



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

**Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad para exportación de
banano: Caso Asociación de Agricultores 3 de Julio**

**YUNGA ARMIJOS LIZBETH CRISTINA
LICENCIADA EN COMERCIO EXTERIOR**

**TORO VIVANCO ASLEY DAYANARA
LICENCIADA EN COMERCIO EXTERIOR**

**MACHALA
2022**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

**Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad para exportación
de banano: Caso Asociación de Agricultores 3 de Julio**

**YUNGA ARMIJOS LIZBETH CRISTINA
LICENCIADA EN COMERCIO EXTERIOR**

**TORO VIVANCO ASLEY DAYANARA
LICENCIADA EN COMERCIO EXTERIOR**

**MACHALA
2022**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR

ENSAYOS O ARTÍCULOS ACADÉMICOS

**Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad para
exportación de banano: Caso Asociación de Agricultores 3 de Julio**

**YUNGA ARMIJOS LIZBETH CRISTINA
LICENCIADA EN COMERCIO EXTERIOR**

**TORO VIVANCO ASLEY DAYANARA
LICENCIADA EN COMERCIO EXTERIOR**

CAPA TEJEDOR MARCELA ETELVINA

**MACHALA
2022**

Quito, 08 de marzo del 2023

Estimados

Lizbeth Cristina Yunga Armijos

Asley Dayanara Toro Vivanco

Marcela Etelvina Capa Tejedor

V8-N3-1787

Presente

Reciban un cordial saludo del equipo de la revista 593 Digital Publisher CEIT, ISSN# 2588-0705, esta revista es indexada en Latindex con catálogo v2.0, su proceso contempla un arbitraje de pares ciegos y es multidisciplinar, evalúa la pertinencia en la calidad de investigación y sus dinámicas propias relacionadas al tema de estudio, con el fin de garantizar estándares de exigencia académica.

Este documento certifica que ha concluido la fase de revisión de pares, por lo tanto, el artículo es aceptado para la publicación en el V8-N3, edición de may-jun/2023, por los autores **Lizbeth Yunga, Asley Toro, Marcela Capa**, con el tema **"Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad para exportación de banano: Caso Asociación de Agricultores 3 de Julio"**, cuyos resultados obedecen a un proceso de investigación previo del/os autor/es.

doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1787

Agradecemos su publicación y le deseamos éxitos en su carrera como investigador.



Philipp Altmann Ph.D
Director

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

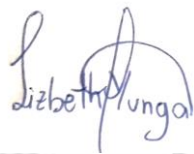
Los que suscriben, YUNGA ARMIJOS LIZBETH CRISTINA y TORO VIVANCO ASLEY DAYANARA, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad para exportación de banano: Caso Asociación de Agricultores 3 de Julio , otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



YUNGA ARMIJOS LIZBETH CRISTINA

0750541385



TORO VIVANCO ASLEY DAYANARA

0706620804

Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad para exportación de banano: Caso Asociación de Agricultores 3 de Julio

Planning a Quality Management System for banana exports: Case of the 3 de Julio Farmers' Association

Resumen

Ecuador es considerado el país con mayor exportación de banano a nivel mundial, aportando significativamente en su economía; por tal motivo, es importante que todos los exportadores tengan conocimientos suficientes sobre sistemas de gestión de calidad, que ayuden a mantener o elevar sus estándares en mercados internacionales. La importancia de la investigación radica en realizar una planificación de un sistema de gestión de calidad, para mejorar la exportación de banano y de esta manera aumentar la competitividad en el mercado internacional a la Asociación de Agricultores 3 de Julio. El objetivo general se direcciona en diseñar una planificación de un sistema de gestión de calidad en la Asociación de Agricultores 3 de Julio del cantón El Guabo en la exportación de banano en el año 2022. La investigación desarrollada fue no experimental, de tipo descriptiva – explicativa, bajo el método inductivo – deductivo, y el paradigma positivista. Se determinó que el Sistema de gestión de calidad favorecería el desempeño de la Asociación, mejorando su proceso de exportación. En cuanto a las limitaciones de la presente investigación es que la Asociación de Agricultores 3 de julio, debido a la inexistencia de un sistema de gestión de calidad, no se logre la obtención de una certificación de calidad; por lo tanto, se espera que como línea de investigación se implemente certificaciones que puedan avalar la calidad del producto en mercados extranjeros.

Palabras claves: proceso de exportación, norma ISO 9001:2015, sistema de gestión de la calidad

Abstract

Ecuador is considered the country with the largest export of bananas worldwide, contributing significantly to its economy; For this reason, it is important that all exporters have sufficient knowledge about quality management systems, which help maintain or raise their standards in international markets. The importance of the research lies in carrying out a planning of a quality management system, to improve the export of bananas and in this way increase the competitiveness in the international market to the Association of Farmers 3 de Julio. The general objective is directed at designing a planning of a quality management system in the Association of Farmers July 3 of the canton El Guabo in the export of bananas in the year 2022. The research carried out was non-experimental, of a descriptive - explanatory type. , under the inductive - deductive method, and the positivist paradigm. It was determined that the Quality Management System would favor the performance of the Association, improving its export process. Regarding the limitations of the present investigation, it is that the Association of Farmers July 3, due to the non-existence of a quality management system, is not able to obtain a quality certification; therefore, it is expected that as a line of research, certifications that can guarantee the quality of the product in foreign markets will be implemented.

Key words: quality management system, export process, ISO 9001:2015.

Introducción

La agricultura es una de las actividades de mayor importancia en el país, destacando la producción del banano, al ser por más de 50 años base fundamental en la economía latinoamericana y un alimento de calidad, rico en potasio y proteínas. Ecuador lidera la producción y exportación de esta fruta, seguido de Honduras, Costa Rica, Guatemala y Panamá. Considerando que el proceso de producción y exportación de esta fruta requiere de mano de obra calificada sobre todo en el tratamiento y calidad del producto, para de esta manera cumplir con los requerimientos de un mercado internacional exigente y competitivo (Gutiérrez & Vite Cevallos, 2021)

La Asociación de Exportadores de Banano del Ecuador reveló que el país exportó 234,42 millones de cajas de banano entre enero y agosto de 2022, de esa cifra la Unión Europea abarca el 26,67 % de participación de las exportaciones globales, posicionándose como principal destino de exportación (Portalfruticola, 2022), lo que es corroborado por Ibarra (2020) en su estudio “Análisis de las exportaciones de banano en el marco comercial Multipartes entre Ecuador y la Unión Europea” (p.1), al indicar que Ecuador a lo largo de su historia económica, el banano es reconocido por su excelente calidad y sabor de la fruta, convirtiendo al país en un competidor potencial a nivel mundial en exportación de banano, aportando significativamente a su economía; además, el proceso de producción y exportación, se alinea a las altas tecnologías exigidas por normas internacionales de calidad.

Ecuador es reconocido por su destacada presencia en el mercado internacional, ya que representa una cuarta parte de la comercialización global. Esto se debe en gran parte a las favorables condiciones climáticas que permiten la producción de productos de alta calidad que cumplen con los estándares internacionales requeridos. Las actividades agrícolas son un factor clave en el desarrollo del país, especialmente en las provincias de Guayas, que representa el 34% de las exportaciones, Los Ríos con el 16% y El Oro con el 41%, esta última con una mayor concentración de pequeños productores del país, llegando al 42%. En contraste, los grandes productores se encuentran en Guayas y Los Ríos. (Acaro et al., 2020).

Bajo este respecto, León, et al. (2022) en su estudio realizado en la provincia de El Oro, aseveran: “la exportación bananera representa el 2% del PIB general y aproximadamente el 35% del PIB agrícola...y cuenta con 4.473 productores de la fruta” (p.1407). Además, el 78% del total de productores, son representados por pequeñas empresas, un 18% por medianas empresas. Es importante fomentar la colaboración entre los pequeños y medianos productores para mejorar la competitividad del sector y promover un crecimiento económico sostenible.

Autores como Vitali, (2017) señala que, en Ecuador la industria del banano, se desarrolla con alto índice de exportación, en la cual ocupa el mercado global en un 35%; estimando, que a nivel mundial está calificado en cuarto lugar como productor de esta fruta. Así mismo, acorde a los informes preliminares del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador- Distrito Puerto Bolívar (2021), ubicado en la provincia de El Oro, el banano representa el 78.15 % del total de los productos exportados y las modalidades de embarque de banano son: carga general banano suelta, carga paletizada y carga contenerizada.

En la página oficial del Portal Portuario (2022) se evidencia que, durante el año 2021, las exportaciones del banano ecuatoriano tuvieron una importante participación con 6.411,918 toneladas, representando un 26% en envíos internacionales de la fruta, siendo los principales

destinos Rusia con un (56% de participación), Estados Unidos con un (34%) y Turquía con un 6% respectivamente.

En el caso específico de las exportaciones de banano ecuatoriano, la calidad es un factor determinante para su éxito en el mercado internacional. Los productores y exportadores de banano en Ecuador han implementado rigurosos sistemas de control de calidad desde el cultivo hasta la exportación, garantizando así que la fruta cumpla con los estándares internacionales de calidad y seguridad alimentaria.

Se define a la calidad como un conjunto de sistemas, correspondiente a normativas y metodologías interrelacionadas para controlar y dirigir el proceso de producción en las empresas, partiendo de un enfoque en el que prevalece una orientación y cultura hacia mejoras continuas (Huertas y Sandoval 2018).

Por otro lado, Benzaquen (2018) manifiesta que el término calidad, se encuentra asociado a “la excelencia en el producto final, el cual satisface y supera las expectativas del cliente” (p. 282), considerando a la gestión de calidad, una herramienta clave para las organizaciones, ya que existen empresas que deciden ampliar sus estándares para obtener certificaciones internacionales.

La Norma ISO 9000, establece ocho principios alineados a la gestión de calidad, aplicados por los directivos empresariales con el objetivo de encaminar a su organización en mejora del desempeño; estos principios se basan en: enfoque al cliente; liderazgo, participación del personal, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuas beneficiosas con el proveedor.

La importancia de la investigación radica en determinar la situación actual de la Asociación de Agricultores 3 de Julio del cantón El Guabo, para diseñar una planificación de un Sistema de Gestión de Calidad y mejorar el proceso de exportación de la fruta, el problema a investigar radica que debido a la disminución de exportación de banano, no es posible presentar una fruta limpia, sin estropeo con mejor manufactura, sumado a esto la poca fidelización del cliente internacional y nacional y ante la inexistencia de un sistema de gestión de calidad, se plantea la pregunta: ¿Cómo lograr la planificación de un Sistema de Gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en los procesos de exportación en la Asociación de Agricultores 3 de El Guabo, en el 2022?.

El objeto de estudio se direcciona en diseñar un sistema de Gestión de calidad; planteándose para ello como objetivo general diseñar una planificación de un sistema de calidad para acceder a una certificación de calidad Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Agricultores 3 de Julio del cantón El Guabo en la exportación de banano en el año 2022; el campo de acción de la presente investigación, se desarrolla en un sistema de gestión de calidad en la Asociación para la Asociación de Agricultores 3 de Julio.

Estrategias de certificación según autores

La certificación se ha convertido en una estrategia clave para mejorar la reputación de una empresa y se asocia con el cumplimiento riguroso de los protocolos del proceso de exportación. En la tabla 1, se muestran las estrategias de certificación que diversos autores han seguido en diferentes empresas, así como las soluciones o conclusiones a las que llegaron después de implementarlas.

Tabla 1*Estrategias de certificación*

Autor	Problema	Estrategias	Solución
Vega (2018)	Ausencia de aplicación de normas o criterios de calidad, que obedecen a la carencia de estándares de la gestión, para poder darle calidad al producto final, afectando, por ende, al cliente o consumidor final.	Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015.	Un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001-2015 ASPRAOSRA, le permitirá administrar de manera efectiva los procesos y recursos, brindar a los clientes productos de calidad y mantener un sistema de mejora continua.
Botello (2018)	Cuánto contribuye a la internacionalización de las empresas que han certificado calidad con relación al resto de las firmas	Certificación de calidad	La certificación de calidad afecta significativamente la internacionalización de la empresa, desde un punto de vista cuantitativo, la introducción de la certificación de calidad aumenta la probabilidad de internacionalización de la empresa en un 20%.
Benzaque n (2018)	Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015	ISO 9001:2015	Usando el sistema de gestión de calidad ISO 9001, se encontró que los tiempos de entrega de servicios podrían mejorarse significativamente ya que el proceso de registro de tareas se simplificó y optimizó mediante un mejor uso de la tecnología y el uso de autenticación de dispositivos.
(Quimi, 2019)	Estandarización de procesos y auditoria	ISO 9001 (International Organization for Standardization, 2015)	La estandarización de procesos y controles ayudará al Ministerio a tener éxito en su misión de mejorar la calidad de la formación de grado y posgrado.

Nota: Elaboración propia

Obtener la certificación ISO 9001: 2015 no es obligatorio por el gobierno nacional y las empresas gozan de la libertad de adquirirla o no. Es precisamente esta característica de no obligatoriedad lo que le da plus a esta certificación, ya que no todas las empresas cuentan con ella. Las empresas en su deseo de ofrecer un mejor producto y cumplir con las expectativas de los consumidores (Alzate et al. 2018), recurren a implementar un SGC para obtener esta certificación. Tras lo mencionado anteriormente la importancia de una certificación de calidad en la Asociación de Agricultores 3 De Julio, procurará una mejora en su proceso de exportación, impulsando un mejoramiento continuo, obtendrá reconocimiento, tanto a nivel nacional como internacional, además que se incrementan los ingresos (ISO, 2022).

Implantar un sistema de gestión de la calidad requiere de la aplicación de etapas en las que se detalla todo el proceso a seguir; se inicia con el análisis situacional de la organización que servirá como apoyo para poder planificar la implementación; esto lleva a registrar los procesos que mantienen una mejor gestión en relación a otras áreas, para luego plantear un plan de calidad en el que se detallan los recursos y procesos a seguir junto con los responsables de dicha labor;

por consiguiente se busca describir la Norma ISO 9001:2015 para continuar con la capacitación del personal con el fin de mejorar las actividades de la empresa y hacerles saber lo que significa trabajar con un Sistema de Gestión de Calidad; luego de haber aplicado lo anterior, se pone en marcha el SGC y se realiza una auditoría interna con el fin de corregir los fallos detectados en el proceso para luego corregirlos y poder emitir acciones correctivas y preventivas; Finalmente, la Asociación de Agricultores 3 de Julio llevará a cabo una auditoría externa para realizar las solicitudes de acciones correctivas necesarias, con el objetivo de obtener la certificación del sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015.

Empresas con certificaciones en la provincia de El Oro

En la provincia de El Oro, según informa el Ministerio de Comercio Exterior e Inversiones del Ecuador (2018), existen un total de 12 empresas de la provincia de El Oro que exportan banano y productos derivados de la fruta que cuentan con diversas certificaciones internacionales para exportar su producto, entre las principales certificaciones que tienen se destacan: Global GAP, USDA, FAIR TRADE; la tabla 2 refleja detalladamente, el nombre de las empresas certificadas, el sector al que pertenecen, productos que exportan y las certificaciones obtenidas.

Cabe destacar que, en Ecuador, el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), concede el aval sobre certificaciones de la norma ISO 9001, estableciendo los requisitos del sistema de gestión de calidad, en relación a su competencia técnica para auditar y certificar organizaciones que incluyan la implementación de estándares internacionales con certificación ISO 9001.

En la siguiente tabla se hará una representación de las certificaciones más relevantes en el sector agrícola:

Tabla 2

Empresas Agrícolas del Ecuador con certificaciones internacionales

Certificaciones Internacionales	Número de Empresas
FairTrade	12 empresas
Global G.A.P	970 empresas
ISO 9001	547 empresas

Nota. Tomado del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEN) (2021).

La tabla presenta el número de empresas agrícolas en Ecuador que tienen certificaciones internacionales específicas. Las tres certificaciones mencionadas son Fairtrade, Global G.A.P y ISO 9001. Se puede observar que el mayor número de empresas tienen la certificación Global G.A.P, con un total de 970 empresas. Esta certificación se enfoca en la seguridad alimentaria, la calidad y la sostenibilidad en la producción agrícola. La certificación ISO 9001, que se enfoca en la gestión de calidad de una organización, es poseída por 547 empresas. Por último, la certificación Fairtrade, que se enfoca en la producción y comercialización justa y sostenible, la tienen 12 empresas en Ecuador.

PLANIFICACIÓN PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMATIVA ISO 9001

Para implementar un sistema de gestión de calidad bajo la normativa ISO 9001, es necesario seguir una planificación adecuada que permita llevar a cabo la implementación de forma eficaz y eficiente. La planificación debe incluir una serie de pasos que permitan definir los objetivos y metas de la implementación, identificar los recursos necesarios, definir los roles y responsabilidades de los miembros del equipo de implementación, y establecer un plan de acción detallado con los plazos y actividades necesarias para lograr la implementación exitosa del sistema de gestión de calidad, por lo tanto, una planificación cuenta con los siguientes pasos:

1. Generar los documentos que solicita el SGC:

- Identificar los procesos clave de la organización y elaborar un mapa de procesos.
- Establecer los procedimientos documentados necesarios para el control de los procesos clave, incluyendo la identificación de responsabilidades, la definición de actividades, la descripción de las entradas y salidas de los procesos, y la definición de indicadores y criterios de evaluación.
- Identificar los registros necesarios para evidenciar el cumplimiento de los requisitos de la norma.

En primer lugar, se debe identificar cuáles son los documentos necesarios para implementar un sistema de gestión de calidad ISO 9001. Estos pueden incluir una política de calidad, procedimientos y formularios, un manual de calidad, entre otros. Se debe trabajar en equipo para identificar y crear estos documentos, asegurándose de que estén claros, concisos y se ajusten a las necesidades de la organización.

2. Implementar el SGC:

- Establecer una estructura organizacional adecuada, incluyendo la designación de un responsable de calidad y la creación de un comité de calidad.
- Implementar los procedimientos documentados en los procesos clave, asegurando que se cumplan los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Establecer controles para la gestión de los recursos, incluyendo los recursos humanos, los recursos materiales y los recursos financieros.

Una vez que se han generado los documentos necesarios, es hora de implementar el sistema de gestión de calidad en toda la organización. Se deben asignar roles y responsabilidades a los miembros del equipo, asegurarse de que se comprendan los procesos y procedimientos, y verificar que se estén cumpliendo los requisitos de la norma ISO 9001. Este paso puede incluir la realización de un análisis FODA y un mapeo de procesos para identificar las áreas críticas en las que se debe trabajar.

3. Capacitación:

- Capacitar al personal en la política, objetivos y el alcance de la norma ISO 9001:2015, así como en los procedimientos documentados implementados en los procesos clave.
- Sensibilizar al personal sobre la importancia de la calidad en la organización y cómo su trabajo contribuye a la satisfacción del cliente.

Es importante que todo el personal de la organización esté capacitado en los aspectos básicos de la normativa ISO 9001, así como en la política, objetivos y alcance del sistema de gestión de calidad de la organización. Se deben proporcionar sesiones de capacitación y entrenamiento para asegurarse de que todo el personal esté alineado con los objetivos del SGC.

4. Auditorías Internas:

- Realizar auditorías internas para evaluar la eficacia del SGC implementado.

- Identificar oportunidades de mejora y tomar medidas para corregir las no conformidades encontradas.

Se deben realizar auditorías internas para verificar que el sistema de gestión de calidad está funcionando correctamente y se está cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001. Se deben realizar las auditorías en diferentes áreas de la organización y se deben documentar los resultados de las mismas.

5. Solventar las no conformidades, el no cumplimiento de requisitos:

- Implementar acciones correctivas para corregir las no conformidades encontradas durante las auditorías internas.
- Realizar seguimiento a las acciones correctivas implementadas para asegurar su eficacia.

Si se encuentran no conformidades durante las auditorías internas, se deben documentar y tomar medidas para resolverlas de forma efectiva. Esto puede incluir la actualización de procedimientos, la capacitación adicional del personal o cualquier otra acción necesaria para garantizar el cumplimiento de la norma ISO 9001.

6. Auditoría Externa:

- Contratar a una empresa auditora externa para evaluar el SGC implementado.
- Preparar la documentación requerida para la auditoría externa.

Después de realizar las auditorías internas y solventar las no conformidades, es el momento de llevar a cabo la auditoría externa para obtener la certificación de la norma ISO 9001. Esta auditoría la realiza una empresa certificadora externa y se debe demostrar que se cumple con todos los requisitos de la norma.

7. Solventar las no conformidades externas, el no cumplimiento de requisitos:

- Implementar acciones correctivas para corregir las no conformidades encontradas durante la auditoría externa.
- Realizar seguimiento a las acciones correctivas implementadas para asegurar su eficacia.

Si se encuentran no conformidades durante la auditoría externa, se deben documentar y tomar medidas para resolverlas de forma efectiva. Es importante resolver cualquier no conformidad lo antes posible, ya que esto puede retrasar la obtención de la certificación.

8. Establecer la contratación de una empresa que certifique la ISO 9001:2015:

- Contratar a una empresa certificadora para que emita el certificado de conformidad con la norma ISO 9001:2015.
- Realizar seguimiento a las acciones correctivas implementadas para asegurar su eficacia

Finalmente, se debe contratar una empresa certificadora externa que evalúe el sistema de gestión de calidad de la organización y otorgue la certificación ISO 9001. Esta empresa debe ser acreditada y tener todas las patentes para ofrecer esta certificación, en este caso, Ecuador cuenta con El Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), con sus oficinas en la ciudad de Quito.

Beneficios de una certificación ISO 9001:2015 para las empresas

Uno de los principales beneficios de la certificación ISO 9001 es que está diseñada para crear un sistema de gestión de calidad y garantizar que su organización pueda proporcionar productos que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, asegurando así que los clientes reciban un producto o servicio de calidad que beneficiará el negocio del cliente (Benzaquen y Pérez, 2016).

Por otro lado, Macías y Merchán, (2022) mencionan que otro beneficio que se ve en las organizaciones es que la ISO ayuda a ordenar la estructura interna de la organización, además de presentarse una constante mejora de sus procesos internos y externos.

Método

La metodología de investigación aplicada se encuentra basada bajo el método inductivo – deductivo, de tipo descriptivo – explicativo bajo un diseño no experimental, en el cual se aplica la técnica de la encuesta; esto con la finalidad de alcanzar el objetivo de diseñar una planificación de un sistema de calidad para acceder a una certificación de calidad Norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Agricultores 3 de Julio del cantón El Guabo en la exportación de banano en el año 2022.

Bajo este respecto, Prieto (2017) indica que el método inductivo estudia hechos particulares con el objetivo de inducir a derivar a partir de ellos una teoría fundamentada del mismo; por otra parte, el método deductivo se desarrolla ~~en base~~ al análisis de principios generales sobre las estrategias de certificaciones de calidad, mismo que es validado y verificado para proceder a desarrollarlo bajo la Norma ISO 9001:2015.

En consideración al tipo de investigación aplicada, Gabriel (2017) asevera que con el uso de la investigación descriptiva se logrará caracterizar el objeto de estudio direccionado a un Sistema de Gestión de calidad en la exportación de banano en el año 2022; de la misma manera la investigación explicativa - requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta del porqué del objeto que se investiga y cuál sería la finalidad de la investigación (p.146).

Para la obtención de información se realizó una búsqueda académica de bases de datos como Dialnet, Redalyc, Scielo y Scopus junto con la ayuda de Google Académico; dichas consultas incluyeron términos como: “certificación de calidad”, “proceso de exportación”, “norma ISO 9001:2015”, “sistemas de gestión de calidad”, “estrategias de certificación”; estos términos se consultaron en el idioma español e inglés.

Para esta etapa es necesario presentar los artículos obtenidos como resultado de la revisión bibliográfica, a partir de los cuales se incluyen en la matriz de artículos previamente seleccionados e identificados, de los cuales 25 fueron aceptados; los cuales contienen el siguiente estándar:

- Fuente principal de artículos científicos o académicos.
- Certificación de calidad bajo ISO 9001:2015 como tema principal.
- Los años que debe oscilar la publicación deben ser del 2017 al 2022, excluyendo a autores básicos con mayor año de antigüedad.
- Los resultados de las publicaciones deben estar orientados o perseguir similares objetivos a la presente investigación.

La investigación en curso, tiene como precedente de factibilidad bajo el paradigma positivista; considerando que, luego de realizar el respectivo proceso metodológico, en lo que respecta a la observación directa de campo, se plantea una solución estratégica que evidencie el proceso a seguir para la certificación de calidad Norma ISO9001:2015, es por ello que el paradigma a seguir es positivista bajo la teoría de Ricoy quien asevera: “En el paradigma positivista, los propósitos científicos están por encima de los valores que los sujetos expresen y de su contexto, centrándose en el mundo de forma neutral para garantizar las explicaciones

universales generalizadas” (Herrera, 2018). Clasificándose de esta manera de “cuantitativo, empírico analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico”.

Resultados

Tabla 3

Etapas principales para implantar un Sistema de Gestión de calidad.

PLANIFICACION DE SGC, según ISO	Hallazgos en la Asociación	Descripción/Observaciones
Generar los documentos que solicita el SGC:	X	Si cuenta con un mapeo de procesos
Implementar el SGC:	X	No tienen área específica pero si un jefe
Capacitación:	No siempre	Las capacitaciones no están direccionadas a conocer sobre gestión de calidad
Auditoría interna.	X	Se la realiza cada seis meses, para evaluar el rendimiento de la empresa pero no en temas de gestión de calidad.
Solventar las no conformidades, el no cumplimiento de requisitos:	No	No es posible determinarlo, en virtud que no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad.
Auditoría externa:	X	Para evaluar el rendimiento de la empresa.
Solventar las no conformidades externas, el no cumplimiento de requisitos:	No	No es posible determinarlo, en virtud que no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad.

Nota. Elaboración propia

Análisis de la situación actual de la empresa

La Asociación de Agricultores 3 de Julio utiliza la matriz FODA para analizar continuamente la situación de la empresa, evaluar las condiciones de operación de la empresa, comprender los aspectos positivos y negativos y realizar mejoras directas o indirectas para lograr el desarrollo de la empresa.

Tabla 4

Matriz FODA de la Asociación de agricultores 3 de julio

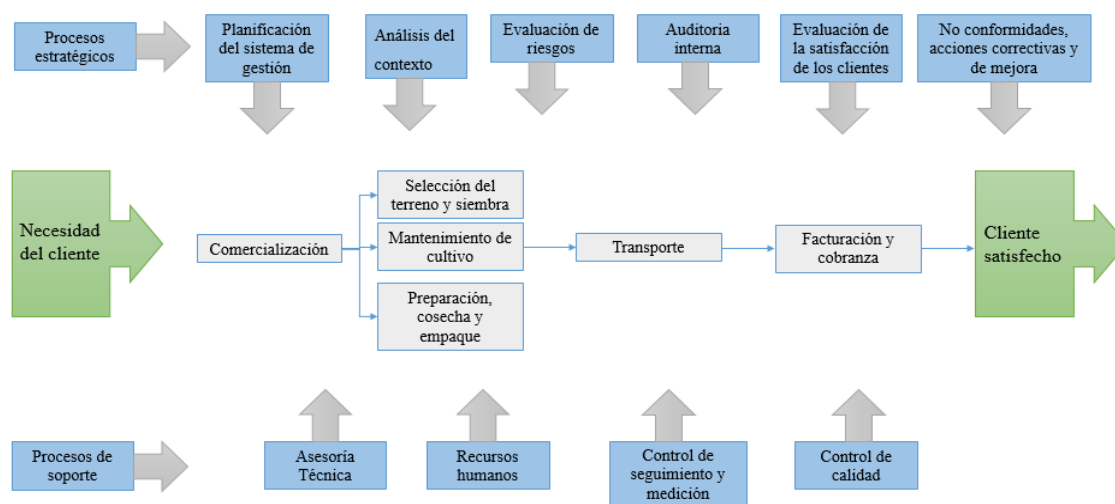
Fortaleza	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Infraestructura, instalaciones y equipamiento propio 2. Hay plantaciones de banano de alto rendimiento. 3. Mantienen un reconocimiento a nivel nacional e internacional. 4. Cuentan con un sistema de exportación directa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Regulación de precios a nivel nacional. 2. Apoyado por Gad Provincial, MAGAP. 3. Conocimiento de los puntos de equilibrio. 4. Alta demanda de productos con certificación de calidad.
Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. No cuenta con certificaciones internacionales. 2. Desconocimiento en el proceso de obtención de la certificación ISO 9001:2015. 3. En el Plan Operativo Anual no se contempla recursos económicos para certificaciones. 4. Poca publicidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alta competitividad en el sector bananero nacional e internacional con certificaciones internacionales. 2. El desarrollo volátil del mercado es desfavorable.

Nota. Elaboración propia

El mapeo de procesos de la Asociación de Agricultores 3 de Julio se presentan en una representación gráfica que los identifica como estratégicos, operativos y de soporte, posibilitando la adecuada gestión de los servicios prestados a los clientes.

Figura 1

Mapa de procesos de la Asociación de agricultores 3 de julio



Nota: Elaboración propia

La transición a la adopción de estándares internacionales es una respuesta a las necesidades de los consumidores que, al elegir la fruta, reconocen y valoran procesos que aseguren calidad e

inocuidad. En otras palabras, a los consumidores no les importa pagar un poco más, pero necesitan estas certificaciones de seguridad del producto, que involucren el respeto por los ecosistemas, comercio justo, y las buenas prácticas agrícolas, en síntesis, quieren banano certificado.

Por lo tanto, Diseñar una planificación para obtener un Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación de Agricultores 3 de Julio le permite mejorar su proceso de exportación de banano, facilitar el comercio de la fruta, impactar positivamente a su fuerza laboral y al medio ambiente, especialmente al aplicar fertilizantes orgánicos al suelo para mejorar su calidad y estructura. También reducir el impacto negativo en la tierra para mantener una producción continua y saludable. Además, se logra destacar que en la ciudad de Machala y la provincia de El Oro en general, han recibido certificación internacional y producen banano de alta calidad bajo estándares de exportación Fairtrade.

En las siguientes ilustraciones se presenta de forma estadística los principales resultados de la investigación relacionadas con las certificaciones que tiene la asociación o si cuentan con un sistema de gestión de la calidad

Por lo cual, se realizó la encuesta a los Socios de la Asociación de Agricultores 3 de Julio, donde se realizaron las siguientes preguntas:

Pregunta 1. ¿Cuál cree que es la característica diferenciadora de su producto frente al mercado competitivo?

Figura 2

Las características diferenciadoras del producto



Interpretación:

El 52% de los socios encuestados consideran que la calidad y el precio son las principales características que los clientes consideran del producto, el 27% aluden que son el sabor y la presentación que son las características que motiva la elección del consumidor, y el 21% mencionan que el cliente prioriza al momento de elegir el producto la producción sostenible y la marca del banano. Por lo tanto, para los socios la calidad y el precio son las cualidades que el consumidor toma en cuenta para adquirir la fruta.

Pregunta 2. ¿La Asociación de Agricultores 3 de Julio cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad?

Figura 3

¿La asociación cuenta con un SGC?



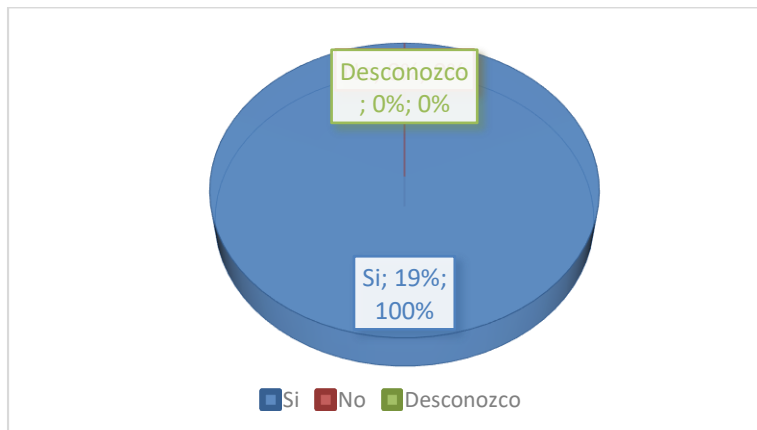
Interpretación:

Mediante esta gráfica obtenemos respuesta a la pregunta realizada, en la cual el 100% de los socios encuestados manifiestan que, no cuentan con la aplicación del sistema de calidad en los procesos.

Pregunta 3. ¿Cree usted que es necesario la implementación de un sistema de gestión de calidad en la Empresa?

Figura 4

¿Es necesario la implementación de un Sistema de gestión de calidad?



Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que es necesario implementar un sistema de gestión de calidad, con la finalidad de lograr mejorar la calidad del producto.

Pregunta 4. ¿Considera Ud. que un sistema de gestión de calidad en la empresa, influye en las ventas?

Figura 5

El sistema de gestión de calidad en la empresa relacionado con las ventas



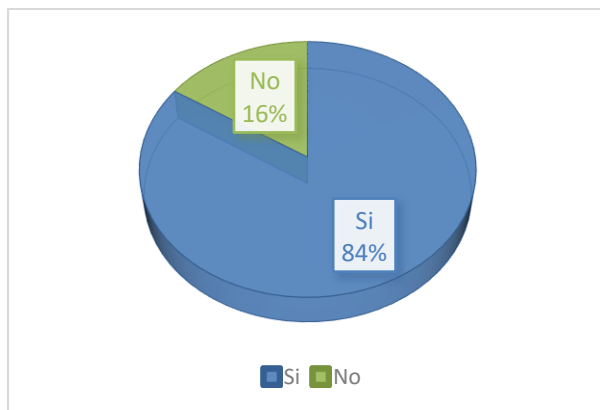
Interpretación:

Como podemos observar en la gráfica, el 100% de los socios consideran que la ausencia de un sistema de Gestión de calidad en la empresa si tiene una influencia al momento de vender sus productos, ya que los consumidores siempre solicita productos de calidad.

Pregunta 5. ¿Conoce acerca de las certificaciones de calidad?

Figura 6

¿Conoce sobre las certificaciones de calidad?



Interpretación:

Podemos observar que la mayoría de los socios si tiene conocimiento sobre lo que son las certificaciones de calidad, lo que representa un 84% del total, en cambio el 16% no posee estos conocimientos por diferentes razones.

Discusión

La adopción de certificaciones internacionales es uno de los puntos referentes que se debe tener al momento que querer adaptar un sistema de gestión de calidad a una empresa, por lo cual autores como Carriel et al. (2018) abordan esta temática y postulan que estas son barreras significativas que pueden obstaculizar la implementación efectiva de un SGC, ya que la empresa deberá invertir tiempo y recursos en adquirir la certificación y capacitarse en el proceso de implementación.

Además, la falta de recursos económicos para certificaciones y la poca publicidad pueden ser un obstáculo adicional para la implementación de un SGC. La empresa deberá buscar soluciones para obtener los recursos necesarios y aumentar su visibilidad y reconocimiento en el mercado. Esto lo corrobora Becerra et al. (2019) En su investigación, donde obtuvo como resultado que uno de los principales desafíos es la falta de recursos económicos para obtener certificaciones y promocionar su compromiso con la calidad en el mercado.

En cuanto a los procesos que contribuyen a la implementación del sistema de gestión de calidad, es importante destacar que cada uno de ellos es esencial para el éxito del sistema de gestión de calidad en su conjunto. Sin embargo, algunos procesos clave que se destacan son: Los procesos de planificación del sistema de gestión; estos procesos son fundamentales para establecer los objetivos, políticas y procedimientos necesarios para implementar el sistema de gestión de calidad. La planificación adecuada es crucial para asegurar que se tomen en cuenta los factores críticos de éxito y se establezcan medidas para garantizar que se alcancen los objetivos de calidad establecidos.

Y los otros dos procesos son el análisis del contexto y evaluación de riesgos: Estos procesos ayudan a la empresa a comprender los factores internos y externos que afectan su capacidad para ofrecer productos y servicios de calidad, y a identificar los riesgos potenciales que deben ser gestionados para minimizar su impacto en la calidad. La evaluación de riesgos es esencial para identificar y abordar los riesgos críticos que podrían impactar la calidad del producto o servicio dentro del SGC.

La presente investigación se realizó con la finalidad de Planificar un Sistema de Gestión de Calidad y posteriormente la obtención de una certificación de calidad que afiancen el proceso de exportación del banano bajo la Norma ISO 9001:2015. Para esto, se tomaron en cuenta todos los aportes teóricos sobre estrategias de certificación y sistemas de gestión de la calidad bajo la normativa ISO en la que permite controlar y dirigir el proceso de producción en las empresas, partiendo de un enfoque en el que prevalece una orientación y cultura hacia la mejora continua de los procesos.

La planificación de un Sistema de Gestión de Calidad es esencial para la implementación exitosa de la Norma ISO 9001:2015 en la exportación de banano, ya que permitió identificar los recursos y las acciones necesarias para cumplir con los requisitos de la norma. La planificación de un Sistema de Gestión de Calidad requiere inversión de tiempo, recursos y capacitación, que resultará en beneficios a largo plazo para la Asociación de Agricultores 3 de Julio en términos de calidad, eficiencia y sostenibilidad.

Entre uno de los principales aportes se encuentra la planificación de un Sistema de Gestión de Calidad basadas en ISO 9001:2015 en la vía de producción de cajas de banano, esto se respalda con el estudio hecho por Mora et al (2020) en el que menciona que entre los resultados claves acerca del uso de la ISO 9001:2015, es más probable que los exportadores bananeros ecuatorianos utilicen certificaciones de calidad, seguridad alimentaria, producción orgánica y responsabilidad social para garantizar el valor de los procesos y proyectos en el mercado competitivo. Por lo tanto, la planificación de un Sistema de Gestión de Calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en la Asociación de Agricultores 3 de Julio, obedece a que las empresas exportadoras necesitan ser certificadas para ganarse la confianza del consumidor, al ser más reconocidas en diferentes mercados de destino, que otras empresas que exportan productos similares.

Los resultados descriptivos mostraron un comportamiento favorable hacia la planificación de un sistema de gestión de calidad bajo la ISO 900:2015 en la asociación de agricultores 3 de julio; del total de 10 preguntas, las 5 que se exponen muestran valores positivos de un promedio de 84% acerca del conocimiento de las certificaciones de calidad en los productos para exportar, y como estas inciden de una manera positiva en la aceptación de los consumidores finales. Otro autor que aborda la importancia de la implementación de sistemas de gestión de calidad en la exportación de productos agrícolas es Nieto y López (2019) según estos autores, la implementación de sistemas de gestión de calidad en la cadena de suministro puede mejorar la calidad y la seguridad de los productos agrícolas, así como la eficiencia de la cadena de suministro. Además, esto puede ayudar a las empresas a cumplir con los requisitos de los clientes y los estándares internacionales (Suárez y Álvarez, 2018).

En general, las certificaciones de calidad pueden ser una herramienta importante para las empresas de exportación de banano, ya que pueden mejorar la percepción de los compradores sobre la calidad y la seguridad del producto. Cuando una empresa obtiene una certificación de calidad reconocida, esto puede proporcionar una garantía de que el producto cumple con ciertos estándares, lo que puede aumentar la confianza de los compradores y, en última instancia, mejorar las exportaciones.

Referencias bibliográficas

- Acaro-Chamba, L. M., Córdova-Montoya, A. N., Vega Granda, A., & Sánchez-Quezada, T. X. (2020). Evolución en las exportaciones de banano e impacto del desarrollo económico, provincia de El Oro 2011 - 2020, pre-pandemia, pandemia; aplicando series de tiempo. *Polo del Conocimiento*, 6(8), 257-277. file:///C:/Users/usuario/Downloads/2936-15676-2-PB.pdf
- Alzate, A., Ramírez, J., & Bedoya, L. (2018). Modelo para implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en una empresa siderúrgica. *Ciencias Administrativas*. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511656802001/>
- Becerra, F., Andrade, A., & Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 19(1), 1-32. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>
- Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Universidad & Empresa*, 20(35), 281-312. <https://www.redalyc.org/journal/1872/187255450011/html/>

- Botello, H. (2018). Las certificaciones de calidad y la internacionalización de las firmas industriales colombianas. *The effect of quality certification and the internationalisation of Colombian industrial companies. Suma de Negocios*, 7(16), 73-81. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X16300155>
- Carriel, R., Barros, C., & Fernandez, F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 625-644. Obtenido de <http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/151>
- Gabriel Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 145-146. <https://www.redalyc.org/pdf/3613/361353711008.pdf>
- García Gutiérrez, S. a., & Vite Cevallos, H. (2021). Análisis comparativo de las exportaciones bananeras del Ecuador entre el primer semestre 2019 Vs el primer semestre 2020 post Covid-19. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(1), 194-201. <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/427/447>
- Herrera, J. (2018). Las prácticas investigativas contemporáneas. Los retos de sus nuevos planteamientos epistemológicos. *Revista Científica*, 3(7), 6-15. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.0.6-15>
- Huerta-Dueñas, M., & Sandoval-Godoy, A. (2018). Sistemas de calidad como estrategia de ventaja competitiva en la agroindustria alimentaria. *Agricultura, sociedad y desarrollo*, 15(1), 19-28. <https://www.redalyc.org/journal/3605/360559614002/360559614002.pdf>
- Ibarra Velásquez, A. (2020). Análisis de las exportaciones de banano en el marco comercial. *Revista Observatorio de la Economía*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2020/05/analisis-exportaciones-banano.html>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEN). (2021). Estadísticas de certificaciones INEN 2021. Obtenido de <https://www.normalizacion.gob.ec/estadisticas-de-certificaciones-inen-2021/>
- ISO. (2022). *ISO Internacional Organization for Standardization*. ISO Central Secretariat: <https://www.iso.org/home.html>
- ISO 9001:2015. (2019). Etapas fundamentales al implantar un Sistema de gestión de Calidad. *Nueva ISO 9001-2015*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/06/etapas-fundamentales-al-implantar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- León-Armijos, F. L., Espinoza-Aguilar, M. A., Carvajal-Romero, H. R., & Quezada-Campoverde, J. M. (2022). Análisis económico de la producción bananera orgánica y convencional de la Parroquia La Iberia. *Polo del Conocimiento*, 7(1), 1404-1420. <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-AnalisisEconomicoDeLaProduccionBananeraOrganicaYCo-8331431.pdf>
- Mora-Córdova, D. E., Lituma-Loja, A. A., & González-Illescas, M. L. (2020). Las certificaciones como estrategia para la competitividad de las empresas exportadoras. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 113-132. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1274>

- Macías-Chóez, L. M., Mero-Quijije, C. B., Montalvan-Chele, J. F., & Granoble-Chancay, P. E. (2020). Exportaciones ecuatorianas: un análisis a la producción no afectada por la emergencia sanitaria. *Polo del Conocimiento*, 5(10), 89-103. file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-ExportacionesEcuadorianas-7659429-1.pdf
- Nieto, M., & López, M. (2019). La certificación ISO 9001 como herramienta de mejora en la gestión de la calidad. *Revista de investigación académica* (23), 1-15.
- Portal Portuario. (02 de 2020). <https://portalportuario.cl/ecuador-exportaciones-de-banano-generan-usd-3-181-millones-en-11-meses-del-2021/>
- Prieto Castellanos, B. J. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46). <https://www.redalyc.org/pdf/3836/383668909009.pdf>
- Suárez, V., & Álvarez, L. (2018). Implantación de la norma ISO 9001:2015 en una empresa productora y exportadora de banano orgánico en Ecuador. *Revista de Investigación Académica*, 9(1), 1-15. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1150/166>
- Ricoy Lorenzo, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Educação. Revista do Centro de Educação*, 31(1), 11-22. <https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- Vitali, S. (2017). Precariedad en las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores del sector bananero del Ecuador. *Salud de los Trabajadores*, 25(1), 9-22. <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375853771002.pdf>
- Vega, S. (2018). “Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad Basada en la ISO 9001-2015 en la Asociación de Pequeños Productores Agropecuarios Orgánicos San Rafael - Aspraosra”. Piura: Universidad César Vallejo.