcelas) el inspector interno de la Cooperativa será una persona capacitada que haya recibido preparación en la agricultura orgánica y en inspecciones de sistemas de producción.

4.1.17. ¿Qué se Inspecciona?

Durante la inspección para la certificación de productos orgánicos, se revisarán las documentaciones de la cooperativa y del productor, para asegurarse de que estén en concordancia con los datos encontrados en la unidad económica familiar. La inspección se enfocará en los siguientes aspectos:

- Información básica de las parcelas, como la cantidad de tierras ocupadas, área sembrada, ubicación de la parcela, cultivos de los vecinos, equipos de trabajo, almacenes e insumos.
- Manejo de plagas y enfermedades.
- Fuentes de agua y sistemas de riego.
- Actividades de las parcelas vecinas, observando las posibilidades de contaminación o uso de insumos no permitidos.
- Cosecha y postcosecha, revisando el segado, trillado, venteado, zarandeo, entre otros aspectos.
- Almacenamiento, comprobando el lugar, las condiciones de almacenamiento, ventilación, aislamiento, y control de plagas.
- Comercialización, verificando los documentos de las ventas y el destino del producto.
- Muestreo, evaluando el riesgo de contaminación del suelo, producto y agua, y si existe algún riesgo de contaminación.

4.1.18. ¿Qué hace el inspector después de hacer la inspección?

Formula el informe de lo observado en el sistema de producción, el cual lo presentará a la certificadora donde posteriormente será revisado por un comité especializado.

4.1.19. Revisión del Informe por la Certificadora

El comité de certificación compara con las normas de la certificadora para ver si se están cumpliendo las exigencias del sistema de producción orgánica, si se detectan las falencias o incumplimientos leves, el comité emitirá una carta al representante de la Cooperativa para las correcciones respectivas dándole un plazo determinado.

4.1.20. Sistema de Control Interno – SCI

Mecanismo de supervisión a través del cual los productores organizados hayan solicitado la certificación orgánica, verifican de manera recíproca el cumplimiento de los requisitos establecidos en el reglamento técnico de producción orgánica de la Cooperativa.

4.1.21. Comité de Certificación Interna de la Cooperativa

La elección del comité directivo de la Cooperativa se realiza mediante votación universal a mano alzada durante las reuniones plenarios, siempre que se cuente con el quorum reglamentario. El comité directivo se compone de un presidente, secretario, tesorero, inspectores internos y técnicos de campo, y tiene como funciones principales:

- Implementar los procesos de control y garantía de los estándares orgánicos.
- Hacer cumplir el reglamento interno de la Cooperativa.
- Evaluar y tomar decisiones respecto al estado de la certificación.

- Aplicar sanciones en función de los informes de inspección interna.
- Seleccionar y nominar a los inspectores internos y técnicos de campo.
- Coordinar el proceso de certificación con la agencia certificadora.

4.1.22. Inspectores Internos

Los inspectores internos serán aquellas personas que hayan recibido preparación en la agricultura orgánica, en inspección del sistema de producción orgánica los cuales serán seleccionados y elegidos por el comité de certificación interna de la Cooperativa, su trabajo será la de inspeccionar o visitar al 100% de productores encomendados realizando su trabajo sin conflicto de intereses.

4.1.23. Documentos a disponer para la auditoría externa por parte del SCI

Por la organización:

- a) Reglamento interno.
- b) Padrón de productores.
- c) Informe de inspectores internos.
- d) Mapa general de intervención por la Cooperativa con el programa orgánico.
- e) Plan de capacitación a productores.
- f) Plan de rotación de cultivos.
- g) Reglamento técnico peruano para la producción orgánica, normas NOP USDA, UE y JAS.
- h) Ficha de inspección interna de los productores.

Por el productor:

- a) Acuerdo del productor con la cooperativa.
- b) Registro de actividades del productor.
- c) Croquis de ubicación de predios.

4.2. Discusión de resultados

CONCLUSIONES

- Se logró determinar el programa de capacitación en producción orgánica a los productores de la Cooperativa Agraria los Chankas de Andahuaylas, tal como se ve en la Tabla N° 01, donde se muestran los resultados de los puntajes obtenidos antes y después de la encuesta, evento en el que participaron un 29% de mujeres y un 71% de varones. Demostrando que las capacitaciones resultan un punto de partida importante para el desarrollo de la cooperativa, aclarando que todo el personal debe involucrarse para conocer perfectamente sus funciones y responsabilidades para garantizar el éxito del Sistema de gestión de Calidad, para lograr el correcto proceso productivo de productos orgánicos.
- De igual modo se ha logrado proponer e implementar el sistema de Control Interno, cuya función principal será la revisión mensual del cumplimiento del plan de capacitación anual para que se cumplan todo lo programado, mediante la identificación de los procesos principales y su interacción en el mapa de procesos para cerrar la brecha entre los requerimientos y satisfacción del cliente. De modo que los reclamos, sugerencias y retroalimentación permitirán mejoras continuas a lo largo del proceso. Por ello, con el nuevo sistema se espera tener un mejor control y seguimiento sobre lo que el cliente demanda.
- Finalmente se ha implementado el proceso de trazabilidad para los cultivos que se desarrollan en toda la fase productiva, el cual permitirá detectar los inconvenientes que significarían la devolución y/o rechazo, que serán comunicados al área correspondiente para que se tomen las acciones correctivas para la satisfacción del cliente. La implementación del Sistema

de Trazabilidad de los Cultivos de la cooperativa agraria “Los Chankas” se visualizará a través de una página web.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda implantar la gestión de calidad según el método propuesto y confirmar la organización y corrección de documentos y registros, planificación de actividades, cumplimiento de obligaciones y eficacia de las medidas con ayuda de la evaluación interna.
- Todos los miembros de la cooperativa deben conocer y comprender las necesidades de los clientes para que sus acciones estén orientadas a la satisfacción del producto entregado.
- Mantener el compromiso de la organización con el sistema a través de capacitación, conversaciones, consultoría, sugerencias de mejora y actividades de participación, los empleados se sienten valorados, escuchados y, lo que es más importante, motivados para continuar con su trabajo..

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Recursos

Cronograma de actividades

Tabla 9: Cronograma de las actividades realizadas en la investigación

| N.º | PARTIDAS | Mayo | Junio | julio | Agosto | setiembre | octubre | diciembre |
|-----|--|------|-------|-------|--------|-----------|---------|-----------|
| 1 | Presentación del proyecto de Tesis | | | | | | | |
| 2 | Levantamiento de las observaciones | | | | | | | |
| 3 | Aprobación del proyecto de tesis. | | | | | | | |
| 4 | Ejecución del proyecto de investigación. | | | | | | | |
| 5 | Recolección de los datos. | | | | | | | |
| 6 | Presentación de la tesis | | | | | | | |
| 7 | Levantamiento de observaciones. | | | | | | | |
| 8 | Sustentación de la tesis. | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto y financiamiento

Presupuesto

Tabla 10: Presupuesto de la investigación

| ITEM | PARTIDAS | MES | UNIDAD | CANTIDAD | C.U S/. | C.T S/. |
|------|--|----------|--------|----------|------------|------------|
| 1 | Preparación y presentación del proyecto de Tesis | Mayo | Global | 5 | S/.40.00 | S/.200.00 |
| 2 | Levantamiento de las observaciones hechas por la Comisión de Investigación de la Escuela profesional de Agronomía. | Junio | Global | 5 | S/.40.00 | S/.200.00 |
| 3 | Aprobación del proyecto de tesis. | Agosto | Global | 5 | S/.40.00 | S/.200.00 |
| 4 | Ejecución del proyecto de investigación. | Agosto | Global | 1 | S/2,700.00 | S/2,700.00 |
| 5 | Recolección de los | Diciembr | Global | 1 | S/.670.00 | S/.670.00 |

datos. e

TOTAL

S/.5,577.00

Fuente: Elaboración propia

Financiamiento

El financiamiento de la investigación se ha realizado por el autor de esta investigación.

Instrumentos

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la ficha de observación cuyo diseño y elaboración estuvo orientado principalmente para alcanzar los objetivos de la investigación.

Materiales de Campo

- Tablero
- Lapiceros
- hoja de encuesta

Materiales de Gabinete

- Calculadora
- Computadora
- Hojas bond
- Usb
- Impresora

Equipos

- Computadora portátil
- Cámara fotográfica

BIBLIOGRAFÍA

- ABOUNDS, G. (1995). "Management: a total quality perspective". Cincinnati, Ohio: SOUTH – WESTERN COLLEGE.
- CUATRECASAS, L. (2001). "Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación". 2da. Edición. Barcelona:
- CROSBY, P.B. (1991). La calidad no cuesta, el arte de asegurar la calidad. Compañía Editorial Continental, México. Versión traducida del libro: Quality is free, the art of making quality certain. Hodder & Stoughton, New York,
- DEMING, W. (1989). Calidad, productividad y competitividad. Madrid: Díaz de Santos.
- FONDOEMPLEO. (s.f). Certificación para la producción agroecológica. Lima: Perú.
- JAMES, P. (1997). "Gestión de la Calidad Total: un texto introductorio". Madrid: Prentice Hall.
- MIRANDA, F., CHAMORRO, A.y Rubio, S. (2007). "Introducción a la Gestión de la Calidad". Madrid: Delta Publicaciones.
- TAGUCHI, GENICHI. (2004). Taguchi's Quality Engineering. Handbook. Estados Unidos.
- WILLER, H., YUSSEFI, M. & SORENSEN, N. (2008). The World of Organic Agriculture Statistics and Emerging Trends 2008. International Federation of Agriculture Movements (IFOAM), Bonn, Germany, Research Institute of Organic Agriculture (FiBL), Frick, Switzerland.
- WILLER, H., KILCHER, L. (2009). The World of Organic Agriculture Statistics and Emerging Trends 2009. International Federation of Agriculture Movements (IFOAM), Bonn, Germany, Research Institute of Organic Agriculture (FiBL), Frick; ITC, Geneva.

PÁGINAS DE INTERNET

- CENTRO DE DESARROLLO INDUSTRIAL. (2017) "Normas ISO 9001", Recuperado el 02 de junio del 2017 de http://www.cdi.org.pe/asistencia_iso9000.htm
- DANKER, C. (2004). Las normas sociales y ambientales, la certificación y el etiquetado de cultivos comerciales. Roma, Italia: FAO. Recuperado el 06 de junio del 2017 de <http://www.fao.org/docrep/008/y5136s/y5136s08.htm>

FONDO INTERNACIONAL DE DESARROLLO AGRÍCOLA (FIDA). (2002). Marco estratégico del FIDA 2002 – 2006: Dar a los pobres de las zonas rurales la oportunidad de salir de la pobreza. Recuperado el 03 de junio del 2017 de www.ifad.org

LLOYD'S REGISTER QUALITY ASSURANCE LIMITED. "Norma ISO 9001: Contenidos, Definición y Beneficios". Recuperado el 02 de junio del 2017 de <http://www.lrqa.es/normas-y-esquemas/normas/103640-iso-9001.aspx>

PROARGENTINA (2005). Productos Orgánicos. Recuperado el 10 de junio del 2017 de http://www.proargentina.gov.ar/documentos/bib_proargentina/Estudios_Sectoriales_Organicos.pdf

Los anexos, panel fotográfico y otros documentos se encuentran resguardados en la oficina de repositorio digital institucional en la Biblioteca Central de la Universidad Tecnológica de los Andes