

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Guía de capacitación basada en el manual de procesos de calidad promoviendo  
la logística del manejo adecuado del café, en la Asociación Bitenam,  
a la aldea Petatán municipio de Concepción Huista**  
(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Jerson Eluzáí López Jiménez

Jacaltenango, julio 2015

**Guía de capacitación basada en el manual de procesos de calidad promoviendo  
la logística del manejo adecuado del café, en la Asociación Bitenam,  
a la aldea Petatán municipio de Concepción Huista**

(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Jerson Eluzáí López Jiménez

Lic. Jairon Amílcar Mendoza (**Tutor**)

M. Sc. Dora Urrutia de Morales (**Revisora**)

Jacaltenango, julio 2015

## **AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus  
**Rector**

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González  
**Vicerrectora Académica**

M. A. César Augusto Custodio Cobar  
**Vicerrector Administrativo**

EMBA. Adolfo Noguera Bosque  
**Secretario General**

## **AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

M.A. César Augusto Custodio Cobar  
**Decano**

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
**Vicedecano**

M. Sc. Domingo Úrsulo Hernández Montejo  
**Coordinador**

**Tribunal que practicó el examen general de la  
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

Lic. Jhovany Baltazar Montejo Cárdenas  
**Examinador**

Lic. Mario Orlando Montejo Carmelo  
**Examinador**

Licda. Annayanci del Rosario Aguilar López  
**Examinadora**

Lic. Jairon Amílcar Mendoza Vásquez  
**Tutor**

M. Sc. Dora Leonor Urrutia Morales  
**Revisora**

REF.:C.C.E.E.0078-2015

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 18 DE ABRIL DEL 2015  
SEDE JACALTENANGO**

De acuerdo al dictamen rendido por el **Licenciado Jairo Amílcar Mendoza Vásquez**, tutor y **M.Sc. Dora Leonor Urrutia Morales**, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada “Guía de capacitación basada en el manual de procesos de calidad promoviendo la logística del manejo adecuado del Café, en la Asociación Bitenam, a la aldea Petatán municipio de Concepción Huista”, Presentado por él (la) estudiante **Jerson Eluzáí López Jiménez**, y la aprobación del **Examen Técnico Profesional**, según consta en el Acta No.1248 , de fecha 8 de febrero 2015; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de **Administrador de Empresas**, en el grado académico de **Licenciado**.



**M.A. César Augusto Custodio Cobar**  
**Decano de la Facultad de Ciencias Económicas**

Jacaltenango, 25 de agosto de 2,014.

M.A. César Custodio  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana

Honorable Señor Decano:

En relación al Trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **“Guía de capacitación basada en el manual de procesos de calidad promoviendo la logística del manejo adecuado del café, en la Asociación Bitenam, de la aldea Petatán municipio de Concepción Huista”**, realizado por el (la) practicante: Jerson Eluzáí López Jiménez, carné No.0910040 estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la Reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, considero que el (la) practicante puede sustentar Examen Técnico Privado Profesional (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobación al tema desarrollado en dicha Práctica Empresarial Dirigida con la nota de 71 puntos sobre 100. (Nota menor a 70 puntos es reprobado).

Al ponerme a la orden para cualquier aclaración adicional, me suscribo atentamente:

f. 

Lic. Jairon Amilcar Mendoza Vásquez

Tutor

**MSc. Dora Leonor Urrutia Morales de Morales**

Maestría en Gerencia Educativa

Licenciada en Pedagogía con Orientación en Administración y Evaluación Educativa

Guatemala, 05 de diciembre de 2014

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Ciudad

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED) del Tema: **“Guía de capacitación basada en el manual de procesos de calidad promoviendo la logística del manejo adecuado del café, en la Asociación Bitenam, de la aldea Petatán municipio de Concepción Huista”** Realizado por: **Jerson Eluzáí López Jiménez**, carné No.0910040, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo y se hace constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana. Por lo tanto doy el dictamen de aprobado para realizar el Examen Técnico Profesional (ETP).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

  
MSc. Dora Leonor Urrutia de Morales



# UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

## REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 997.2015

El infrascrito Secretario General EMBA. Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante López Jiménez, Jerson Eluzáí con número de carné 0910040, aprobó con 72 puntos el Examen Técnico Profesional, de la Licenciatura en Administración de Empresas, en la Facultad de Ciencias Económicas, el día ocho de febrero del año dos mil quince.

Para los usos que el interesado estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los dieciséis días del mes de junio del año dos mil quince.

Atentamente,

  
M.Sc. Vicky Sicajol  
Directora

Registro y Control Académico



  
Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque  
Secretario General



Maritza Ruiz  
cc. Archivo.



## **Dedicatoria**

**Jehová Dios:** Por permitirme cada día de vida, salud, paciencia y la motivación necesaria para seguir adelante en los momentos difíciles de este proceso, por ser el soberano universal que vigila siempre mis pasos, guillándome por el camino correcto.

**A mis Padres:** Por su ayuda incondicional en los momentos que los necesite, por su apoyo moral, por inculcarme principios y valores que debo mostrar en las diversas situaciones de la vida como trabajo, amigos y la sociedad.

**A mi Esposa:** Porque con cariño me acompaño en este proceso, demostrándome paciencia, apoyo, comprensión y su amor incondicional.

**A mi Hijo:** Por ser la motivación de mi vida a seguir adelante y vencer obstáculos con responsabilidad y respeto, para ser un espejo a seguir en su futuro y que aprenda que con la ayuda de Jehová Dios, todo se puede lograr.

## Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	1
1.2.1 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos	2
1.3.1 General	2
1.3.2 Específicos	2
1.4 Alcances y límites	10
1.5 Marco Teórico	11
<b>Capítulo 2</b>	18
2.1 Metodología	18
2.2 Tipo de investigación	18
2.3 Sujetos	18
2.4 Instrumento	19
2.5 Procedimientos	19
2.6 Diseño de la investigación	20
<b>Capítulo 3</b>	21
3.1 Presentación de resultados	21
3.2 Análisis e interpretación de resultados	32
<b>Capítulo 4</b>	35
4.1 Propuesta de mejora y viabilidad del proyecto	35
<b>Conclusiones</b>	45
<b>Recomendaciones</b>	46
<b>Referencias bibliográficas</b>	47
<b>Anexos</b>	48

## Lista de gráficas

Grafica 1	Considera usted que el producto que entrega en la Asociación es de calidad	21
Grafica 2	Aplica usted productos químicos u orgánicos para mejorar su plantación de café	22
Grafica 3	Considera usted que un producto de buena calidad adquiere precios favorables	23
Grafica 4	Tiene usted conocimiento de los parámetros de calidad que aplica la Asociación para el café	24
Grafica 5	Queda usted satisfecho con el precio que la Asociación le da por su producto	25
Grafica 6	Le han dado a conocer las ventajas de tener un producto competitivo	26
Grafica 7	Utiliza usted estrategias que promuevan competitividad en su producto	27
Grafica 8	Considera usted que si todos los caficultores están comprometidos con la Asociación obtendrían mejor precio por su producto	28
Grafica 9	Cree usted que el estar comprometido con la Asociación lo hace mejorar su producto	29
Grafica 10	Es usted realmente responsables en el manejo adecuado de su producto	30
Grafica 11	Es usted responsable de cumplir con los contratos que realiza en la Asociación	31

## Resumen

Bitenam es una organización de mujeres y hombres que participan de forma activa en la producción de café y la diversificación de cultivos en armonía con el ambiente y el buen uso y conservación de los recursos naturales, promueven estrategias para la sostenibilidad y contribuir a mejorar el nivel de vida de los asociados; para lo cual se establecen canales de comercialización de los productos agrícolas en mercados directos, justo y equitativos.

En la actualidad en la asociación se viven problemáticas diferentes que afectan la productividad y desarrollo de la misma, esto se orienta al manejo que poseen los socios del producto el café, el procesamiento de este repercute en la calidad; siendo esta la principal fuente de ingresos para la misma.

El proyecto se realiza sobre la problemática: de desacuerdo en el precio del producto sin tomar en consideración el proceso y los costos en los que incurre la organización para exportar el producto, pasan por alto la exigencia de calidad del producto a nivel internacional. De continuar la problemática sobre la baja calidad del producto puede llegar a crear repercusiones en el mercado nacional y con mayor impacto en el mercado internacional.

Los resultados encontrados determinaron una diferente apreciación sobre la implementación de estrategias preestablecidas que promueven el manejo adecuado del café, el gerente menciona que si dan a conocer los requisitos de calidad exigidos; los socios opinan que por parte de la asociación no se les ha brindado la información necesaria sobre la logística de manejo y el control de calidad del café. Con lo anterior, se presenta a la organización una propuesta guía de capacitación basada en el manual de procesos de calidad que promueva la logística del manejo adecuado del café, en la asociación Bitenam, de la aldea Petatán Concepción Huista.

## **Introducción**

En el capítulo uno de este informe se dan a conocer los puntos sobresalientes de la creación y constitución de la organización, se describe la problemática que se vive dentro y fuera de la institución. A partir de lo anterior se plantea una pregunta de investigación que requiere de un planteamiento con objetivos, alcances y límites resultados del proceso.

El capítulo dos describe la metodología utilizada durante el proceso de investigación, los sujetos de estudio e instrumentos aplicados para la recopilación de información, los procedimientos llevados a cabo durante el transcurso y el diseño de la investigación.

El tres describe con amplitud los resultados adquiridos al finalizar el proceso de investigación, los datos referidos de forma descriptiva en las distintas presentaciones revelan la realidad de la organización. Los socios proporcionan la información para cumplir con los objetivos del proceso, se realiza una presentación de los resultados seguido de un análisis para describir lo alcanzado durante el trabajo de campo.

El último hace referencia a una propuesta de mejora, elaborada por medio de las deducciones adquiridas en el análisis de resultados; con la finalidad de apoyar la institución en cuanto a utilizar de forma adecuada el manual de procesos de calidad.

# Capítulo 1

## 1.1 Antecedentes

La asociación fue fundada en el año 1,994, se inició con 40 mujeres y 60 hombres, inscrita bajo el régimen tributario general. En la actualidad la asociación cuenta con 310 socios: hombres 190 y mujeres 120 de 4 municipios que son: San Antonio Huista, Jacaltenango, Unión Cantinil, Todos Santos Cuchumatán.

Organización autónoma, conformada por hombres y mujeres, cuya actividad económica principal se basa en el cultivo de café convencional y orgánico, vela por el desarrollo socioeconómico y cultural de sus integrantes, de sus familias y comunidad; por medio de la ejecución de actividades agrícolas y/o forestales, la diversificación de cultivos y el establecimiento de canales de comercialización de los productos agrícolas en mercados directos, justos y equitativos.

Es una organización de mujeres y hombres que participan de forma activa en la producción de café y la diversificación de cultivos en armonía con el ambiente y el buen uso y conservación de los recursos naturales y de asistencia técnica especializada y con enfoque de género, con administración transparente, que establece alianzas estratégicas para la sostenibilidad y contribuir a mejorar el nivel de vida de sus asociados.

En los últimos años se ha posesionado en el comercio internacional de café tanto orgánico como convencional, con los mejores precios para los asociados, la organización está certificada, sus productos al comercio justo, exportado el producto a los países de Estados Unidos, España y Francia.

## 1.2 Planteamiento del problema

En la actualidad en la asociación se poseen problemáticas diferentes las cuales afectan la productividad y desarrollo de la misma, esto se encamina al manejo que tienen los socios del producto el café, el proceso de este repercute en su calidad; esta es la fuente de ingresos para la misma.

El proyecto se realiza sobre esta base de mayor problema para la asociación, los socios muestran un desacuerdo en el precio del producto sin tomar en cuenta el proceso y los costos con los que incurre la organización para exportar el producto, no toman en cuenta la exigencia de calidad del producto a nivel internacional. De seguir con la baja calidad del producto puede que éste llegue a crear repercusiones en el mercado nacional y con mayor impacto en el mercado internacional, de acuerdo con los aranceles de exportación que manejan las instituciones afiliadas a la organización.

De persistir esta situación se vería un estancamiento en el crecimiento económico de la asociación se tendría una disminución en credibilidad por parte de los socios, quienes no estarían de acuerdo a entregar café a la asociación e incumplirían con su contrato. Para evitar este tipo de problemáticas que afectan al producto de exportación que es la base de sustento de la mayoría de asociados, se debe tomar en cuenta que la calidad es la mejor presentación del café se hace necesario la implementación de programas sobre el manejo adecuado tanto de siembra, crecimiento, floración y cosecha del producto; resalta el tema de cosecha.

### 1.2.1 Pregunta de investigación

¿Cómo afecta a la asociación Bitemam la logística de manejo que se le da al café por parte de sus asociados?

## 1.3 Objetivos

### 1.3.1 General

- Establecer que incidencia causa en la organización Bitemam el manejo que los socios le dan al café en su proceso de elaboración.

### 1.3.2 Específicos

- Identificar si el manejo que los socios dan al café es el adecuado, durante la época de cosecha.
- Definir los factores que impidan el cumplimiento de los contratos por parte de los socios.

➤ Definir si el valor económico que los socios reciben por su producto es el adecuado.

➤ Justificación

Las exigencias que se tiene en los mercados internacionales sobre la calidad de los productos importados, conlleva a adoptar cambios que favorezcan la organización para ser competitivos y vanguardistas con ventaja de estar un paso delante de otras de su tipo, por medio de el buen manejo del café, mediante la asistencia técnica, favorecer en la apertura de nuevos mercados internacionales a través de la calidad del producto, esto representa un crecimiento económico con resultados eficientes. Para ello se hace necesaria la investigación; consta de un diagnóstico de producción y un estudio administrativo e integral, con la finalidad de establecer las causas de las problemáticas y darle una posible solución.

➤ Variables e indicadores

➤ Variables

➤ Variable de investigación

➤ Variable independiente: manejo.

➤ Definición contextual

➤ Manejo

El cultivo del café y su manejo requiere una alta dosis de profesionalismo y dedicación. La calidad del producto dependerá de cómo se mantenga el cultivo y se recolecten los frutos. En el caso de Guatemala es necesario tener un manejo de la maleza especializado, esquemas de fertilización adecuados a las necesidades del cultivo, un control de enfermedades y de plagas eficientes y oportunas.

➤ Características

Al evaluar la calidad del café, las características físicas que presenten los granos son muy importantes, de acuerdo con la práctica de catación lo más importante que se toma en cuenta es, la forma, el tamaño, el color y por último la uniformidad del grano.



➤ La forma del grano

El mercado tiene como base de aceptación, la forma del grano, plano convexa o "planchuela", considerándose como la constitución normal, según consta en la norma mexicana de café, cualquier otra forma diferente resulta como consecuencia de una malformación del fruto. Entre las malformaciones comunes se encuentra el grano caracol, triángulo, monstruos; conocidos como burras o elefantes, conchas y muelas.

➤ El tamaño

El tamaño del grano de café se mide en zarandas, las medidas se dan en sesenta y cuatro-avos de pulgada (1/64 que es igual a 0.3968 mm), son láminas con perforaciones redondas o bien pueden ser alargadas.

➤ El color

El color del grano de café oro, varía de acuerdo con la región y altura donde se produce, sin embargo, puede alterarse de forma radical con el sistema mayor cuidado por la aplicación de elevadas temperaturas; esta aplicación de calor debe ser controlada, al finalizar el color puede variar de acuerdo a las condiciones de almacenamiento.

El mercado tiene como base el color llamado verde olivo o verde aceituna. En cuanto a café lavado se ha notado una coloración verde pálido en los cosechados en la vertiente del pacífico, un color verde oscuro en los de la vertiente del golfo y los cafés de mayor altura tienen un color verde azulado.

➤ Uniformidad del grano

Se refiere al hecho de que un lote de café posea en su totalidad un tamaño uniforme, para aquellos que se exportan al continente europeo (la preparación europea exige tamaño de zarandas números 17, 18 y 19).

➤ Beneficiado húmedo

El beneficiado húmedo es una fase de la producción de suma importancia, es un tratamiento que se le da al café, como parte de un proceso de preparación, consta de variados procedimientos:

- a) Corte o recolección de la cereza.
- b) Recepción en el Sifón.
- c) Despulpado.
- d) Fermentado.
- e) Lavado.
- f) Secado.
  - 1. En patio.
  - 2. En secadora.
  - 3. Cómo lograr una correcta cloración verde olivo.
- g) Almacenamiento.

Se debe tener en cuenta que a cada paso corresponde extremar el cuidado en el manejo y el proceso del café, evitar se dañe y deteriore la calidad y por lo consiguiente en el precio final.

➤ Corte de la cereza

La cereza debe recolectarse en completo estado de madurez, al momento tomar una coloración rojo encendido, evitar que se mezcle con granos verdes, estos últimos contienen un alto grado de taninos que perjudican la bebida; en taza estos granos verdes aportan un sabor astringente, y se reduce el peso total de la fruta.

Algo importante es que el día que se corte la cereza madura debe despulsarse, evitar mezclarle cerezas cortadas en días anteriores. Al recolectar el café cereza, se debe procurar no cortar el pecíolo, porque en cada axila de dicho peciolo se encuentra la yema de un futuro fruto.

#### ➤ Recepción en el sifón

El sifón es un recipiente o tanque de 3 x 3 y 5 metros de profundidad, el cual se llena de agua. Es aquí donde se inicia la primera clasificación, al separar el grano maduro que va al fondo del sifón, en la superficie del agua los granos verdes, vanos, secos y cualquier impureza de poco peso. Este tipo de café llamado natas o floters, sale del sifón por la inyección continua de agua para procesarse por separado.

El agua contenida en el sifón deberá sustituirse por agua limpia cada 3 días como límite máximo, a medida que transcurre el tiempo inicia un proceso de putrefacción, producto de las mieles y parte de mucílago que las cerezas dejan, esto provoca un desagradable olor y sabor, si las cerezas sanas permanecen en esta agua sucia se contamina y en taza generara un sabor agrio, meloso o fermento al momento de la degustación.

Al iniciar el despulpado de la cereza madura, el agua la transporta por el sifón (tubo central) a la despulpadora, por la presión que ejerce la misma agua.

#### ➤ Despulpado

La cereza debe ser despulpada el día de su corte.

Las despulpadoras deben ser calibradas a diario al diámetro de las cerezas; al inicio de la cosecha son más pequeños y conforme transcurre el tiempo aumentan de tamaño.

Si el larguero y el disco de las despulpadoras se encuentran más cerrados de lo normal, harán que rompan los granos y obtengan granza (grano roto), esto es en contra de los procedimientos adecuados al mermar el rendimiento; en caso del disco y el larguero se encuentran con mayor

separación, la cereza pasará sin ser despulpada obteniéndose granos de capulín o cereza seca en el pergamino.

#### ➤ Fermentado

La fermentación controlada es un proceso por medio del cual las mieles y mucilago adheridos al grano despulpado, se desprenden y disuelven. Este procedimiento evita se deteriore la calidad del café, garantiza un pergamino limpio.

El tiempo promedio es de 24 horas; en caso de elevada temperatura la fermentación se acelera y se ahorran algunas horas, en caso contrario de temperatura baja el proceso se retrasa, en ocasiones se necesitan 35 horas o más para lograr se desprendan dichas mieles.

El proceso debe realizarse de manera cuidadosa y controlada, el exceso de tiempo lo sobre fermenta, resulta el daño más rechazado por los comerciantes del grano, ya sea en pergamino o café oro; tiene como experiencia que un saco con éstas características puede dañar por contagio muchas más. La falta de fermentación hace que el café oro presente mal aspecto, por contener la película plateada o perisperma adherida.

La calidad en taza es de un sabor exquisito y definido al emplear este proceso.

#### ➤ Lavado

Al café después de fermentarse se le desprende con facilidad la miel y mucilago, en este momento debe ser lavado para quitarle cascaras, cerezos o capulina, y residuos de miel que pudiera contener, de no hacerlo; el pergamino tendrá mal aspecto y como resultado genera mal rendimiento y menor precio. Posterior se escurre el agua para pasar el área de secado con luz solar o secadora.

➤ Secado

El secado es uno de los pasos importantes dentro del beneficiado húmedo, se debe tener debido cuidado, de esta acción va a depender que se tenga una coloración uniforme del grano verde, rendimiento y rápida aceptación en los mercados nacionales e internacionales. El secado correcto debe dejar el grano con 12% de humedad.

El contener granos fogueados (pálidos azulosos, secados en exceso), basta para ser rechazados en los mercados europeos, es un café con daño y se deterioran sus aceites esenciales, por emplear exceso de temperatura.

➤ En patio

Esta es la forma tradicional de secar en café mojado o escurrido, se logra obtener un excelente pergamino por su lento secado con la acción del aire y el calor solar, este proceso requiere de cierto tiempo se necesitan de 4 a 5 días de sol y estar rayándolo para obtener un secado uniforme; por las tardes se debe colocar a cubierto, evitar cualquier absorción de humedad por las noches, así como protegerlo de la lluvia.

Se debe considerar que no siempre es posible usar el patio o asoleadero para secar el café que ha sido lavado, en las zonas productoras ocurren en ocasiones que no existen condiciones ambientales propicias en áreas por ejemplo, hacen acto de presencia en la época de noviembre a febrero permanecen por varios días o semanas; por tal motivo existen medios mecánicos empleados para el secado del grano, a estos se les conoce como secadoras.

➤ En secadora

Es usual emplear secadoras con capacidad de 45 y 60 quintales, con inyección de aire caliente, así al término de 30 horas, el café pergamino estará seco. En caso de que haya sido colocado mojado o escurrido se da inicio a la operación con temperaturas de 80°C y se debe reducir a 70°C en la fase intermedia y se finaliza las últimas horas de secado en 60°C.

Si el café se coloca oreado para después secarlo, el tiempo en la maquina secadora se reduce de forma considerable, el mayor tiempo y gasto de combustible empleado en esta operación se presenta al pasar de mojado a oreado.

Para obtener un excelente secado en este tipo de maquinas se debe inyectar el calor a temperatura de 50 a 60 grados durante todo el proceso, este según recomendaciones de personas dedicadas a los novedosos cafés de especialidad.

➤ Como lograr una correcta coloración verde olivo.

Al emplear la secadora de manera incorrecta o se efectúan prácticas para modificar los tiempos de secado y/o la capacidad de la maquina, se impacta de manera negativa en el aspecto del café, en específico en el color, el cual resulta no uniforme, entre las prácticas erróneas comunes se han observado:

1. Llenado de la secadora por varias partidas con distinto grado de humedad.
2. La inyección de calor fue excesiva para economizar tiempo y contar con el café pergamino seco en un lapso menor.
3. Al momento que la secadora se llena a su máxima capacidad y no hay suficiente espacio para que el café se remueva en el interior.
4. Por descuido el humo penetra al interior de la secadora, el café resultante estará contaminado.

El secado es el último paso del beneficiado húmedo y requiere de mucho énfasis en su cuidado.

➤ Almacenamiento.

En el almacén lo ideal sería aquintralar cada costal con 57.5 kilogramos de café pergamino, este puede permanecer por varias semanas o meses sin alterar notoria su calidad si se almacena de manera correcta de un lugar adecuado, de preferencia debe ser en un lugar cerrado en donde se eviten las corrientes de aire húmedo y las paredes deben forrarse con madera, evitar goteras y humedad en el interior, deben emplearse tarimas y colocar los costales cierta distancia de las paredes.

Es conveniente que exista el espacio suficiente para transitar por entre las estibas, realizar maniobras o movimientos que puedan presentarse.

Las estibas deben contar con todas las indicaciones necesarias como son:

- Cantidad de sacos.
- Rendimiento.
- Calidad.

Al realizarse de esta manera no se presentara ningún problema al efectuar la preparación de algún lote; es recomendable que al salir el café del almacén para el beneficio seco, con el fin de efectuar la maquila, sea pesado de nuevo para registrar un estricto control del rendimiento.

- Definición operacional

La capacitación a los asociados de Bitenam se hace necesaria como una herramienta basada en estrategias aplicables por medio de las cuales se logre establecer los manejos que se deben dar tanto a los cultivos, como al proceso de cosecha del café; así, obtener un producto de mejor calidad que cumpla los estándares requeridos, que beneficie a los socios con precios favorables e impulse el desarrollo y estabilidad económica.

- Indicadores
- Responsabilidad
- Respeto
- Compromiso

#### 1.4 Alcances y límites

- Alcances

La investigación se realizó en la asociación agrícola y desarrollo integral Bitenam, así como en la asamblea general que se llevo a cabo en el mes de abril del año en curso en las instalaciones de la asociación ubicada en el cantón San Nicolás, de la aldea Santiago Petatán del municipio de Concepción Huista, Huehuetenango.

## ➤ Limites

Dentro de las limitaciones que se han dado para la adquisición de la información, cabe mencionar que el principal es el factor tiempo con el que se cuenta tanto por parte del gerente general debido a los constantes viajes a la cabecera departamental, ciudad capital y otros lugares por asuntos de proyectos u otros. Por parte del interesado el no coincidir con las fechas que el gerente estaría dentro de la organización.

## 1.5 Marco Teórico

### Asociación

Una asociación es una entidad formada por un conjunto de asociados o socios para la persecución de un fin de forma estable, sin ánimo de lucro y con una gestión democrática. La asociación está dotada de personalidad jurídica, por lo que desde el momento de su fundación es una persona distinta de los propios socios, posee su propio patrimonio en un principio otorgado por los socios, y del que puede disponer para perseguir los fines que se recogen en sus estatutos.

Las asociaciones pueden realizar actividades propias de sus fines, actividades que podrían ser consideradas como empresariales, siempre y cuando el beneficio de tales actividades sea aplicado al objetivo principal de la entidad sin ánimo de lucro (obra social).

Las asociaciones pueden ser instituciones, en las cuales varias personas lo forman para crear una institución que no tiene dueño sino asociados.

(Referencia: [http://es.wikipedia.org/wiki/Asociaci%C3%B3n\\_\(Derecho\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Asociaci%C3%B3n_(Derecho)))

Según el artículo 34 de la Constitución política de la república de Guatemala, establece como un derecho para la persona, la libre asociación, asimismo el artículo 3 del Código civil Guatemalteco, indica que las asociaciones y fundaciones son personas jurídicas, esto quiere decir que es una persona distinta a los miembros que la integran, pueden ejercitar todos los derechos y contraer las obligaciones que sean necesarios para realizar sus fines y será representada por la persona u órgano que designe la ley.



Son fines y objetivos de la asociación los siguientes:

- a) Promover el desarrollo de la agricultura en general, en especial los caficultores y demás productos de la región.
- b) Conseguir insumos, fertilizantes, maquinaria y capitales para la tecnificación y obtención de mejores cosechas.
- c) Promover por cualquier medio lícito el mejoramiento económico, social y cultural de sus asociados y de la comunidad en general.
- d) Promover e impulsar las obras necesarias para el cumplimiento de sus fines.
- e) Fomentar fuentes de trabajo por medio de la gestión proyectos productivos frente a instituciones afines.
- f) Promover por medio lícitos el mejoramiento del sistema de vivienda de los asociados.
- g) Desarrollar las técnicas administrativas y agrícolas para el mejor funcionamiento de la organización, y lograr mejoras en la producción.

(Fuente: Asociación BITENAM)

Esta entidad tiene como misión: somos una organización de mujeres y hombres que participan de forma activa en la producción de café y la diversificación de cultivos en armonía con el ambiente, y el buen uso y conservación de los recursos naturales; reconocida, prestadora de servicios de asistencia técnica especializada y con enfoque de género, con una administración transparente, que establece alianzas estratégicas para la sostenibilidad y contribuir a mejorar el nivel de vida de asociados y asociadas.

Estima una visión de Organización autónoma, conformada por hombres y mujeres, cuya actividad económica principal se basa en el cultivo de café convencional y orgánico, vela por el desarrollo socioeconómico y cultural de sus integrantes, de sus familias y comunidad; por medio de la ejecución de actividades agrícolas y/o forestales amigables con el medio ambiente, la diversificación de cultivos y el establecimiento de canales de comercialización de los productos agrícolas en mercados directos, justo y equitativos.

## Valores de la Organización

La Asociación Agrícola y Desarrollo Integral BITENAM, como organización integrada por hombres y mujeres; está fundamentada en valores o normas de actuación que manifiestan la identidad de las personas que la conforman y norman la conducta y el comportamiento dentro y fuera de la misma, dichos valores son los siguientes:

- Respeto
- Calidad
- Honradez
- Equidad
- Legalidad y justicia
- Solidez
- Responsabilidad
- Transparencia en los manejos de los recursos.
- Lealtad
- Unión

La Asociación se encuentra ubicada en la Aldea Santiago Petatán, municipio de Concepción Huista, Huehuetenango, Guatemala, a una altitud de 2,000 mts sobre el nivel del mar. Su población pertenece a la etnia Popti.

La Asociación Agrícola y Desarrollo Integral BITENAM, como organización ha definido sus líneas estratégicas de la siguiente manera:

- Fortalecimiento Organizacional.
- Proyectos Productivos.
- Servicios de Créditos.
- Manejo y conservación de los recursos naturales.

## Aspectos Legales

Las asociaciones cooperativas en Guatemala, se rigen por la Ley General de Cooperativas Decreto Legislativo Número 82-78, Acuerdo Gubernativo Número M. De E. 7-79 Reglamento de la Ley General de Cooperativas.

La Ley General de Cooperativas nos indica en su ARTÍCULO 2°. Que “Las Cooperativas debidamente constituidas, son asociaciones titulares de una empresa económica al servicio de sus asociados, que se rigen en su organización y funcionamiento por las disposiciones de la presente Ley. Con personalidad jurídica propia distinta de la de sus asociados, al estar inscritas en el Registro de Cooperativas”.

Se rigen por su estatuto, su capital es variable, su duración es indefinida y sus fines son de prestación de servicios no de lucro; pueden desarrollar cualquier actividad lícita, comprendida en los sectores de la producción, la comercialización, el consumo y prestación de servicios, compatibles con los principios y valores del espíritu cooperativista.

Según su actividad económica la asociación cuenta con sus propios ingresos y los aportes del de ONGS (Asocuch y otras), de tal manera que estos sirven de apoyo al desarrollo económico y social de los asociados y población en general.

El aspecto económico de la asociación cuenta con su propia fuente de desarrollo que se manifiesta por medio de la comercialización de Café Orgánico y Convencional a países como Estados Unidos, España y Francia.

En la actualidad BITENAM está como intermediario y gestor de proyectos de beneficio social como lo son: Proyecto de agua potable drenajes y otros de beneficio a la población (educación, salud).

La asociación promueve la reforestación de áreas boscosas y la creación de las mismas el clima le es favorable, cuenta con capacitaciones para el manejo de los cultivos de café añadiéndoles cierta cantidad y clase de árboles, para favorecer el medio ambiente, la Aldea Santiago Petatán cuenta con un esquema geográfico variable que van desde los 900 a los 2,200 metros sobre el nivel del mar. El municipio está constituido por zonas boscosas, áridas y húmedas las cuales causan la variación de su clima.

## Análisis FODA

### Oportunidades

- Apoyo de ONGS y organismos internacionales para la formulación de proyectos sociales y de desarrollo comunitario.
- Contribuir al sostenimiento del medio ambiente a través de programas de reforestación.
- Apertura de nuevos mercados internacionales para la comercialización de café orgánico de calidad.
- Confiabilidad por parte de los mercados nacionales e internacionales existentes a través de la calidad del café.
- Apertura de nuevos mercados nacionales e internacionales para café convencional.

### Amenazas

- Aumento de normas arancelarias de exportaciones internacionales.
- Incapacidad por parte de los socios de cumplir con los contratos por la baja calidad del café a causa de las plagas que dañen los cultivos (la roya en principal y otros).

### Fortalezas

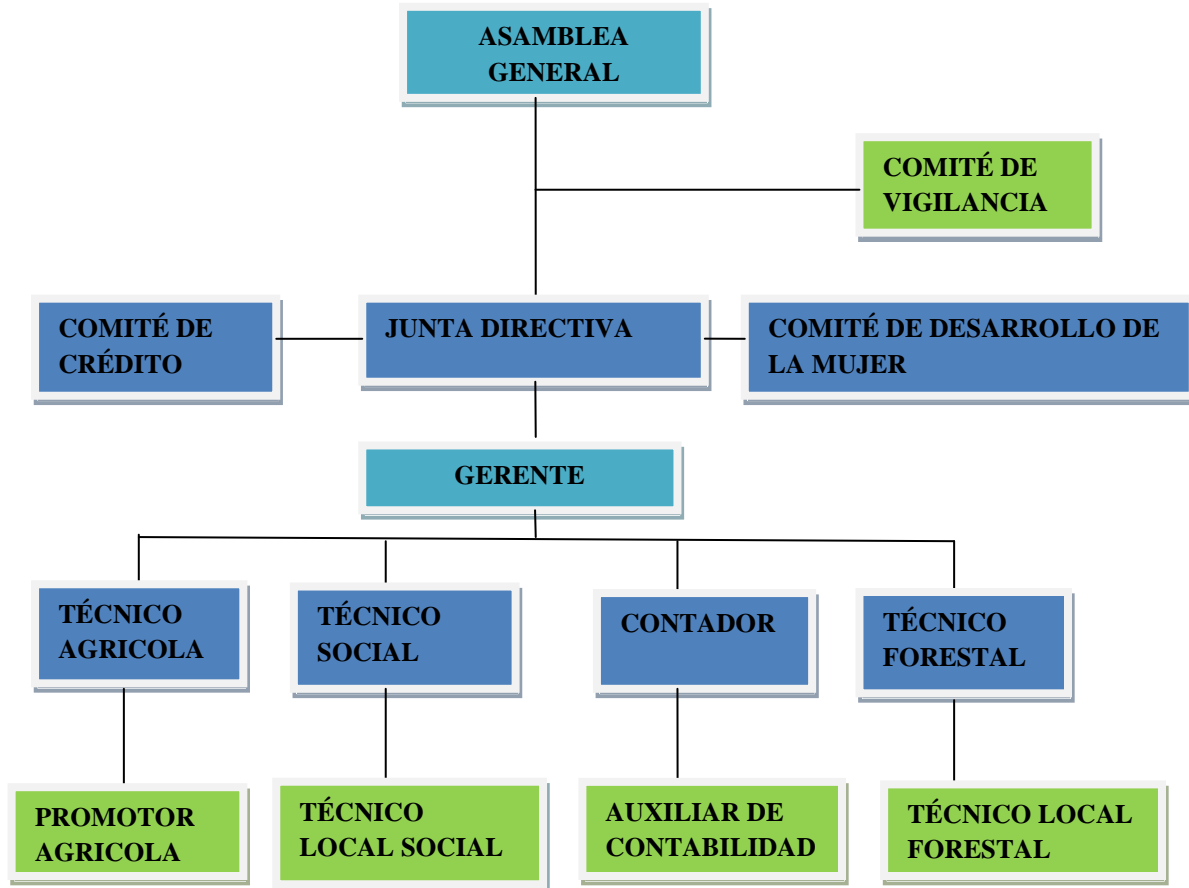
- Ambiente agradable de trabajo dentro de la asociación.
- Obtención de fondos sobre cosechas a través Rut Capital al utilizarlo como intermediario a CODECH esto para cubrir demanda de fertilizantes por parte de los socios.
- Obtiene financiamientos sobre cosechas café y créditos.
- Promueve el desarrollo social por medio de proyectos, para fortalecer su credibilidad.

- Está afiliada a CODECH comercializadora de café orgánico hacia España y Francia, al igual café convencional a Estados Unidos.
- Promueve el buen manejo del medio ambiente con proyectos de reforestación.

#### Debilidades

- Falta de un programa de capacitación sobre el manejo adecuado de la producción del café.
- Incumplimiento de los asociados en responsabilidades crediticias.
- Desinterés por parte de los asociados en reuniones y asambleas.
- No competir con el café convencional dentro del país.
- La falta de un control estricto de calidad.
- No cuenta con un vehículo propio para transportar el producto.

Se presenta el organigrama de la asociación agrícola y desarrollo integral BITENAM



Fuente: asociación agrícola y desarrollo integral Bitenam

## Capítulo 2

### 2.1 Metodología

#### 2.2 Tipo de investigación

La investigación que se realiza es de tipo Descriptiva. Describir en términos metodológicos consiste en indicar todas las características del fenómeno que se estudia. Hernández S. y otros (Ob. Cit.: 60) precisan aún más esto señalan que “...Desde el punto de vista científico, describir es medir”. Esta última definición es importante, por cuanto implica por parte del investigador la capacidad y disposición de evaluar y exponer, en forma detallada, las características del objeto de estudio. Según Rivas (1995) señala que la investigación descriptiva, “trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones”. (p.54). Este tipo de investigación, no se ocupa de la verificación de la hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido de forma previa. En la investigación se realiza un estudio descriptivo que permite poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos del autor para darle solución al problema a través de información obtenida de la Institución.

#### 2.3 Sujetos

Los asociados de la asociación agrícola y desarrollo integral Bitenam.

##### ➤ Población

En la actualidad la asociación cuenta con 310 socios, 190 hombres y 120 mujeres de 4 municipios que son: San Antonio Huista, Jacaltenango, Unión Cantinil, Todos Santos Cuchumatan.

##### ➤ Muestra

Es la parte o fracción representativa de un conjunto de una población que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características (Ander - Egg, 1995:179). Según este autor, el problema principal consiste en asegurar que el conjunto sea representativo de la población, para luego generalizar los resultados.

a. fórmula de la muestra.

Según Del Cid (2007), una fórmula para calcular la muestra finita es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

Donde:

Z= 1.96 (representa al 95% de nivel de confianza)

e = 5% de error

= Número de usuarios (310)

P= 50%

Q= 50%

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z^2 p q} \quad n = \frac{1.96^2 (310) (0.50) (0.50)}{(0.05)^2 (310) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

n= 20.3816 que es equivalente a 20.

## 2.4 Instrumento

Durante la investigación se necesitarán instrumentos que se adecúen a la obtención de información: observación directa y cuestionario; herramientas que brindan información necesaria.

## 2.5 Procedimientos

1. Solicitud al gerente administrativo de la Asociación BITENAM, para la realización de la PED.
2. La respuesta y el interés que se mostro por parte del gerente para la realización de la PED fue favorable.
3. Se recopiló información a través de cuestionarios, entrevistas al gerente administrativo como al encargado de la contabilidad.
4. Se procedió a la presentación de los resultados, con su respectivo análisis e interpretación.



5. Una vez detectada problemática se procedió a la investigación teórica del tema.

## 2.6 Diseño de la investigación

La investigación es de tipo documental porque la mayor parte de la información fue adquirida a través de documentos escritos y digitales en las diferentes visitas a la asociación.

### ➤ Aporte

Este estudio contribuye de forma importante a la asociación Bitenam, de la aldea Santiago Petatán, municipio de Concepción Huista, y puede ser utilizado como referencial para futuros estudios, y para hacer referencia de la importancia que tiene el hecho de capacitar a los productores de café, asociados que pueden lograr un mejor posicionamiento del producto en mercados internacionales, y lograr un mejor nivel de vida para sus familias.

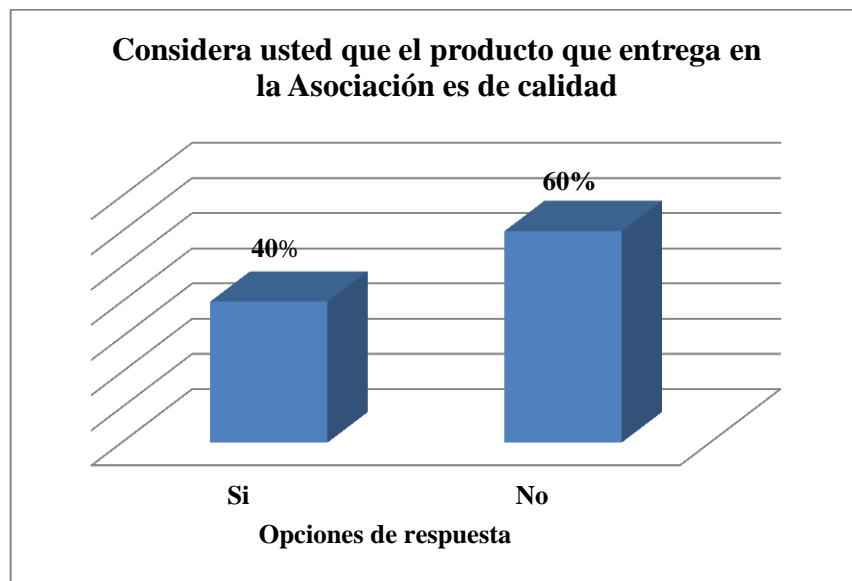
Es beneficioso para la institución se muestra una herramienta útil y aplicable dentro de los socios, la capacitación sobre el manejo del cultivo y producción del café contribuye a que los sujetos de estudio manifiesten un mayor compromiso al entregar producto de calidad.

## Capítulo 3

### 3.1 Presentación de resultados

#### Pregunta 1

1. ¿Considera usted que el producto que entrega en la Asociación es de calidad?

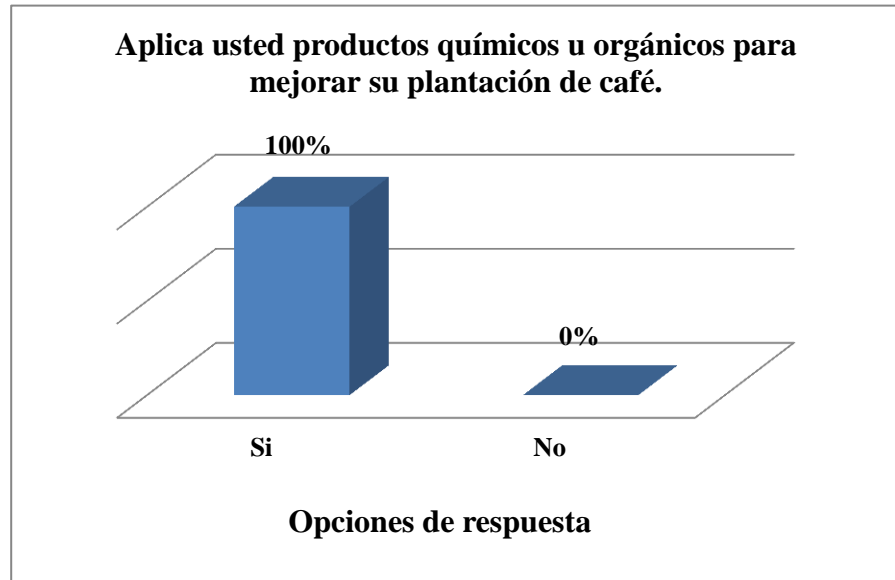


Fuente: elaboración propia

Los socios encuestados opinan tomar en cuenta los parámetros de calidad requeridos aunque los mismos no se cumplen a cabalidad, indicado que su producto es de calidad.

## Pregunta 2

2. ¿Aplica usted productos químicos u orgánicos para mejorar su plantación de café?

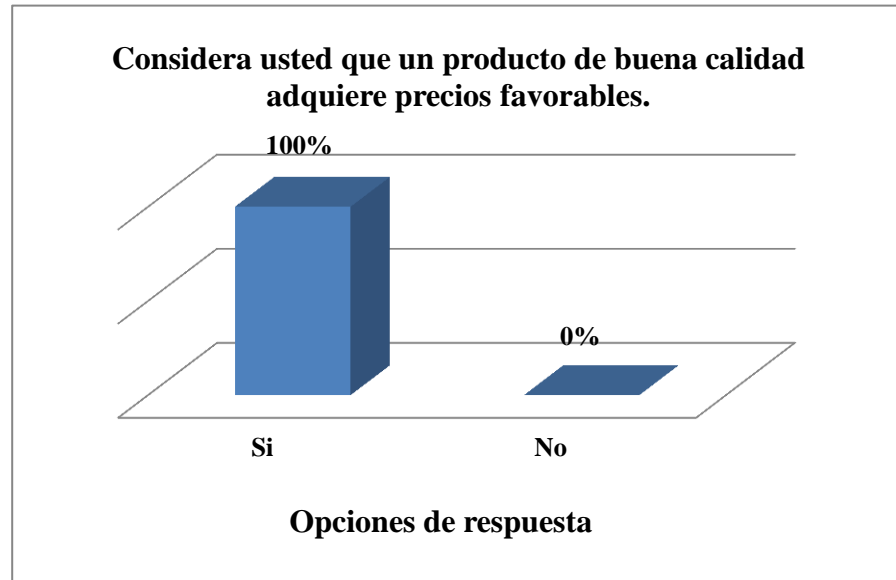


Fuente: elaboración propia

Los socios encuestados en su totalidad señalan que si utilizan productos químicos como orgánicos para el mejoramiento de sus plantaciones, así lograr mejores cosechas; invierten dinero en la compra de abonos foliares, de suelo y otros tipos de químicos para combatir enfermedades que afectan la plantación.

### Pregunta 3

3. ¿Considera usted que un producto de buena calidad adquiere precios favorables?

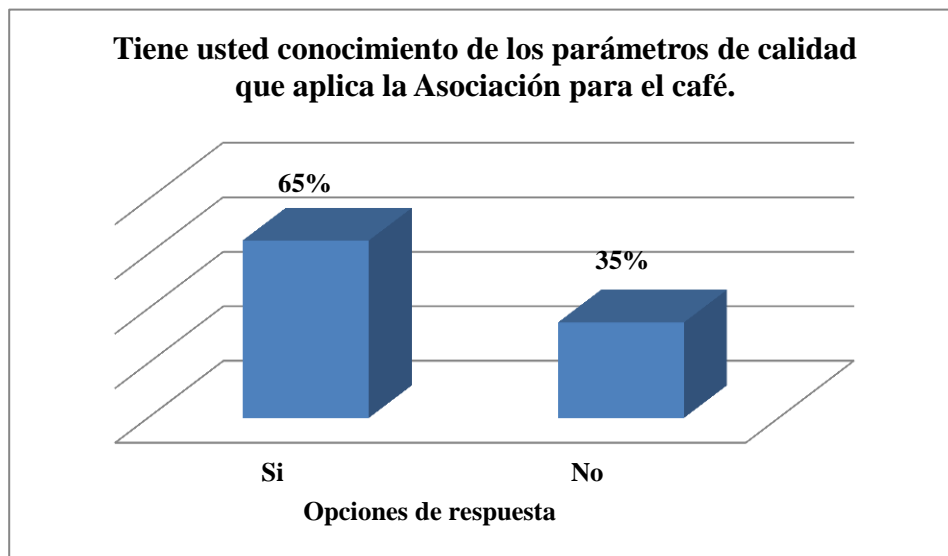


Fuente: elaboración propia

Los socios encuestados afirman que de la calidad del producto depende de los precios, a nivel internacional, la calidad del café es lo que lo hace competitivo y atractivo.

#### Pregunta 4

4. ¿Tiene usted conocimiento de los parámetros de calidad que aplica la asociación para el café?

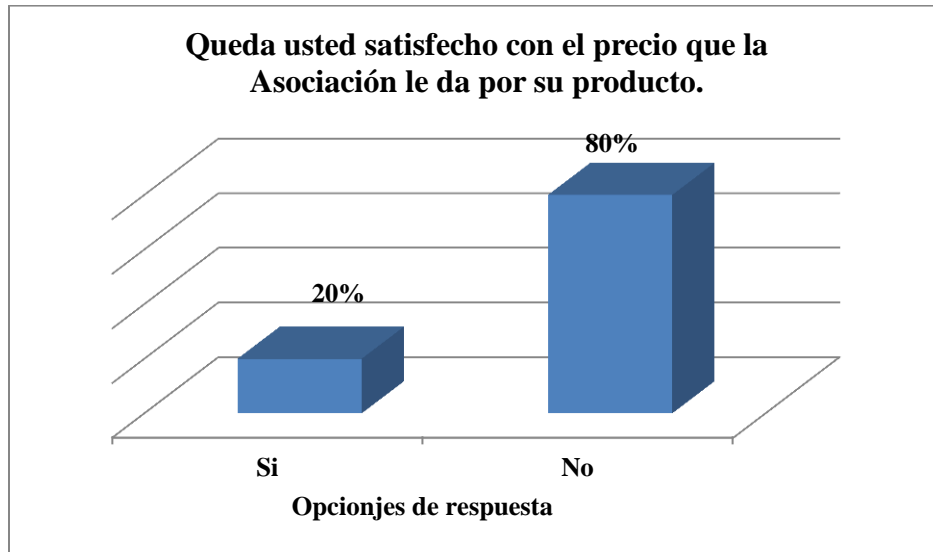


Fuente: elaboración propia

El 65% de los socios manifiestan no tener conocimiento de los parámetros de calidad que son requeridos por la organización para la elaboración del café, esto porque no se les han dado a conocer de forma previa.

## Pregunta 5

5. ¿Queda usted satisfecho con el precio que la asociación le da por su producto?

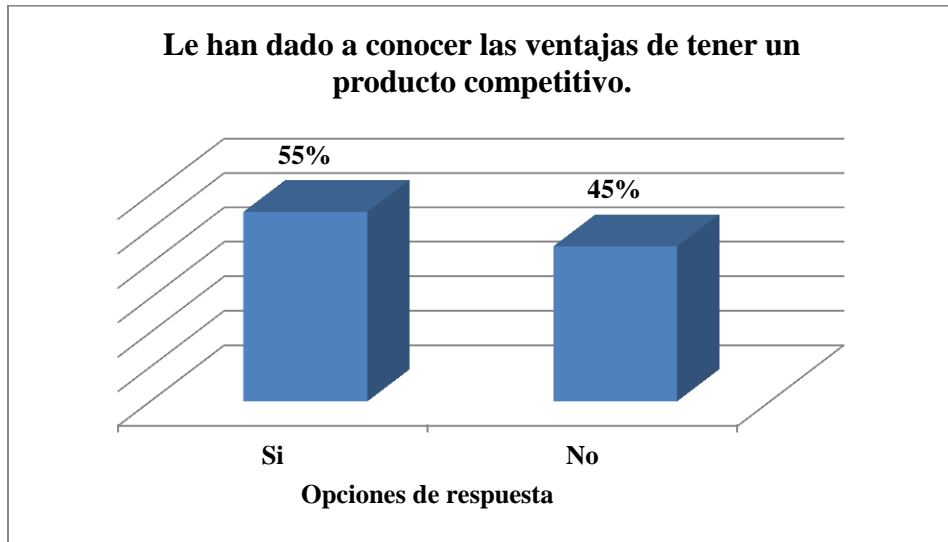


Fuente: elaboración propia

Loa socios encuestados manifiestan quedar inconformes por los precios percibidos por parte de la asociación hacia su producto, destacan que el precio de producción es elevado en comparación con las ganancias obtenidas.

## Pregunta 6

6. ¿Le han dado a conocer las ventajas de tener un producto competitivo?

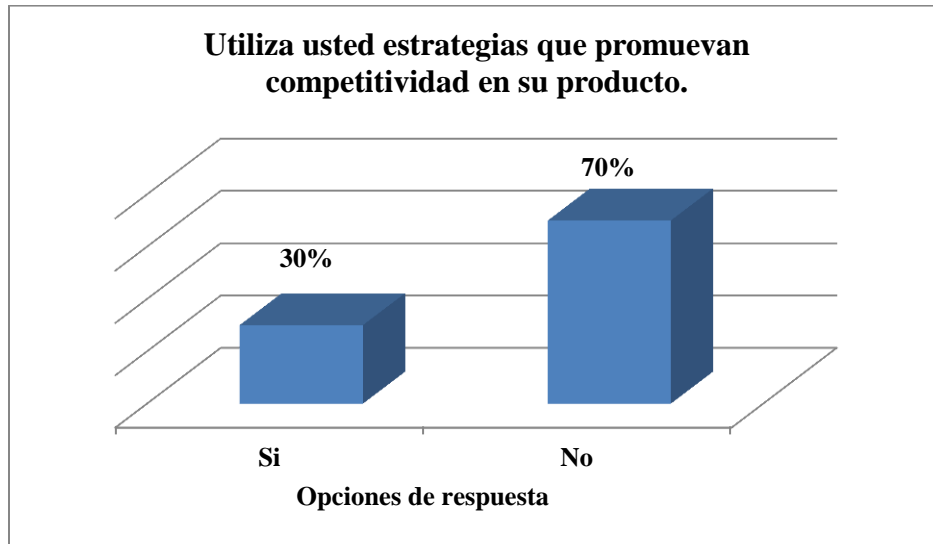


Fuente: elaboración propia

Los socios afirman desconocer este tipo de ventajas debido a la poca información que esto representa; se ha dejado de percibir apoyo para mejorar el producto y de otro tipo.

## Pregunta 7

7. ¿Utiliza usted estrategias que promuevan competitividad en su producto?



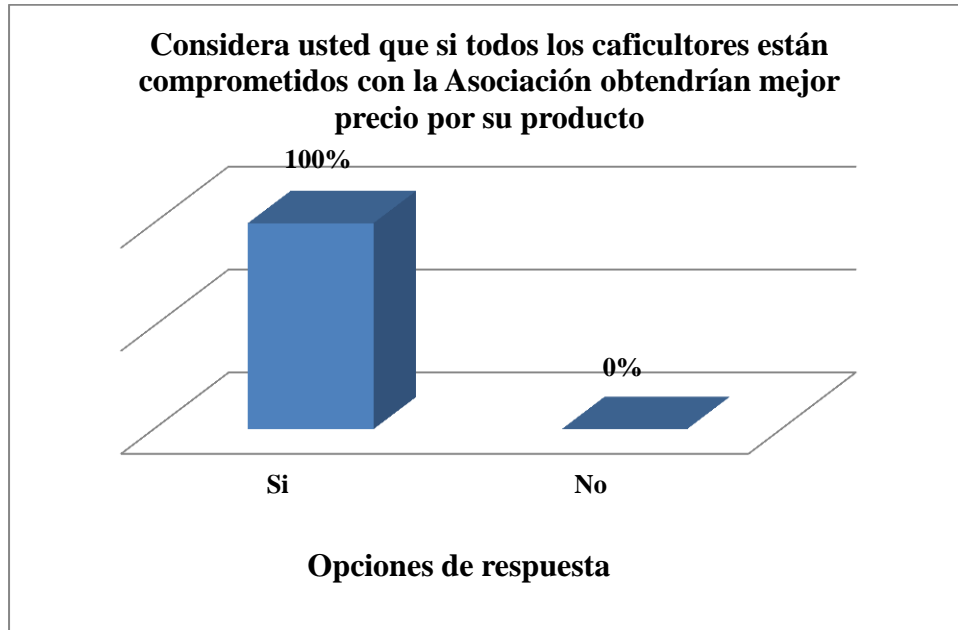
Fuente: elaboración propia

Los encuestados concluyeron que no utilizan este tipo de estrategias las cuales pueden ser de utilidad a los demás socios, esto se da por falta de capacitación técnica, que pueda promover el compañerismo entre los socios. Comparten experiencias de las parcelas en demostración lo que permite contar la experiencia del manejo que han llevado.



## Pregunta 8

8. ¿Considera usted que si todos los caficultores están comprometidos con la asociación obtendrían mejor precio por su producto?

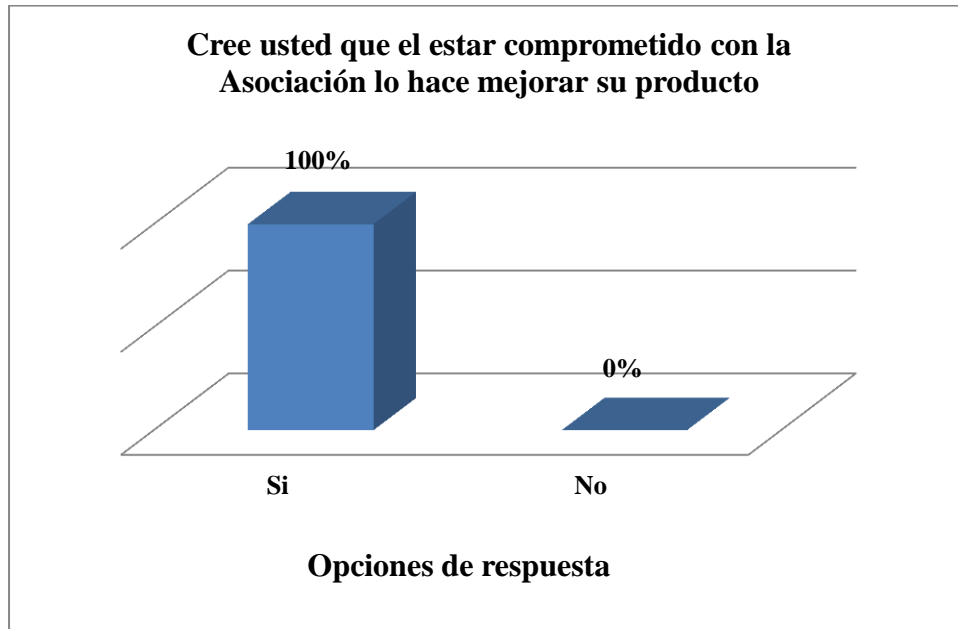


Fuente: elaboración propia

Los socios manifiestan que si la totalidad de asociados se comprometieran a realizar sus obligaciones mejorarían la calidad de sus productos aplicando a cabalidad las fases del manejo adecuado del café.

## Pregunta 9

9. ¿Cree usted que el estar comprometido con la asociación lo hace mejorar su producto?

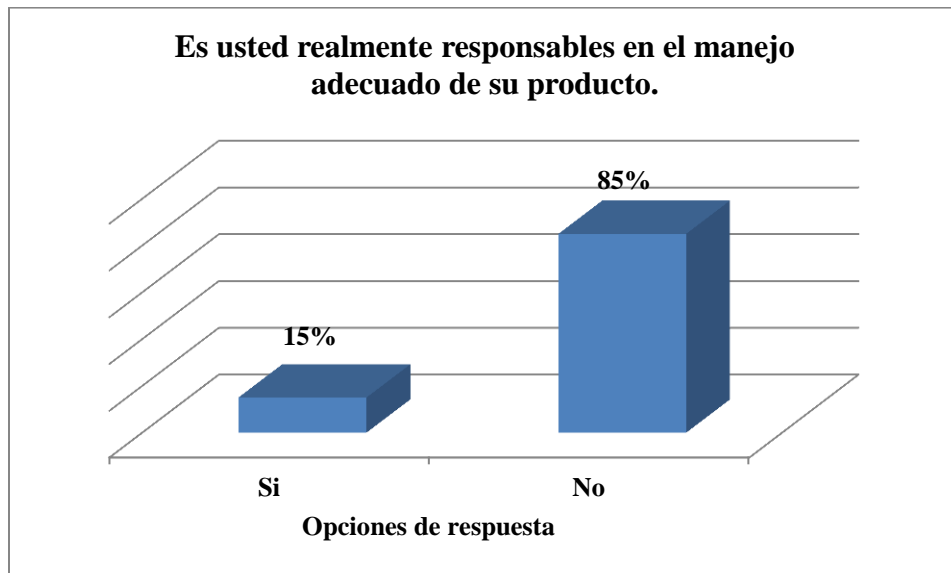


Fuente: elaboración propia

El total de socios encuestados concluye que el compromiso que se realiza con la organización los hace buscar formas de mejorar su producto, el café es la principal fuente de ingresos para la asociación, porque es aquí donde obtienen sus créditos para el mantenimiento de sus plantaciones por lo que destacan la fidelidad para con la misma.

## Pregunta 10

10. ¿Es usted responsable en el manejo adecuado de su producto?

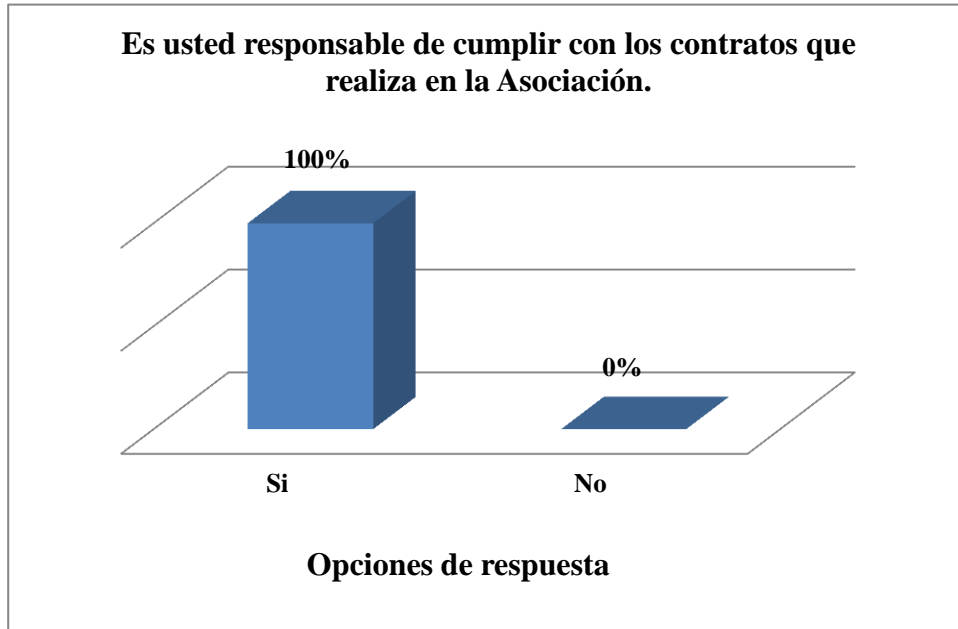


Fuente: elaboración propia

El 15 % de los socios encuestados afirma que el manejo que realizan durante el proceso de elaboración del café es el adecuado, y que actúan de forma responsable con la asociación entregando un producto de calidad.

## Pregunta 11

11. ¿Es usted responsable de cumplir con los contratos que realiza en la asociación?



Fuente: elaboración propia

El 100% de los encuestados afirman que cumplen los contratos que realizan en la institución, de lo contrario afectarían el desarrollo de la misma y ellos como usuarios perderían la credibilidad; esto llevaría a la organización en el incumplimiento de contratos realizados con empresas extranjeras asociadas a ella.

### 3.2 Análisis e interpretación de resultados

Según definición operacional de las variables en estudio:

Para determinar el impacto de la implementación de capacitaciones con el fin de alcanzar un café de calidad al concluir el proceso de cosecha, la opinión de los encuestados se considera prioritaria de ella depende el éxito o fracaso de la investigación.

La interpretación y análisis de los datos obtenidos durante el estudio, se detallan de la siguiente manera:

#### ➤ Gerente

Según lo expresado por el gerente de la entidad en estudio, la calidad de café que se logra alcanzar no es la adecuada para que este sea exportado a países extranjeros que lo requieren trae consecuencias para la organización que dirige.

Respecto a la implementación de estrategias para mejorar la calidad del café manifiesta que estas han sido dadas a conocer a los asociados para que ellos las tomen en cuenta durante el proceso de cosecha para obtener mejores resultados.

Consciente de la importancia de implementar estrategias para la obtención de la mejor calidad del café, destacan que los socios deben ser responsables al tomar en cuenta las mismas, aplicándolas en las diferentes etapas de la producción del café durante el periodo de cosecha; son en estas etapas donde se define la calidad que obtendrá el café al final del proceso.

Por lo expuesto, en vista que la entidad posee un manual de procesos de calidad y de control de contratos por entrega de café.

El control de calidad aplicado para el recibimiento del producto dentro de la organización es el adecuado, de esta manera la entidad cumple con estos requisitos que le son exigidos; de igual

manera el asociado realiza un contrato por la cantidad de quintales de café que entregara a la asociación al final de su cosecha.

En el control de calidad del producto se ha manifestado la irresponsabilidad de los asociados al entregar productos defectuosos o de baja calidad, de igual forma en el incumplimiento de los contratos por parte de los socios forman parte de los factores que impiden un crecimiento institucional y económico.

La organización ha estimulado a los socios a ser responsables en cuanto al manejo adecuado del producto en épocas de cosecha y al cumplimiento de sus contratos, esto durante la inscripción como socios o bien en las asambleas generales que se realizan, y otras oportunidades que las ameriten.

#### ➤ Socios

Considerar la importancia que los asociados constituyen para la organización, en vista de los resultados obtenidos a través de la investigación realizada sobre el manejo adecuado del café; se puede concluir: que los socios por su parte son consientes que debido a la poca información sobre el manejo del café durante el proceso de cosecha, lo consideran como de baja calidad. Están obligados a optar por prácticas de manejo poco recomendadas. Respecto al conocimiento de los parámetros de calidad aplicados al café los socios manifiestan que estos no los tienen claros, no se los han trasladado de forma previa, lo que influye en el manejo que se le dé al producto como resultado baja calidad; con forme a lo expresado se resalta que por la poca información que se brinda a cerca del manejo adecuado del café no se puede optar a un producto competitivo. Los socios expresan que si la totalidad fuese responsable y cumple los requisitos para obtener un producto de calidad, se obtiene beneficios individuales como crecimiento económico, colaboran con el crecimiento y desarrollo institucional de la organización.

Los socios encuestados afirman que el proceso para lograr café de calidad es amplio y que estos no se llegan a cumplir a cabalidad, manifestado que el apoyo técnico en este proceso es importante y ellos no lo obtienen; el cual perjudica que el café no sea de la calidad adecuada y competitivo, resaltan la necesidad que tiene de capacitaciones constantes sobre los procesos que se llevan a cabo para la elaboración del café durante la época de cosecha.

## Capítulo 4

### 4.1 Propuesta de mejora y viabilidad del proyecto

➤ Viabilidad del proyecto

➤ Financiera.

El proyecto no representa ningún costo para la organización el mobiliario y equipo a utilizar durante las capacitaciones pertenecen a la organización por lo que no se hará necesaria la compra de ningún tipo.

Los beneficios a recibir por parte de la organización será un café de mejor calidad que se competitivo y rentable a nivel nacional e internacional, con ello generar una mayor utilidad a la organización y a sus asociados.

➤ Administrativa

En la administración o cualquier otra área no se realizara ningún cambio, solo consta de capacitaciones a los asociados con la finalidad de combatir las debilidades actuales.

➤ Técnica.

El área de producción es afectada de forma temporal por la propuesta de la guía de capacitación basada en el manual de procesos de calidad; al promover la logística del manejo adecuado del café, se basa en el empoderamiento de los socios del manual de procesos de calidad.



Ejecución de la Propuesta

**Guía de capacitación basada en el manual de procesos de calidad promoviendo la logística del manejo adecuado del café, en la Asociación Bitenam, de la aldea Petatán del municipio de Concepción Huista.**



## ➤ Presentación

Para el manejo y alcance de un café de calidad, es necesario tomar en cuenta los requisitos del control de calidad recomendados por la organización, que promuevan el cumplimiento a cabalidad de los procesos de producción, a través de capacitaciones constantes por parte de la asociación a beneficio de sus usuarios.

La organización atiende aspectos administrativos y técnicos que promueven el manejo adecuado del café, para lograr la mejor calidad en su producto lo que la hace competitiva, con factores que intervienen en el cumplimiento los sus objetivos al asegurar su credibilidad ante entidades exportadoras.

Los socios son los que dan a conocer sus necesidades, sin tomar en cuenta la postura de la asociación en cuanto a esto, pero deben ser prioridad para esta ya que son la razón de su existencia. Los socios son los que dan vida a la organización y por ellos se deben implementar estrategias que promuevan el manejo adecuado de sus cosechas. Los resultados encontrados determinaron una diferente apreciación sobre la implementación de estrategias preestablecidas que promueven el manejo adecuado del café, donde el gerente menciona que si se dan a conocer los requisitos de calidad exigidos; los socios opinan que por parte de la asociación no se les ha brindado la información necesaria sobre la logística de manejo y el control de calidad del café.

Al tomar en cuenta lo anterior, se presenta a la organización una propuesta guía de capacitación basada en el manual de procesos de calidad promoviendo la logística del manejo adecuado del café, en la asociación Bitenam, de la aldea Petatán Concepción Huista.

➤ Justificación

Debido a la poca o nula información que los socios poseen sobre procesos de calidad manejados por la institución, se hace necesario las capacitaciones continuas a los socios sobre los requisitos de calidad en la organización para la adquisición de café, para que las tomen en cuenta durante el proceso de cosecha de su producto y así contribuir al desarrollo organizacional.

Una vez analizados los factores se propone la implementación de capacitaciones constantes basadas en el manual de control de calidad requerido por la institución para el café, esto con la finalidad de fortalecerlo, y hacer que el mismo sea competitivo a nivel nacional e internacional, para lograr con ello, mayor credibilidad y satisfacción de los asociados y de la asociación.

➤ Objetivos

➤ General

Implementar una guía de capacitación que empodere a los socios con el manual de procesos de calidad que está establecido en la asociación agrícola y desarrollo integral Bitenam para el manejo del café.

➤ Específicos

➤ Involucrar a los socios en el uso adecuado del manual de procesos de calidad para la realización eficiente de la logística de manejo del café.

➤ Proponer el aprovechamiento eficiente de la asesoría técnica sobre el manejo adecuado del café que presta la organización a sus asociados.

➤ Alcances

La capacitación se realizara con los integrantes de la asociación agrícola y desarrollo integral Bitenam, de la aldea Petatán del municipio de Concepción Huista, bajo el tema empoderamiento de los socios del manual de procesos de calidad del café, en dos etapas comprendidas en los meses de agosto y octubre del año dos mil quince.

➤ Responsables

Los responsables para que se realice la capacitación son los siguientes.

1. Junta directiva.

2. Gerencia

3. Asesor técnico.

3.1 Tareas del asesor técnico: manejo de sombra, manejo de suelo, en el proceso de elaboración del café, maduración, corte de la cereza, despulpado, fermentación, lavado, secado y almacenamiento.

➤ Metodología

Debido a la poca información que los socios poseen sobre el manual de procesos de calidad y la logística de manejo, la asociación debe optar por la búsqueda de alternativas que permitan un conocimiento amplio de los socios sobre el manejo adecuado del café en el proceso de cosecha. Con la finalidad de lograr un café de calidad competitivo, que promueva el desarrollo tanto a nivel individual como organizacional, aumenta la credibilidad de la organización a nivel nacional e internacional.

Las capacitaciones deben ser impartidas por una persona capacitada que conozca los lineamientos necesarios para la obtención de un café de calidad, y que se desenvuelva con fluidez ante el grupo, esto con el propósito de aprovechar la atención de los participantes.

Para realizar las capacitaciones el expositor debe presentar estrategias a utilizar, entre las cuales deben estar: división de grupo en concordancia al dominio que se alcance, debe utilizar proyector de imagen, contar con la documentación necesaria sobre las responsabilidades adquiridas al ser socio de la organización.

El proceso de capacitación debe ser expositivo, que plantee los objetivos a alcanzar por la misma, e informar del manual de procesos de calidad establecido en la organización para la obtención de café de calidad, explicar los pasos fundamentales a seguir. Al finalizar no se debe olvidar la retroalimentación de los temas.

Las capacitaciones deben realizarse meses previos al inicio de la cosecha, con la finalidad de reforzar y dar a conocer el manual de procesos de calidad en la organización para la obtención de resultados, los meses comprendidos para estas capacitaciones se comprenden del mes de agosto donde se empoderara a los socios con el manual de procesos de calidad, en el mes de octubre se les brindara una retroalimentación que les permita ejercitar los conocimientos adquiridos durante el siguiente mes, en el cual se marca el inicio de la cosecha.

## Plan de capacitación

Plan de capacitación basado en el manual de procesos de calidad promoviendo la logística del manejo adecuado del café, en la Asociación Bitenam, de la aldea Petatán del municipio de Concepción Huista.

Responsable	Objetivos	Temática	Lugar	Fecha
Técnico agrícola de la asociación Bitenam.	Fomentar la responsabilidad en el manejo adecuado del café durante su desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de sombra.</li> <li>• Manejo de barreras muertas.</li> <li>• Manejo de barreras vivas.</li> <li>• Fertilización correcta.</li> </ul>	Parcela de un socio en particular.	1 de junio del 2015
Técnico enviado por Anacafé	Empoderar a los socios con el manual de procesos de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Punto adecuado de maduración del café para su corte.</li> <li>• Punto óptimo de fermentación para su posterior lavado.</li> <li>• Punto exacto del secado.</li> <li>• Forma correcta de almacenamiento.</li> </ul>	Centro de acopio de la asociación Bitenam.	13 de noviembre de 2015.

Nota: las capacitaciones realizadas por el técnico agrícola de la organización tendrán una duración de 5 días, en los cuales cada día participaran 37 asociados diferentes para que al final del quinto día hayan recibido la capacitación 186 socios.

➤ Cronograma de actividades

No.	ACTIVIDAD	AGOSTO				OCTUBRE				NOVIEMBRE Y ABRIL
		1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Repartición de invitaciones a los socios a participar en la capacitación.									
2	Platica motivacional sobre las ventajas de producir café de calidad.									
3	Resaltar la importancia de la utilización correcta del manual de procesos de calidad.									
4	Empoderamiento de los socios del manual de procesos de calidad.									
5	Retroalimentación a los socios sobre la utilización correcta del manual de procesos de calidad.									
6	Inspección constante a los socios si se está trabajado en base al manual de procesos de calidad, llevada a cabo por el técnico de la organización									

➤ Presupuesto de capacitación

La capacitación no representara ningún costo para la organización, puesto que la coordinación de las actividades, el mobiliario y equipo serán los que posee la organización para evitar cualquier gasto.

Presupuesto de capacitación

Descripción	Valor
Alquiler de local	Q 400.00
Alquiler de sillas	Q 300.00
Alquiler de cañonera (Q 100 por una hora)	Q 400.00
Refacción	Q 500.00
Viáticos del capacitador	Q 600.00
Invitaciones	Q 100.00
TOTAL	Q 2,300.00

Nota: el presupuesto describe cuanto invertiría la organización en las capacitaciones si se incurrieran en los gastos descritos y en 2 capacitaciones invertiría Q4, 600. Solo se hace mención para tener conocimiento de cuanto se ahorra en capacitaciones.

➤ Resultados esperados

Con la implementación de las capacitaciones se pretende que los socios obtengan el conocimiento de las bases requeridas para asociarse a la organización, y el manual de proceso de calidad del café; con ello se espera que recuperen la calidad, que sea competitivo al adquirir precios favorables que es la razón de su producción, lograr la satisfacción personal al eliminar inconformidades para apoyar el desarrollo institucional de la organización, se añade:

- Conocimiento amplio de las responsabilidades adquiridas al ser socio de la organización.
- Fortalecer el conocimiento sobre los requisitos para la obtención de calidad del café.



- Desarrollar la responsabilidad en cada socio basada sobre la logística del manejo adecuado del café en temporadas de cosecha.
- Motivación al socio a la realización cabal de los procesos del manejo del café.
- Aprovechar los documentos sobre temas relacionados a la calidad del café.
- Las capacitaciones deben realizarse en los meses previos a la temporada de cosecha, de preferencia en los meses de agosto a octubre para que la información sea de fácil recordar por parte de los socios.

Recaudación obtenida por Bitenam en los últimos dos años.

Año 2,013 - 2,014	Quintales de café recaudados 800.
Año 2,014 – 2015	Quintales de café recaudados 1,100,
	Con la implementación del plan de capacitación basada en el manejo adecuado en la elaboración del café la asociación obtendría un rendimiento del 32% en la cosecha 2,015 – 2,016.
Año 2,015 – 2,016	Quintales recaudados proyectados 1,450.

#### ➤ Evaluación

La evaluación de los resultados es de suma importancia, es aquí donde se verifica la responsabilidad del socio al poner en práctica el manual de proceso de calidad adquiridos durante las capacitaciones.

Los resultados se evalúan de acuerdo a los informes presentados por el técnico de la asociación quien será el responsable de la verificación y apoyo durante el proceso de cosecha del café.

La gerencia debe entrevistar a los asociados en cuanto al aprovechamiento del manual de proceso de calidad, la asistencia técnica, y el cumplimiento del técnico con sus obligaciones como facilitador de información y evaluador de los procesos.

## **Conclusiones**

1. La asociación Bitenam ha sufrido un estancamiento en su crecimiento económico debido a que no se buscan soluciones prontas a las debilidades que la aquejan, las cuales de seguir en existencia podrían llevar a la organización a la quiebra.
2. Según la investigación el área administrativa es donde se concentra el mayor problema es aquí donde la junta directiva y personal administrativo deben prestar mayor atención.
3. Los socios son los que manifiestan no tener acompañamiento logístico que les permita producir un café de calidad, debido a que no se les da la información necesaria sobre logísticas de manejo adecuado por parte de la organización.
4. El área financiera de la organización no ha cumplido con el pronto pago del producto recibido de los asociados y es la causa de ciertos desacuerdos en ellos, optando por vender su producto en otros lugares en donde reciben el valor económico al instante.

## **Recomendaciones**

1. La asociación Bitenam debe realizar estudios área por área de forma constante para que permita establecer la situación en las que se encuentran, lo que se recomienda es un análisis FODA por área.
2. Se recomienda que toda información que sea de provecho e impulse la mejora continua debe darse a conocer a sus asociados, como lo son las responsabilidades y beneficios al asociarse a la organización y el manual de procesos de calidad entre otros.
3. Es de vital importancia atender las necesidades de los asociados, sobre logística de manejo, lo cual representa capacitaciones continuas que fortalezcan el manejo adecuado del café para el logro de un producto de calidad y competitivo, de esta manera ellos apoyan el crecimiento organizacional.
4. El área financiera de Bitenam debe contar con los recursos económicos que cubran las necesidades de sus asociados al momento que ellos entreguen la cantidad de café comprometido.

## Referencias Bibliográficas

1. Asociación agrícola y desarrollo integral Bitenam.
2. <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>.
3. <http://www.monografias.com/trabajos81/cafe-y-sus-caracteristicas/cafe-y-sus-caracteristicas2>.
4. [http://es.wikipedia.org/wiki/Asociaci%C3%B3n\\_\(Derecho\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Asociaci%C3%B3n_(Derecho)).
5. Guía del caficultor. (Abril 2,002).
6. Memoria de labores 2013-2014. (Asociación Nacional del Café)
7. Guía de manejo del beneficiado Húmedo y Seco. (Asociación Nacional del Café)

## **Anexos**

## **Anexos**

### ✓ Diagnostico Integral.

Actualmente la asociación atraviesa problemas que hacen que el funcionamiento sea deficiente, esto a causa de la problemática que se viven en las diferentes áreas, los asociados se quejan por el mal servicio porque las instalaciones están cerradas sin dejar algún tipo de anuncio que respalde las ausencias; en asamblea anual que se celebró en el mes de abril los asociados manifestaron otro tipo de inconformidades a cerca del manejo de los bienes de la asociación entre los cuales se mencionan el uso de los vehículos y otros.

Otras de las problemáticas que aquejan a la asociación es la escasa existencia de útiles de oficina y suministros.

Problemáticas por área:

- Producción: el manejo del café por parte de los socios que representa en calidad del producto.
- Créditos: algunos socios no cumplen con su responsabilidad crediticia.
- Financiero: retraso de los recursos económicos para la comercialización del café, aprobación de crédito y liquidación de los socios por cosecha.
- La exportación de café es tardada debido a que no se cuenta con maquiladoras certificadas en el país.

➤ Cuadro operacional de las variables.

Variables	Indicadores	Objetivos	Preguntas
Manejo	Responsabilidad	Identificar el grado de responsabilidad con las tareas que a adquirido como socio de la organización. (contratos, créditos)	
	Respeto	Establecer el grado de respeto que muestran los socios hacia las decisiones de la organización en cuanto a precios y otros aspectos del producto.	
	Compromiso	Verificar el grado de compromiso que tiene los asociados en toda la fase de producción del café.	

➤ Instrumento aplicados

UNIVERSIDAD PANAMERICANA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
EXTENSION JACALTENANGO



## CUESTIONARIO

A: Baltazar Pérez Rafael.

Gerente

Por este medio el estudiante de la Universidad Panamericana le agradece la atención y el tiempo prestado para responder los siguientes cuestionamientos con el objetivo de tener conocimiento general del estado actual de la Asociación.

INSTRUCCIONES: según sus conocimientos adquiridos en el lapso de tiempo que dirige ó trabaja en la Asociación Agrícola y Desarrollo Integral BITENAM se le suplica, con todo respeto, que responda los siguientes cuestionamientos según sea el caso. La información brindada será confidencial y para usos académicos.

1. ¿Cuántos departamentos existen en la Asociación?

---

2. ¿Cuáles son los departamentos?

---

---

3. ¿Existe un plan estratégico en la Asociación (Misión, Visión, Objetivos, Política, otras.)?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_



4. ¿Es aplicable actual el plan estratégico?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Porqué\_\_\_\_\_

5. ¿Está bien definida la planeación estratégica?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

6. ¿Se han aplicado en la Asociación programas de desarrollo organizacional de calidad total?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Porqué\_\_\_\_\_

7. ¿Se dispone de una clasificación de objetivos a corto, mediano y largo plazo?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

8. ¿Existe infraestructura adecuada y suficiente para el cumplimiento de los programas y proyectos?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

9. ¿Existe congruencia entre los planes y proyectos?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Porqué\_\_\_\_\_

10. ¿Se dispone de un sistema de control para el seguimiento de los proyectos y programas?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Porqué\_\_\_\_\_

11. ¿Se utilizan presupuestos en la asociación?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Porqué\_\_\_\_\_

12. ¿Qué tipo de presupuestos se utilizan?

\_\_\_\_\_

13. ¿Se comparan los presupuestos con los resultados reales?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Porqué\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

14. ¿Cuáles son las principales fuentes de financiamiento de la asociación?

\_\_\_\_\_

15. ¿Son recibidos los ingresos con la documentación comprobatoria para su registro contable?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

16. ¿Se ha tenido un rendimiento en el capital en los últimos cinco años?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

17. ¿Existe un manual de puestos y funciones en la asociación?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

18. ¿Existe un programa establecido para el reclutamiento y selección del personal?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

19. ¿Están definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridades y niveles jerárquicos?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

20. ¿Qué criterios se toman para la selección del personal?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

21. ¿Se dan a conocer las funciones y actividades del puesto a cada empleado?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porqué \_\_\_\_\_

22. ¿Asisten personal administrativo a cursos fuera de la empresa?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porqué \_\_\_\_\_

23. ¿En actualidad se brinda un buen servicio (atención a los asociados)?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Porqué \_\_\_\_\_

24. ¿Conoce el personal las instrucciones en caso de accidente?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

25. ¿Cuáles son las problemáticas técnicas que se viven en las diferentes Áreas de la Asociación?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

26. ¿Cuáles son las problemáticas administrativas que se viven en las diferentes Áreas de la Asociación?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Universidad Panamericana  
Facultad Ciencias Económicas  
Extensión Jacaltenango  
Licenciatura en Administración de Empresas  
Seminario de Egreso II



Cuestionario dirigido a los Asociados de la Asociación Agrícola y Desarrollo Integral BITENAM, Santiago Petatán, Concepción Huista.

Instrucciones: Se solicita su colaboración para responder los siguientes cuestionamientos marque con una X en los espacios correspondientes de acuerdo a su criterio.

1. ¿Considera usted que el producto que entrega en la asociación es de calidad?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Por qué \_\_\_\_\_

2. ¿Aplica usted estrategias de mejora continua en su producto?

Siempre \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

3. ¿Considera usted que un producto de buena calidad adquiere precios favorables?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Por qué \_\_\_\_\_

4. ¿Tiene usted conocimiento de los parámetros de calidad que aplica la asociación para el café?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

5. ¿Queda usted satisfecho con el precio que la Asociación le da por su producto?

Siempre\_\_\_\_\_ A veces\_\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_

6. ¿Considera usted que su producto es competitivo?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Por qué\_\_\_\_\_

7. ¿Conoce usted las ventajas de tener un producto competitivo?

Siempre\_\_\_\_\_ A veces\_\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_

8. ¿Utiliza usted estrategias que promuevan competitividad en su producto?

Siempre\_\_\_\_\_ A veces\_\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_

9. ¿Considera usted que si todos los caficultores están comprometidos con la Asociación obtendrían mejor precio por su producto?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Por qué\_\_\_\_\_

10. ¿Cree usted que el estar comprometido con la Asociación lo hace mejorar su producto?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Por qué\_\_\_\_\_

11. ¿Es usted responsables en el manejo adecuado de su producto?

Siempre\_\_\_\_\_ A veces\_\_\_\_\_ Nunca\_\_\_\_\_

12. ¿Es usted responsable de cumplir con los contratos que realiza en la Asociación?

Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Por qué\_\_\_\_\_