**Medición y evaluación de la satisfacción desde la calidad**

**Contexto**

**PCI ROJAS & MADRIGAL S.A.**, fue fundada en Santa Clara de San Carlos en 1985. Es una empresa costarricense que se dedica a la producción, procesamiento y exportación de raíces, tubérculos, frutas y vegetales frescos y congelados. Actualmente continúa con sus operaciones en San Carlos, donde cuentan con sus propias instalaciones.

La empresa inició con la exportación de yuca congelada sin embargo, actualmente comercializa productos tales como: **plátano verde, chayote, banano verde, ñame, malanga, plátano maduro tanto frito como pre frito y tostón pre frito.**

**Estos productos se brindan a los clientes en diferentes presentaciones y bajo la marca registrada AMERICANA.**

**Dado que su línea de negocio se enfoca en la exportación de estos productos, su mercado se encuentra distribuido principalmente en Estados Unidos, Europa, Latinoamérica e islas del Caribe.**

Las áreas funcionales establecidas en la empresa se muestran en la Figura 1.

Figura 1. Organigrama de PCI Rojas.

## Junta Directiva

Le corresponde la administración de la empresa a una Junta Directiva, compuesta por su propietario, delegando funciones a diversos profesionales en la administración, mercadeo, producción, finanzas, costos y otros afines a las actividades. En términos generales las funciones se han dividido en niveles jerárquicos, considerando las limitaciones de un proyecto de pequeña empresa como el que se presenta.

## Gerencia General

Tiene a cargo los diferentes procesos directivos: Planeamiento, Organización, Coordinación, Dirección y Control para el desarrollo de la filosofía empresarial, manejo personalizado de la estrategia de comercialización internacional y del financiamiento del negocio. Coordina, dirige, ejecuta y controla la logística de operaciones. También, brinda apoyo a las políticas de la gerencia.

## Área Financiera

Distribuye los recursos económicos que costos y presupuestos, entre otros, así lo requieran, dada la previa justificación que demande el gasto, por ello tiene a cargo lacontabilidad y el control de costos y presupuestos.

## Área de Exportaciones

Dado que la exportación no es más que el resultado de una estrategia de internacionalización, el departamento de exportación es un instrumento que lleva a cabo todas las labores inherentes al marketing internacional. El departamento de exportación es una estructura humana con fines muy concretos: llevar a cabo todas las tareas que generen operaciones en el exterior.

## Área de cultivo

Debido a que la empresa posee fincas propias, de las cuales abastece alrededor del 60% de su materia prima, esta área se encarga de todas las actividades relacionadas al cultivo de yuca como lo son las siembras, el mantenimiento y cosechas de éstos, entre otros.

## Secretaria y Recepcionista

Entre las funciones básicas de la recepción se citan:

* Realizar la bienvenida al cliente.
* Atender a los clientes.
* Brindar información de los productos a los clientes.
* Recibo y envío de pedidos.
* Velar por la buena atención del cliente.
* Archivo de documentos.

La empresa también realiza la contratación de personas o entidades externas a la organización para la realización diferentes servicios profesionales como lo son: capacitaciones de personal, así como la actual investigación en mejora y diseño de procesos y el rediseño de la planta productora con motivo de los cambios que se experimentan dada la expansión del mercado de la yuca así como la incorporación en el mercado de frutas (iniciando con la producción y comercialización de piña) que la empresa pretende conseguir.

## Identificación y descripción de procesos

* **Mercadeo:** esta labor se compone básicamente de la negociación con el cliente sobre la orden de compra y sus especificaciones, así como las disposiciones acerca de la cantidad y fecha de despacho.
* **Manejo de cultivos:** está conformada por todas aquellas actividades que permiten el desarrollo, mantenimiento y cosecha de cultivos que garantizan alrededor del 60% del abastecimiento de la empresa.
* **Logística interna:** en ella intervienen una serie de factores claves, los cuales, como son de esperar en los procesos sustanciales, afectan directamente el producto que el cliente recibe. Por ejemplo, la logística del transporte de materia prima (yuca) desde las fincas hasta la planta de procesamiento es fundamental, así como una oportuna recepción y distribución interna de materia prima hacia los puestos de trabajo y un eficiente manejo en el almacenamiento y control del inventario influyen significativamente en la obtención de producto con las características idóneas.
* **Producción:** hace referencia a aquellas actividades específicas de transformación del producto como lo son las áreas de pelado y troceado en la empresa. Además, los aspectos de control de calidad se encuentran estrictamente inmersos, pues debido a que se trata de un producto perecedero y el cual puede cambiar sus características físicas con gran facilidad (debido al manejo durante las actividades productivas) el control se realiza continuamente en cada sección del proceso, en donde los actores principales, aparte del supervisor y el encargado de producción lo constituyen los propios operarios.
* **Investigación y desarrollo de nuevos productos:** tanto en la parte agrícola como en la parte productiva, con pruebas sobre el mejoramiento de cultivos, ensayos sobre tiempos de cocción, congelamiento, etc, los cuales son incentivados por las investigaciones de mercado realizadas generalmente por la administración general.
* **Logística externa:** consiste en la coordinación de todos aquellos aspectos que permiten el envío del contenedor hacia el cliente, entre ellos se encuentran: la revisión de políticas gubernamentales que restrinjan o faciliten la exportación, coordinación de la naviera, elaboración y confirmación de la factura comercial, depósitos bancarios, entre otros.
* **Administración Financiera:** consiste en el control financiero de las actividades de la empresa, donde la contabilidad empresarial se desarrolla mediante un outsourcing y, las actividades auxiliares de esta rama se desarrollan internamente por medio de personal administrativo.
* **Planificación:** es un proceso que apoya significativamente los eslabones de logística interna y producción, pues en ella interviene la planificación de la producción y requerimientos de materiales, requerimientos de maquinaria, personal, entre otros.
* **Compras:** ligado estrictamente a la planificación y al proceso de producción ya que una vez planificados los requerimientos, es fundamental materializar éstos, con la finalidad de adquirir los insumos necesarios para desarrollar las labores productivas.
* **Administración de Recursos Humanos:** este es un proceso que soporta en gran medida al eslabón productivo, pues debido a la fluctuación en la demanda, la capacidad de abastecimiento de materia prima y la innovación de productos es que resulta necesario incorporar personal que participe en las labores productivas y de control de la producción.
* **Mejoramiento de procesos**: Esta es un área recientemente incorporada en la empresa, con la cual se pretende mejorar todos los aspectos que conciernen a la transformación del producto, es decir, procesos tanto de manufactura como de complemento a ésta, como lo son los controles de producción y calidad del producto.

**Dinámica**

Su empresa ha sido contratada como consultora para diseñar un sistema de gestión que asegure la calidad y la satisfacción de los usuarios.

I Parte. Medición de la satisfacción del cliente

1. La gerencia de **PCI ROJAS & MADRIGAL S.A.**, acordó en su último Consejo, crear el presente grupo de trabajo y asignarle la ardua tarea de elaborar y presentar en una reunión plenaria el proyecto de los que debería ser su Política de la Calidad.
2. Sobre la base del proyecto de Política de la Calidad elaborada en el punto 1, proponga los Objetivos de la Calidad que usted considere necesarios para dar cumplimiento a la Política enunciada.
3. La empresa quiere ahora tener un acercamiento a los clientes, proponga un método o herramientas para medir la satisfacción de sus clientes.

II Parte. Indicadores de calidad del servicio

1. En la primera parte, se diseñaron los objetivos de calidad, ahora nos toca definir como se van a medir a través del diseño de los indicadores de calidad.
2. Identifique la periodicidad que deben tener estos indicadores y la forma en que se integrará la información recogida en el sistema de gestión.
3. Proponga la estructura para un manual de calidad, basándose en los criterios 6.2 y 9.1 de la norma ISO 9001.
	1. Considere para esta estructura del manual de calidad, generar una tabla de contenido que contenga: número de capítulo de la norma, denominación, documento de referencia.

**Entrega**

Presente sus respuestas en el formato adjunto y suba el archivo respectivo a más tardar el lunes 24 de julio a las 12:00md.

Recuerde indicar el nombre de los integrantes del grupo.