



UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS**

CARRERA DE: INGENIERIA COMERCIAL

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO SOBRE LA APLICACIÓN DE
NORMAS DE CALIDAD EN EL SECTOR LÁCTEO DEL CANTÓN
LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingenieros Comerciales.

Autores:

Pilatasig Ayala María Biviana

Vega Cuchiye Edison Gabriel

Director:

Msc: Navas Olmedo Walter Humberto

Latacunga - Ecuador

ABRIL – 2012

AUTORIA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO SOBRE LA APLICACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD EN EL SECTOR LÁCTEO DEL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI”**, son de exclusiva responsabilidad de los autores .

.....
María Biviana Pilatasig Ayala

C.I. 050345897-8

.....
Edison Gabriel Vega Cuchiye

C.I. 050335863-2

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO SOBRE LA APLICACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD EN EL SECTOR LÁCTEO DEL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI”, Pilatasig Ayala María Biviana y Vega Cuchipe Edison Gabriel, postulantes de la Carrera de Ingeniería Comercial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga 29 de Marzo del 2011

El Director

.....

Ing. Walter Humberto Navas Olmedo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto los postulantes: **PILATASIG AYALA MARÍA BIVIANA Y VEGA CUCHIPE EDISON GABRIEL**, con el título de tesis **“EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO SOBRE LA APLICACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD EN EL SECTOR LÁCTEO DEL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los meritos suficientes para ser sometido al acto de defensa de tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes según la normativa Institucional.

Latacunga, 21 Marzo del 2012.

Para constancia Firman:

PRESIDENTE.

Ing. Marlene Salazar.

MIEMBRO.

Ing. Lorena Paucar.

OPOSITOR

Ing. Jadira Borja.

AGRADECIMIENTO

Esta tesis es una parte de nuestras vidas y el comienzo de otras etapas por esto y más, la dedicamos:

A Dios ante todo y a cada uno de nuestros familiares quienes nos han brindado su apoyo en cada momento.

Nuestros más sinceros agradecimientos a la Universidad Técnica de Cotopaxi, y a cada uno de nuestro maestros por impartir los conocimientos adquiridos que nos servirán para toda nuestras vidas.

**BIVIANA
GABRIEL**

DEDICATORIA

Este trabajo y todo el esfuerzo realizado durante estos años, incluyendo esta parte final de mi carrera universitaria y lo que vendrá a futuro, se la dedico principalmente a Dios, quien me ha dado la oportunidad de vivir y tener salud para alcanzar esta etapa importante en mi vida.

Con mucho amor y cariño a mis padres: Luis Pilatasig y Fanny Ayala, por haberme dado la vida, apoyarme y haberme guiado en el camino del bien; por su amor y apoyo incondicional aún en los momentos más difíciles de mi vida.

BIVI'S

La dedico este proyecto de tesis a Dios y a mi familia. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mi Papá y a mis Hermanas, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. A mi cuñado por estar siempre conmigo apoyándome en todo momento, y a mis sobrinitos que con su alegría me llenan de esperanzas para seguir adelante, los quiero mucho a todos.

GABO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

TEMA: “EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO SOBRE LA APLICACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD EN EL SECTOR LÁCTEO DEL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI”

Autores: María Biviana Pilatasig Ayala

Edison Gabriel Vega Cuchipe

RESUMEN

En la actualidad muchas empresas, a nivel mundial, están buscando la certificación de la norma ISO 9001 para utilizarla como una herramienta de competencia en la globalización de los mercados. En Ecuador existen pocas empresas certificadas (226 hasta este año) y en camino de la certificación, (14 empresas por año según fuente del INEN).

Cada vez más frecuentemente el cliente extranjero, ecuatoriano y cotopaxense exige que el proveedor esté, al menos, en el proceso de establecer la Norma ISO 9001:2008. Para implantar la norma es necesario contar con un sistema documental que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001 y pueda ser aplicada en cualquier organización.

La metodología que aquí se presenta se inicia con el estudio de los elementos de la norma aplicables a la empresa, el diseño documental, la elaboración de los documentos, seguidamente se procede a implantar el sistema documental, que incluye el calendario de implantación; finalmente se enuncia la importancia de mejorar continuamente el sistema y la forma de controlar el proceso.

Cumplir en la documentación, con los requisitos de la norma es asegurarle al cliente que la empresa no solo opera bajo criterios que aseguran la calidad de todo su sistema, sino que también le indican que la empresa es controlada periódicamente para asegurar que no deje dichas prácticas.



COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY
ACADEMIC UNIT OF ADMINISTRATIVE AND HUMANISTIC SCIENCES

Latacunga – Ecuador

THEME: “EVALUATION AND DIAGNOSE OF THE APPLICATION OF QUALITY STANDARDS IN THE MILK PROCESS SECTOR IN LATACUNGA, COTOPAXI”

Autores: María Biviana Pilatasig Ayala

Edison Gabriel Vega Cuchiye

SUMMARY

Currently, there are many companies around, the world looking for ISO 9001 Standard Certification will use as a competitive tool in the market globalization. In Ecuador, there are few certified enterprises (226 until this year) and, there are (14 enterprises per year according to the INEN) on the way to get the certification.

Every time , the foreign, Ecuadorian and local clients ask the suppliers at least to be on the process of getting the ISO 9001: 2008 Standard. In order to establish this standard, it is necessary to have a document system that meets the requirements of the ISO 9001 Standard and that it can be applied in any organization.

The methodology used deals with the study of some elements of the standard applicable to the enterprise, the document design, elaboration of documents, then the document system was implanted, which includes implementation calendar; and finally the importance of continuous improvement is pointed out and the way to control the process.

Fulfilling with the documentation, with the requirements of the standard is to assure the client that the enterprise not only run by criteria that guarantees the quality of all the system, but it also shows that the enterprise is controlled periodically in order to assure not leave such practices



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

CERTIFICACIÓN

Latacunga 02 de Abril del 2012

Por medio de la presente me dirijo para informar que luego de haber revisado el resumen de tesis de la señorita **PILATASIG AYALA MARÍA BIVIANA** y el señor **VEGA CUCHIPE EDISON GABRIEL**, alumnos de Ingeniería Comercial con el tema **“EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO SOBRE LA APLICACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD EN EL SECTOR LÁCTEO DEL CANTÓN LATAACUNGA PRTOVINCIA DE COTOPAXI”**, ha cumplido con lo establecido, por lo que certifico que el summary se encuentra adecuadamente realizado.

Es todo cuanto puedo informar para los fines pertinentes.

Atentamente;

Lic. Pablo Cevallos

C.I. 050259237-1

DOCENTE UNIVERSITARIO

INTRODUCCIÓN

Este trabajo se desarrolló en el sector lácteo del Cantón Latacunga, que se dedican a la elaboración, colocación y venta de productos lácteos.

La investigación tiene como objetivo principal el establecer falencias y encontrar soluciones, poniendo especial interés en la situación actual que se encuentra este sector mediante un análisis de mercado, tomando en cuenta las opiniones de los dueños, y consumidores sobre el porque no trabajan y exigen productos basados en un Sistema de Gestión de Calidad.

Dentro del estudio del primer capítulo se desarrolla el marco teórico donde se expone las contextualizaciones con su respectivo análisis de cada tema, y sub temas de acuerdo a una secuencia lógica.

En el capítulo dos se expone una breve reseña histórica del sector lácteo, seguidamente de la cartera de productos de cada industria, un análisis del macro ambiente en el cual se desenvuelven las industrias de lácteos de este cantón, detallando escenarios como el económico, político, tecnológico, ambiental, demográfico; además se realiza un análisis interno del sector con su respectiva encuesta y entrevista para de esta manera detallar un análisis FODA.

En el capítulo tres se presenta de manera detallada el justificativo posteriormente del desarrollo de la propuesta, en donde se va a desarrollar y se da a conocer el sistema de gestión de calidad junto con el proceso de certificación que las industrias lácteas deberán seguir para poder llegar a ser certificadas bajo una norma de calidad ISO 9001-2008.

Seguidamente y finalizando con este trabajo investigativo se expone las conclusiones y recomendaciones emitidas en todos el desarrollo de los capítulos mencionados anteriormente.

ÍNDICE.

PORTADA	i
AUTORIA	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
APROVACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
CERTIFICACIÒN.....	X
INTRODUCCIÒN	xi
ÍNDICE.....	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xx
ÍNDICE DE TABLAS.....	xxiii
INDICE DE GRAFICOS.....	xxiii
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO TEORICO.....	1
1.1. ADMINISTRACIÒN	1
1.1.1. Importancia de la Administraciòn.....	2
1.1.2. Características de la Administraciòn.....	3
1.1.2.1. Por su universalidad.....	3
1.1.2.2. Por su especificidad.....	3
1.1.2.3. Por su unidad temporal.....	4
1.1.2.4. Por su unidad jerárquica.....	4

1.1.3. Funciones de la Administración.....	5
1.1.3.1. Planeación.....	5
1.1.3.2. Organización.....	6
1.1.3.3. Dirección.....	6
1.1.3.4. Control.....	7
1.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	8
1.2.1. Principios de la Gestión de Calidad.....	9
1.2.1.1. Enfoque al Cliente.....	9
1.2.1.2. Liderazgo.....	10
1.2.1.3. Participación de las Personas.....	11
1.2.1.4. Enfoque a Procesos.....	11
1.2.1.5. Enfoque del Sistema hacia la Gestión.....	12
1.2.1.6. Mejora Continua.....	12
1.2.1.7. Enfoque hacia la Toma de Decisiones.....	13
1.3. CALIDAD.....	13
1.3.1. Documentación del Sistema de la Calidad.....	14
1.3.1.1. Procedimientos Documentados del Sistema de la Calidad.....	14
1.3.1.2. Alcance de los Procedimientos.....	15
1.3.1.3. Semejanza Consistente.....	15
1.3.2. Manual de Calidad.....	15
1.3.2.1. Propósitos de los Manuales de Calidad.....	16
1.3.2.2. Estructura y Formato.....	17
1.3.2.3. Derivación del Manual de Calidad.....	18
1.3.2.3. Aplicaciones Especiales de los Manuales de la Calidad.....	18

1.3.3. Proceso de la Elaboración de un Manual de la Calidad.....	19
1.3.3.1. Responsabilidad de la Elaboración.....	19
1.3.3.2. Uso de Referencias.....	19
1.3.3.3. Exactitud y Totalidad.....	20
1.3.4. Proceso de Aprobación, Emisión y Control del Manual de la Calidad	20
1.3.4.1. Revisión Final y Aprobación.....	20
1.3.4.2. Distribución del Manual.	20
1.3.4.3. Incorporación de Cambios.	20
1.3.4.4. Control de la Publicación de los Cambios.	21
1.3.4.5. Copias No Controladas.	21
1.3.4.6. Que Incluir dentro de un Manual de Calidad	21
1.3.4.6.1. Contenido General.....	21
1.3.4.6.2. Título, Alcance y Campo de Aplicación.....	22
1.3.4.6.3. Cuadro de Contenidos.....	22
1.3.4.6.4. Introducción.	22
1.3.4.6.5. Política de Calidad y Objetivos.	23
1.3.4.6.6. Descripción de la Organización, Responsabilidades y Autoridades.....	24
1.3.4.6.7. Elementos del Sistema de Calidad.....	24
1.3.4.6.8. Definiciones.	25
1.4. COMPETITIVIDAD.....	27
1.5. LIDERAZGO EN EL MERCADO.....	28
1.6. CERTIFICACIÓN	29
1.7. NORMALIZACION	30
1.8. ACREDITACIÓN.....	31

1.8.1. La "certificación" del organismo de certificación se llama "acreditación".....	32
1.8.2. Definición de la Acreditación	33
1.8.3. Interés de la Acreditación	33
1.8.4. Los Costos.....	33
1.9. REGISTRO SANITARIO	34
1.10. NORMA DE CALIDAD INEN	35
1.11. LA NORMA ISO 9000.....	36
CAPITULO II.....	37
2.1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL.....	37
2.2. RESEÑA HISTORICA	37
2.2.1. Reseña Histórica del Origen de las Industrias Lácteas en el Cantón Latacunga.....	37
2.2.3. Situación Actual del Sector Lácteo en el Cantón Latacunga	40
2.3. MACROAMBIENTE.....	43
2.3.1. FACTOR TECNOLÓGICO	43
2.3.1.1. La Maquinaria Ideal para Producción y Empaque de Lácteos.	43
2.3.1.2. LÍNEA DE PRODUCCIÓN DE LECHE	45
2.3.1.3. LÍNEA DE PRODUCCIÓN DE YOGURT.....	46
2.3.2. FACTOR ECONÓMICO	47
2.3.2.1. El Producto Interno Bruto.	48
2.3.2.2. Tasas de Interés	49
2.3.2.2.1. Tasa de Interés Activa.....	50
2.3.2.2.2. Tasa de Interés Pasiva.....	51
2.3.2.2.3. La Inflación	52
2.3.3. FACTOR POLÍTICO	53

2.3.3.1. Organismos Encargados del Control de Normativas de Calidad.....	54
2.3.4. FACTOR AMBIENTAL	57
2.3.4.1. Consumo de Agua.	57
2.3.4.2. Energía.....	58
2.3.4.3. Vertimientos.....	58
2.3.4.4. Gestión de Residuos Sólidos.....	58
2.3.4.5. Emisiones Atmosféricas	58
2.3.5. Factor Demográfico.....	59
2.3.5.1. Tasa de Mortalidad.....	59
2.3.5.2. Tasa de Natalidad.....	60
2.3.6. FACTOR SOCIO CULTURAL.....	61
2.4. MICRO AMBIENTE	61
2.4.1. Proveedores.....	61
2.4.1.1. PROVEEDORES DE OTROS INSUMOS.....	69
2.4.2. Clientes Externos.....	69
2.4.3. COMPETENCIA	69
2.4.4. Clientes Internos.....	71
2.4.4.1. Departamento operativo de la industria Láctea “Ecuacac”	71
2.4.4.2 PROCESO PRODUCTIVO DE LA INDUSTRIA ECUALAC	72
2.4.4.2.1. Recepción de la Leche (Materia Prima).....	72
2.4.4.2.2. Control de la calidad.....	72
2.4.4.2.3. Filtración/Desinfección de la Leche.	73
2.4.4.2.4. Estandarización y pasteurización.....	74
2.4.4.2.5. Proceso de Elaboración del Queso.....	75

2.4.4.2.6. Proceso de elaboración de la leche enfundada.	75
2.4.4.2.7. Proceso de Enfundado y Enfriamiento.....	76
2.4.4.2.8. Almacenado del Producto.	77
2.4.5. Segmentación del Mercado.....	78
2.4.5.1. Variables de Segmentación.....	78
2.4.5.2. Investigación de Mercado.....	79
2.5. OBJETIVOS.....	81
2.6. DISEÑO METODOLÓGICO.....	81
2.6.1. Tipo de Investigación.....	81
2.6.1.1. La Investigación Descriptiva.....	82
2.6.2. Metodología.....	82
2.6.3. Técnicas.....	83
2.6.3.1. Técnica de la Observación.....	83
2.6.3.2. Técnica de la Entrevista.....	83
2.6.3.3. Técnica de la Encuesta.....	83
2.6.4. Población de estudio.....	84
2.6.5. Muestra.....	84
2.6.6. ENTREVISTAS.....	86
2.2.7. ENCUESTAS.....	99
2.2.8. ANÁLISIS FODA.....	104
CUADRO 11 ANÁLISIS FODA.....	104
III CAPITULO.....	105
3.1. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	105
3.2. OBJETIVO GENERAL.....	106

3.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	106
3.4. JUSTIFICACIÓN	107
3.5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	108
3.6. GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LAS NORMAS ISO 9001-2008	109
3.7. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.....	110
3.7.1. Requisitos Generales	110
3.7.2. Requisitos de la Documentación.	110
3.8. PASOS PARA OBTENER LA CERTIFICACIÓN ISO 9000	123
3.9. DECISIÓN Y COMPROMISO GERENCIAL.....	123
3.10. CREACIÓN DE UN EQUIPO DE TRABAJO	124
3.10.1. En el departamento Gerencial.	125
3.10.2. En el departamento de Producción.	125
3.10.2.1. Hojas de control:.....	125
3.10.3. En el Departamento de Ventas.	127
3.11. REVISION DE LOS PROCEDIMIENTOS E XISTENTES SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA APROPIADA ISO 9001.....	128
3.12. ESTABLECER PROGRAMAS DE ACCIÓN.....	129
3.13. DEFINIR E IMPLEMENTAR NUEVOS PROCEDIMIENTOS.....	131
3.14. COMPILAR MANUAL DE CALIDAD.....	133
3.15. Manual de Calidad	133
3.16. PROCESO DE CERTIFICACIÓN	171
3.17. CONTACTAR AL ENTE CERTIFICADOR.....	171
3.17.1. Cómo se elabora el contrato con las Empresas Certificadoras.....	171
3.17.2. Requisitos que la Certificadora Exige a las Industrias Lácteas.....	172
3.17.2.1. Aspecto Legal.....	172

3.17.2.2. Aspecto Técnico	173
3.17.3. Cotización de la Certificación.....	173
3.17.6. Ejecución de la Certificación	174
3.17.7. Emisión del Certificado	175
3.18. ENVIAR MANUAL DE CALIDAD AL ENTE CERTIFICADOR PARA APROBACIÓN.	175
3.18.1. Recepción del Manual de Calidad y la documentación adjunta.	176
3.19. AUDITORÍA POR EL ENTE CERTIFICADOR.....	176
3.20. OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO.....	177
CONCLUSIONES	178
RECOMENDACIONES	180
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	182
ANEXOS.....	186

ÍNDICE DE CUADROS.

CUADRO 1 Ubicación de las industrias lácteas del Cantón Latacunga	39
CUADRO 2 Fichas de observación de las diferentes marcas que se expenden sus productos y derivados lácteos en la Ciudad de Latacunga.	41
CUADRO 3 Maquinaria que tienen que utilizar para elaborar los quesos.....	43
CUADRO 4 Maquinaria para la producción de la leche	45
CUADRO 5 Maquinarias para la leche de las industrias de Latacunga.....	46
CUADRO 6 Maquinaria para la producción del Yogurt.....	46
CUADRO 7 Maquinarias para yogurt de las industrias de Latacunga.....	47
CUADRO 8 Proveedores de materia prima de las industrias lácteas del cantón Latacunga ..	62
CUADRO 9 Competencia le las industrias lácteas del Cantón Latacunga.....	70
CUADRO 10 Variables de segmentación	79
CUADRO 11 ANÁLISIS FODA.....	104
CUADRO 12 Procedimientos para la elaboración de documentos.....	120

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 Producto Interno Bruto.....	48
TABLA 2 Tasa de Interes Activa 2012.....	50
TABLA 3 Tasa de Interes Pasiva 2012.....	51
TABLA 4 Inflaciòn	52
TABLA 5 Poblaciòn de estudio a\u00f1o 2011.....	84
TABLA 6 Pregunta 01	86
TABLA 7 Pregunta 02	87
TABLA 8 Pregunta 2.1	88
TABLA 9 Pregunta 03	89
TABLA 10 Pregunta 04	90
TABLA 11 Pregunta 05	91
TABLA 12 Pregunta 06	92
TABLA 13 Pregunta 07	93
TABLA 14 Pregunta 08	94
TABLA 15 Pregunta 09	95
TABLA 16 Pregunta 10	96
TABLA 17 Pregunta 10.1	97
TABLA 18 Pregunta 01	99
TABLA 19 Pregunta 02	100
TABLA 20 Pregunta 03	101
TABLA 21 Pregunta 04	102
TABLA 22 Trazabilidad del producto.	126
TABLA 23 Cronograma de actividades para el a\u00f1o 2012.....	130

TABLA 24 Distribución de documentos.....	139
TABLA 25 Préstamo de documentos.....	140
TABLA 26 Listado maestro de los documentos.....	141
TABLA 27 Control de cambios.....	142
TABLA 28 Documentos Externos.....	143
TABLA 29 De registros vigentes.	144
TABLA 30 Objetivos de calidad.	147
TABLA 31 Recepción de la leche.	150
TABLA 32 Pasteurización.	151
TABLA 33 Embasado.....	151
TABLA 34 Moldeado y Prensado.	152
TABLA 35 Empaque.	153
TABLA 36 Tabla de registros.	154
TABLA 37 Tablero SGC primer trimestre.....	159
TABLA 38 Programa anual de auditoría.....	162
TABLA 39 Calificación de los auditores internos.....	163
TABLA 40 Plan de auditoría.....	164
TABLA 41 Informe final de auditoría interna.....	165
TABLA 42 No conformidades y acciones correctivas y preventivas.	169
TABLA 43 Seguimiento a no conformidades detectadas potenciales y mejoras.	170

ÍNDICE DE GRAFICOS.

GRÁFICO 1 Mejoramiento continuo del sistema de Gestión de Calidad.....	9
GRÁFICO 2 Jerarquía típica de los documentos del sistema de la calidad.....	26
GRAFICO 3 Producto Interno Bruto Año 2011	49
GRAFICO 4 Tasa de Interés Activa al 31 de Enero 2012.....	50
GRAFICO 5 Tasa de Interés Pasiva al 31 de Enero 2012	51
GRAFICO 6 La Inflación Al 31 de Diciembre del 2011.....	52
GRÁFICO 7 Tasa de Mortalidad 2011	59
GRÁFICO 8 Tasa de Natalidad 2011.....	60
GRÁFICO 9 Recepción de la leche	72
GRAFICO 10 Control de la calidad de la leche.....	73
GRÁFICO 11 Desinfección de la leche	74
GRÁFICO 12 Estandarización y pasteurización de la leche	74
GRÁFICO 13 Proceso de elaboración del queso.....	75
GRÁFICO 14 Proceso de elaboración de la leche enfundada	76
GRÁFICO 15 Proceso de enfundado y enfriamiento.....	77
GRÁFICO 16 Almacenamiento del producto.....	77
GRÁFICO 17 Pregunta 01	86
GRÁFICO 18 Pregunta 02	87
GRÁFICO 19 Pregunta 2.1.....	88
GRÁFICO 20 Pregunta 03	89
GRÁFICO 21 Pregunta 04	90
GRÁFICO 22 Pregunta 05	91

GRÁFICO 23 Pregunta 06	92
GRÁFICO 24 Pregunta 07	93
GRÁFICO 25 Pregunta 08	94
GRÁFICO 26 Pregunta 09	95
GRÁFICO 27 Pregunta 10	96
GRÁFICO 28 Pregunta 10.1.....	97
GRÁFICO 29 Pregunta 01	99
GRÁFICO 30 Pregunta 02	100
GRÁFICO 31 Pregunta 03	101
GRÁFICO 32 Pregunta 04	102
GRÁFICO 33 Requerimientos existentes de la norma ISO 9001	128
GRÁFICO 34 Ciclo de mejora Continua -PHVA- Procesos.	128
GRÁFICO 35 Ciclo de mejora continua -PHVA-	129
GRÁFICO 36 Proceso Básico.	131
GRÁFICO 37 Proceso Continuo.....	132
GRÁFICO 38 Efecto de la mejora de la calidad.....	133
GRÁFICO 39 Mapa de procesos en la elaboración de la LECHE.....	135
GRÁFICO 40 Mapa de procesos en la elaboración del QUESO.....	136
GRÁFICO 41 Mapa de procesos en la elaboración del YOGURT.....	137
GRÁFICO 42 Control de la documentación.....	138
GRÁFICO 43 Política de calidad.....	146
GRÁFICO 44 Recursos humanos.	148
GRÁFICO 45 Ejecución de la certificación.	174
GRÁFICO 46 Proceso de certificación.	175

CAPÍTULO I

1. MARCO TEORICO

1.1. ADMINISTRACIÓN

BATEMAN, Tomas, (1995) "Administración" es el proceso de trabajar con gente y recursos para alcanzar las metas organizacionales, los buenos gerentes hacen esas cosas con eficiencia y eficacia; ser eficaz es lograr las metas organizacionales ser eficiente es hacer con el mínimo de recursos es decir utilizar el dinero, el tiempo, los materiales y las personas de la mejor manera posible. pág. 89

Para **RAMIREZ C. Carlos** (2002) "Fundamentos de la Administración" es toda acción encaminada a convertir un propósito en realidad objetiva, es el orden sistemático de acciones y el uso calculado de recursos aplicados a la realización de un propósito. pág. 15.

La Administración es la ciencia social y técnica que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos, que realizada dentro de la organización de una manera exitosa, es capaz de optimizar de manera constante la utilización de los recursos con el fin de obtener el máximo beneficio posible; y cumplir con los objetivos de la misma.

Se determina que la administración es un proceso continuo que trabaja en conjunto utilizando talento humano y recursos, para de esta manera ser eficientes y eficaces en el cumplimiento de metas y objetivos propuestos dentro de una organización.

1.1.1. Importancia de la Administración.

Para **REYES P. Agustín** (2001) “Administración de Empresas, Teoría Practica” la importancia de la administración se da dondequiera que exista un organismo social el mismo que depende para que tenga éxito de una buena administración y solo a través de esta, de los elementos materiales, humanos, etc. Con que ese organismo cuenta. pág. 28

Para **RODRIGUEZ V. Joaquín** (2006) “administración I” en todo esfuerzo humano hay siempre un lado administrativo por eso el fenómeno administrativo se extiende a todos los ámbitos geográficos y esto se le da su carácter universal. pág. 5.

La administración no solamente nació con la humanidad sino que se extiende a la vez a todos los ámbitos geográficos y por su carácter universal, lo encontramos presente en todas partes, en el ámbito del esfuerzo humano existe siempre un lado administrativo de todo esfuerzo planeado; donde exista un organismo social allí estará presente la administración. No sirve de mucho que en una empresa existan buenas instalaciones, el mejor equipo, la mejor ubicación, si todo lo anterior no va acompañado del elemento humano necesario para dirigir las actividades, o sea que la administración es importante para alcanzar objetivos de la organización.

Otro hecho importante es que por medio de la administración se puede elevar la productividad y los niveles de vida en los países en vías de desarrollo.

La administración imparte efectividad a los esfuerzos humanos, ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas.

Se concluye que la importancia de la administración nos ayuda a realizar el trabajo organizado dentro de cualquier tipo de organización ya que de esta manera el personal puede incrementar el desarrollo laboral con el objetivo de ser más productivos por ende la organización incrementaría su producción y competitividad.

1.1.2. Características de la Administración.

Para **REYES P. Agustín** (2001) “Administración de Empresas, Teoría Practica” nos enseña que la administración se caracteriza por su universalidad, especificidad, unidad temporal, y unidad jerárquica. pág. 27-28.

Para lo cual se detalla cada una a continuación.

1.1.2.1. Por su universalidad.

RODRIGUEZ V. Joaquín (2006) “Administración I” Una condición de la administración es que tenga un objetivo, sea este implícito o enunciado específicamente. pág. 4.

El fenómeno administrativo se da donde quiera que exista un organismo social porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios. La Administración se da por lo mismo en el estado, en el ejército, en la empresa, en una sociedad religiosa, etc. Y los elementos esenciales en todas esas clases de administración serán los mismos aunque existan variantes accidentales.

1.1.2.2. Por su especificidad.

REYES P. Agustín (2001) “Administración de Empresas, Teoría Practica” Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta (en la empresa con funciones económicas, contables, productivas, mecánicas, jurídicas, etc.) el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. pág. 29

RODRIGUEZ V. Joaquín (2006) “Administración I” El impacto sobre su ambiente es una característica vital. La habilidad técnica es importante para cumplir con un trabajo asignado. Sin embargo, se requiere otra especialidad al entrar al trabajo administrativo pág. 5.

1.1.2.3. Por su unidad temporal.

REYES P. Agustín (2001) “Administración de Empresas, Teoría Practica” Aunque se distinguen etapas. Fases y elementos del fenómeno administrativo, este es el único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. pág. 30.

RODRIGUEZ V. Joaquín (2006) “Administración I” El énfasis en grupo descansa en el hecho fundamental de que una empresa cobra vida para alcanzar determinados objetivos, los que se logran con más facilidad por medio de un grupo y no por una sola persona. pág. 6.

1.1.2.4. Por su unidad jerárquica.

REYES P. Agustín (2001) “Administración de Empresas, Teoría Practica” Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan en distintos grados y modalidades, de la misma administración. Así en una empresa forman un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último mayordomo. pág. 31.

RODRIGUEZ V. Joaquín (2006) “Administración I” Consiste en hacer que las tareas se cumplan por, con y mediante los esfuerzos de un grupo. La administración no es la gente, sino una actividad. Los individuos que administran pueden ser designados como directores, gerentes, jefes, supervisores.

Su presencia es evidente por el resultado de sus esfuerzos, procedimientos empleados, espíritu de participación y adecuada producción de trabajo. En otras palabras, administrador y propietario no necesariamente son sinónimos. pág. 7-8.

1.1.3. Funciones de la Administración.

Nos da a conocer el proceso administrativo el cual ejecuta en forma adecuada comprende una amplia variedad de actividades como la planeación, organización, dirección y control estas actividades básicas que se describen a continuación

Se detalla cada una de las funciones de la administración de la siguiente forma:

1.1.3.1. Planeación.

BATEMAN, Tomas, (1995) “Administración” Consiste en especificar los objetivos que se deben conseguir y en decir con anticipación las acciones adecuadas que se deben ejecutar para lograr cada uno de ellos. pág. 6-7.

RAMIREZ C. Carlos (2002) “Fundamentos de la Administración” Partiendo de la premisa de que la acción administrativa se origina en las decisiones, debe suponerse que para lograr que estas sean correctas y las mejores se requiere que ellas se tomen como conclusión de un proceso mental racional. pág. 55, 56,57.

Este proceso debe seguir a su vez una secuencia que comprende las siguientes fases

- Definición de la materia que es la identificación del problema.
- Análisis de la situación existente o estudio de la información.
- Cálculo y delineación de alternativas posibles.
- Deliberación sobre ventajas y desventajas.
- Escogencia de la alternativa que se considere mejor

Es una función administrativa general básica, que toda organización bien puede usar, ya que establece el marco y el rumbo de las funciones de organización, dirección y control, que una empresa busca implantar y trabajar para de esta manera poder cumplir con los objetivos y metas propuestas. Además la capacidad de planeación de un individuo, grupo u organización es intrínseca a las competencias gerenciales.

1.1.3.2. Organización.

BATEMAN, Tomas, (1995) “Administración” Está enfocada en coordinar los recursos humanos, financieros, físicos de información y otros que son necesarios para lograr las metas, actividades que incluyan atraer gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir, distribuir recursos y crear condiciones para que las personas trabajen en conjunto para alcanzar el máximo éxito. pág. 9.

RAMIREZ C. Carlos (2002) “Fundamentos de la Administración” Es esencial para lograr el cumplimiento fiel de las decisiones tomadas, consiste en la vigilancia para que la decisión se cumplan en la forma como fue programada y comunicada, para el control se aplican principios, normas y técnicas que sirven como guías para quienes ejecutan los trabajos y como medios para medir e impulsar sus acciones. pág. 59.

Es un sistema el cual nos ayuda a conseguir las metas y objetivos, a través del uso del talento humano y otros recursos con los que cuenta la empresa, se componen de subsistemas relacionados entre sí, con funciones especializadas, como la dirección, planeación, control. Es un sistema de relaciones de interacción, para la producción de bienes y servicios destinados a satisfacer necesidades de los consumidores.

1.1.3.3. Dirección.

BATEMAN, Tomas, (1995) “Administración” Ayuda a estimular a las personas a desempeñarse bien, a través de dirigir y motivar a los empleados y de comunicarse con ellos en forma individual o en grupo, comprende el contacto cotidiano y cercano con la gente que contribuye a orientarse e inspirada hacia el logro de las metas del equipo y de la organización. pág. 9.

RAMIREZ C. Carlos (2002) “Fundamentos de la Administración” Se convierte en una guía para la acción cuando se traduce en programas específicos, la decisión debe ser interpretada o traducida en programas específicos, los cuales proporcionan la

orientación para adelantar las operaciones en detalle. Algunas veces, esta interpretación recibe el nombre de plan de acción o plan de operaciones. pág. 60.

Consiste en trabajar y coordinar el esfuerzo común de los subordinados, como de los gerentes para alcanzar las metas de la organización, además que es una guía y supervisión de los esfuerzos de los mismos, que dan influencia interpersonal del administrador a través de la cual logra que sus subordinados obtengan los objetivos de la organización ayudando a dirigir las operaciones mediante la cooperación mutua para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y la supervisión.

1.1.3.4. Control.

BATEMAN, Tomas, (1995) “Administración” Supervisa el progreso y ejecuta los cambios necesarios, asegura el cumplimiento de las metas esta función formula y responde a la pregunta ¿nuestros resultados actuales son consistentes en relación con nuestras metas? y se hacen ajustes según lo necesiten. pág. 10.

RAMIREZ C. Carlos (2002) “Fundamentos de la Administración” Completa el ciclo de la acción administrativa, una decisión que se pone en ejecución vale solamente en la medida en que durante el periodo del ciclo administrativo no cambie de carácter los hechos y circunstancias que sirvieron de base para la misma. La evaluación es necesaria, para verificar la posible imperfección o certeza de la decisión original, los nuevos hechos, las nuevas circunstancias, pueden hacer conveniente la reconsideración de la decisión inicial, con el fin de introducir los ajustes o cambios necesarios, durante el proceso administrativo. pág. 61.

Se le conoce como el mecanismo para comprobar que las cosas se realicen como fueron previstas, de acuerdo con las políticas, objetivos y metas fijadas previamente para garantizar el cumplimiento de la misión institucional. Cuando es efectivo garantiza la ejecución de una decisión que ya ha sido programada, es un método por el cual un individuo transmite un estímulo que modifica su comportamiento.

1.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD

DEMING W. Edwards (1996) “Calidad, Productividad y Competitividad” Es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona, para aprender la manera de aplicarlos en el proceso de la gestión empresarial. pág. 18.

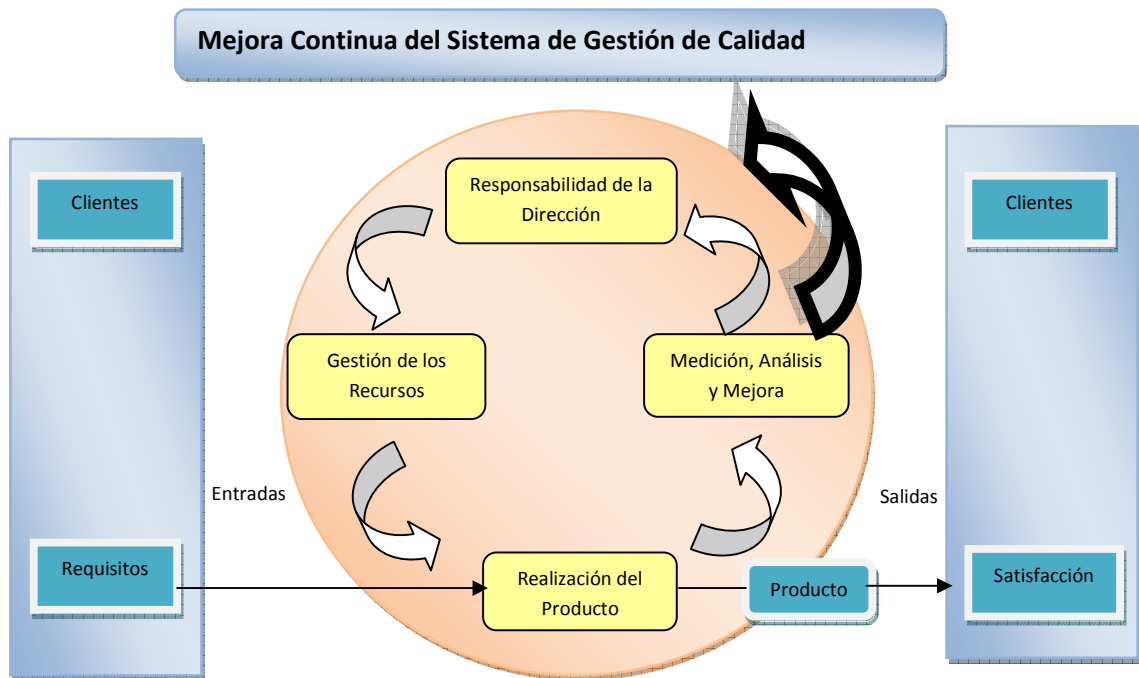
CAMPOS. C. Miguel Á (2002) “Gestión de la Calidad” La calidad no se obtiene por casualidad sino mediante los recursos y procedimientos adecuados es decir a través de la gestión. La parte de la gestión de una empresa que se relaciona con la obtención de la calidad es la gestión de la calidad. pág. 10.

En referencia a la Gestión de la Calidad podemos decir que nos ayuda a mejorar las funciones en el rendimiento de la organización para que posteriormente pueda llevar a la misma al éxito dentro de un mercado determinado, ya que la finalidad que busca es que la organización permanezca en la senda de la calidad que planeo seguir.

Es el análisis de su capacidad de participar en equipos mixtos de trabajo encaminados a satisfacer las necesidades presentes y futuras de los clientes, así como en la simplificación de la recepción de los productos con el fin de ahorrar recursos.

GRÁFICO 1 Mejoramiento continuo del sistema de Gestión de Calidad

Mejoramiento continuo del sistema de Gestión de Calidad



FUENTE: [HTTP://WWW.BUSCARPORTAL.COM/ARTICULOS/ISO_9001_INDICE.HTML](http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_indice.html)
ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

1.2.1. Principios de la Gestión de Calidad.

Nos da a conocer los siguientes `pasos

1.2.1.1. Enfoque al Cliente.

ALCOVER Roberto (2003) “La Nueva ISO 9000-2000” Las organizaciones dependen de sus clientes externos por los que estas enfocan los procesos en los que se enmarcan sus actividades hacia los clientes de manera que se busca su permanente satisfacción a través de conocer sus requerimientos e incluso superar sus expectativas pág. 26.

Las empresas para mantener su nivel de actividad deben mejorar constantemente los productos y servicios ofrecidos; como por ejemplo mejorando la calidad, el diseño es decir realizar un estudio de las nuevas y posibles necesidades que tengan los clientes. Estas mejoras planificadas deben estar en línea con la satisfacción y preferencia de los productos y/o servicios que ofrezca una empresa es de esta forma por la cual los clientes tienen una percepción de los avances que hace la empresa por tener mayor posicionamiento y liderazgo.

1.2.1.2. Liderazgo.

ALCOVER Roberto (2003) “La Nueva ISO 9000-2000” Los líderes son aquellas personas que coordinan y equilibran los intereses de todos los grupos que de una u otra forma tienen interés en la organización, están incluidos el equipo de dirección, los demás directivos y todos aquellos que ocupan puestos de dirección de equipos o de liderazgo. El comportamiento de los líderes de una organización suscita en ella claridad y unidad en los objetivos así como en el entorno que permite a la organización avanzar hacia la excelencia y a las personas, encontrara un ambiente en el cual se puedan involucrar totalmente en la consecución de los objetivos de la organización. pág. 26.

En las organizaciones debe adoptarse el liderazgo para conseguir que un orientador ayude a la gente a mejorar en su trabajo, identificando a las personas más necesitadas de ayuda para hacerlo para de esta manera poder trabajar con un compromiso serio y constante con la calidad y la satisfacción del cliente por parte de la alta dirección. Un líder debe coordinar los esfuerzos de la organización logrando niveles óptimos de eficiencia, mejorando la comunicación entre los niveles de la organización, confianza de las personas permite destruir las barreras de comunicación y orienta hacia cumplir con los objetivos planteados.

1.2.1.3. Participación de las Personas.

ALCOVER Roberto (2003) “La Nueva ISO 9000-2000” El enorme fondo de conocimientos que las personas que disponen a través de su personal deben aflorar y ponerse a disposición de las organizaciones para la consecución de sus objetivos y mejora continua. Todas las personas deben participar independientemente del nivel que ocupan en la organización. pág. 27.

Así el potencial de cada persona en la organización aflora mejor porque existen valores compartidos y una cultura de confianza y mayores responsabilidades que fomenten la implicación de todos.

El cliente interno es parte esencial del proceso productivo dentro de una organización el cual se beneficia con el resultado de un proceso, que el mismo realiza es quien internamente demanda satisfacción de necesidades; mantener satisfecho al cliente interno es asegurar que el servicio o producto final cumpla con los requisitos y especificaciones definidas. Allí es donde se debe escuchar la opinión del empleado, es él quien define cual resultado se requiere y en cual proceso obtenerlo, es la persona que actúa día a día y conoce el camino más corto y el más efectivo para lograr el mejor resultado.

1.2.1.4. Enfoque a Procesos.

ALCOVER Roberto (2003) “La Nueva ISO 9000-2000” Las organizaciones consiguen mayor efectividad cuando todas sus actividades interrelacionadas se comprenden y gestionan de forma sistemática y las decisiones y mejoras se adoptan a partir de información fiable que incluye las percepciones de todos los grupos de interés. pág. 27.

Los procesos se pueden definir como una secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se producen un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones.

Cuando una empresa se basa en enfoques a sus procesos tiene sus ventajas ya que permite una rápida y sencilla identificación de los problemas que pueden estar pasando en los diferentes departamentos o procesos que intervienen en la realización de un producto o servicio, esto además ayuda a eliminar los cuellos de botella que impiden que una empresa sea productiva.

1.2.1.5. Enfoque del Sistema hacia la Gestión.

ALCOVER Roberto (2003) “La Nueva ISO 9000-2000” A través de la gestión de los procesos las organizaciones consiguen su mejora y alcanzan sus objetivos más eficientes, además la información proveniente del entorno como base de partida para definir la estrategia y los objetivos se extrae de fuentes relevantes pág. 27.

El objetivo que busca principalmente una empresa es satisfacer al consumidor, permite que este repita los hábitos de consumo, y se fidelice a los productos o servicios de la empresa. Es por esta razón que las empresas buscan nuevas estrategias para poder cubrir el mercado en el que trabaja, consiguiendo más beneficios, cuota de mercado, capacidad de permanencia y supervivencia de las empresas en el largo plazo.

1.2.1.6. Mejora Continua.

ALCOVER Roberto (2003) “La Nueva ISO 9000-2000” Se define como un procedimiento según el cual se planifican las acciones encaminadas a la mejora de las actividades desarrolladas por las empresas se ejecuta esas acciones midiendo los resultados y actuando en consecuencia con el servicio o producto pág. 28.

Para analizar este punto se debe tomar en cuenta los diferentes puntos que intervienen en esta mejora como son, los continuos y acelerados cambios en materia tecnológica, conjuntamente con la reducción en el ciclo de vida de los bienes y servicios, la evolución en los hábitos de los consumidores; los cuales poseen cada día más información y son más exigentes, sumados a la implacable competencia a nivel global

que exige a las empresas mayores niveles de calidad, acompañados de mayor variedad, y menores costes y tiempo de respuestas, requiere la aplicación de métodos que en forma armónica permita hacer frente a todos estos desafíos.

1.2.1.7. Enfoque hacia la Toma de Decisiones.

ALCOVER Roberto (2003) “La Nueva ISO 9000-2000” Se basa en la observación y estudio de los parámetros de medición de los procesos, así como de información fiable y relevante que incluye la percepción de todos los grupos de interés. pág. 28.

Las organizaciones se enmarcan dentro de una cadena de procesos clientes-suministradores cuyo fin es el cliente final las organizaciones y sus proveedores son interdependientes por lo que la creación de relaciones de mutua confianza es el mejor marco para encontrar el beneficio común.

Se debe tener conocimiento de la organización de cómo se encuentra esta, de las fortalezas y debilidades para en base a esto poder implementar estrategias de cambio y mejora pero ante todo es indispensable tomar muy en cuenta la opinión del consumidor, ya que de este depende la permanencia o no en el mercado de una empresa. Hay que establecer cauces de comunicación para que esta información pueda ser recogida, analizada, resumida y estructurada.

1.3. CALIDAD

CROSBY Philip B. (1996) “Gestión Calidad y Competitividad” Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas, la misma que debe ajustarse a los requisitos establecidos si es que a de satisfacer las necesidades de los usuarios o de cualquiera que entre en contacto con el producto o servicio. pág. 17,18.

CUATRECASAS Luis (2005) “Gestión Integral de Calidad” Es el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como en la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. pág. 20.

A la calidad se la define como la percepción que el cliente tiene a cerca de la conformidad con determinado producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades, basándonos en principios normas, políticas, destinadas a mejorar continuamente la eficiencia y eficacia de dicho producto o servicio. La competitividad exigirá, además que todo aquello se logre con rapidez y al mínimo costo, siendo así que la rapidez y bajo costo serán, con toda seguridad, requerimientos que pretenderá el consumidor del producto o servicio.

Es un conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas.

1.3.1. Documentación del Sistema de la Calidad.

INSTITUTO Nacional Ecuatoriano de Normalización Sistema de Calidad Biblioteca del instituto Quito: 2008. 17 p.

El orden de desarrollo de esta jerarquía en una organización individual depende de las circunstancias de esa organización pero usualmente parte del desarrollo de la política de la calidad y los objetivos de la organización.

1.3.1.1. Procedimientos Documentados del Sistema de la Calidad.

Deben formar la documentación básica utilizada para la planificación general y la administración de las actividades que tienen impacto sobre la calidad, de acuerdo con la INEN ISO 9000 estos procedimientos documentados deben considerar todos los elementos implicados de la norma del sistema de la calidad.

Los procedimientos deben describir con el grado de detalle requerido para el control adecuado de las actividades involucradas, las responsabilidades, las autoridades y las interrelaciones del personal que administre, efectúe, verifique o revise el trabajo que afecta a la calidad, como se efectúan las diferentes actividades, la documentación a ser utilizada y los controles a ser aplicados.

1.3.1.2. Alcance de los Procedimientos.

Cada procedimiento documentado debe abarcar una parte separable lógicamente del sistema de la calidad, tal y como un elemento completo del sistema de la calidad o una parte de este sistema.

El usuario de esta norma determinará la cantidad de procedimientos documentados, el volumen, la cantidad, la naturaleza y su forma de presentación. Los procedimientos documentados del sistema de calidad por regla general no entran en detalles puramente técnicos del tipo que normalmente se lo hace en el trabajo documentado.

1.3.1.3. Semejanza Consistente.

Mediante la estructuración de cada procedimiento en la misma estructura y formato, los usuarios se familiarizan con la semejanza consistente aplicada para cada requisito y así mejorará la posibilidad del cumplimiento sistemático de la norma

1.3.2. Manual de Calidad.

INSTITUTO Nacional Ecuatoriano de Normalización La norma venezolana, Gestión de la Calidad y Aseguramientos de la Calidad. Vocabulario COVENIN – ISO 8402: 1995. 25. P.

Define un manual de calidad como un documento que enuncia la política de la calidad y que describe el sistema de calidad de una organización, este manual puede

estar relacionado con las actividades totales de una organización o con una parte seleccionada de estas.

El manual de calidad debe referirse a procedimientos documentados del sistema de la calidad destinados a planificar y gerenciar el conjunto de actividades que afectan la calidad dentro de una organización; el manual debe igualmente cubrir todos los elementos aplicables de la norma del sistema de calidad requerida para una organización. También deben ser agregados o referenciados al manual de calidad aquellos procedimientos documentados relativos al sistema de la calidad que no son tratados en la norma seleccionada para el sistema de la calidad pero que son necesarios para el control adecuado de las actividades.

Es importante que los requisitos y el contenido del sistema de la calidad y del manual de la calidad se estructuren de acuerdo con la norma que se intenta satisfacer, esta norma suministra los lineamientos para desarrollar dichos manuales de calidad.

Un manual de calidad debe contener o referirse a los procedimientos documentados del sistema de la calidad, destinados a planificar y administrar en su conjunto las actividades que inciden sobre la calidad dentro de una organización.

Un manual de calidad debe considerar todos los elementos aplicables de la norma del sistema de la calidad requerida para la organización, de la misma forma que debe describir con un grado de detalle adecuado, los mismos aspectos de control mencionados en los procedimientos documentados del sistema de la calidad.

INSTITUTO Nacional Ecuatoriano de Normalización Sistema de Calidad Biblioteca del instituto Quito: 2008. 58-75 p.

1.3.2.1. Propósitos de los Manuales de Calidad.

Los manuales pueden ser desarrollados y usados por una organización con los siguientes propósitos.

- Comunicar la política de la calidad de la organización, los procedimientos y los requisitos.
- Describir e implantar un sistema de la calidad eficaz.
- Suministrar un control mejorado de procedimientos y facilitar las actividades de aseguramiento.
- Suministrar las bases documentales para la auditoria de los sistemas de calidad.
- Suministrar continuidad del sistema de la calidad y sus requisitos durante las circunstancias cambiantes.
- Entrenar al personal en los requisitos del sistema de la calidad y métodos de cumplimiento.
- Presentar el sistema de la calidad para propósitos externos, por ejemplo, demostrar la conformidad con las NTE INEN 9001-90002 O 90003.
- Demostrar la conformidad del sistema de la calidad con los requisitos en situaciones contractuales.

Básicamente la finalidad de los manuales de calidad es implantar un sistema de control de calidad ya sea en forma global de la organización, o implementar en cualquier departamento que necesite para de esta manera poder llegar a ser productivos y competitivos en el mercado

1.3.2.2. Estructura y Formato.

Aunque no existe una estructura o formato requeridos para un manual de la calidad, este debe presentar la política de la calidad, los objetivos y los procedimientos documentados que rigen la organización, en forma clara, precisa y completa.

Para la comprensión de los manuales de calidad se debe centrarse bien en el resultado que se desea obtener es decir si implantamos un manual de calidad debemos sujetarnos a un estudio técnico y comprensivo del objetivo que la empresa se impuso a lograr.

Todo manual de calidad deberá identificar las funciones administrativas, consignar o referir el sistema de calidad y los procedimientos documentados y cubrir brevemente todos los requerimientos aplicables de la norma del sistema de calidad seleccionada por la organización.

1.3.2.3. Derivación del Manual de Calidad.

Un manual de calidad puede:

- Ser una compilación directa de los procedimientos documentados del sistema de la calidad.
- Ser una agrupación o una sección de los procedimientos documentados del sistema de la calidad.
- Ser una serie de procedimientos documentados para las instalaciones o aplicaciones específicas.
- Ser más de un documento o nivel.
- Tener un núcleo común con aprendices apropiados.
- Ser suficiente en si mismo o no serlo.
- Tener tantas derivaciones posibles basadas en la necesidad de la organización.

1.3.2.3. Aplicaciones Especiales de los Manuales de la Calidad.

El término manual de la calidad se usa cuando el mismo manual se emplea para propósitos de administración de la calidad y aseguramiento de la misma.

Los manuales de calidad son usados cuando se emplea el mismo manual para propósitos tanto de administración de la calidad como de aseguramiento de la calidad. Este uso es la aplicación más común de un manual de calidad sin embargo, en situaciones donde una organización cree que es necesaria una distinción de contenido o uso es esencial que los manuales que describen el mismo sistema de calidad no estén en desacuerdo.

1.3.3. Proceso de la Elaboración de un Manual de la Calidad.

1.3.3.1. Responsabilidad de la Elaboración.

Una vez que ha tomado la dirección la decisión de documentar un sistema de calidad en un manual de calidad, el proceso real debe comenzar con la asignación de la tarea de coordinación a un organismo competente delegado de la dirección, que puede ser un individuo, o un grupo de individuos de una o más de las funciones de la organización.

El organismo competente puede iniciar los siguientes pasos, según sea aplicable.

- Establecer y ordenar las políticas, objetivos existentes aplicables al sistema de la calidad y los procedimientos documentados o desarrollar planes para los mismos.
- Decidir qué elementos del sistema de la calidad son aplicables, de acuerdo con la norma del sistema de la calidad seleccionada.
- Obtener datos acerca del sistema de la calidad y prácticas existentes utilizando varios medios, tales como cuestionarios y entrevistas.
- Preguntar y obtener fuentes de documentación adicional o referencias de las unidades operacionales.
- Determinar la estructura y el formato para el manual propuesto.
- Clasificar los documentos existentes de acuerdo con la estructura y el formato propuestos.
- Utilizar cualquier otro método apropiado dentro de la organización para completar el proyecto de manual de la calidad.

1.3.3.2. Uso de Referencias.

Siempre que sea apropiado y para evitar documentos voluminosos innecesarios, el usuario debe incorporar al manual de la calidad, referencias de normas reconocidas y documentos existentes.

1.3.3.3. Exactitud y Totalidad.

El organismo competente delegado debe ser responsable de asegurar que el proyecto del manual de la calidad sea exacto y completo, así como por la continuidad y contenido del documento.

1.3.4. Proceso de Aprobación, Emisión y Control del Manual de la Calidad

1.3.4.1. Revisión Final y Aprobación.

Antes de publicar el manual, el documento debe estar sujeto a revisión por las personas responsables para asegurar la claridad, exactitud, la conformidad y la estructura apropiada. Los usuarios también deben tener la oportunidad de evaluar y comentar sobre la facilidad del uso del documento.

1.3.4.2. Distribución del Manual.

El método de la distribución del manual ya autorizado, bien sea en su totalidad o por secciones, debe proveer la seguridad de que todos los usuarios tienen acceso apropiado al documento.

Para lograr una distribución y control apropiados, las copias se pueden, por ejemplo, codificar con un número de serie; la administración deberá asegurar que los individuos estén familiarizados con aquellos contenidos del manual apropiados para cada usuario dentro de la organización.

1.3.4.3. Incorporación de Cambios.

Se debe establecer un método para proceder a la iniciación, elaboración, revisión, control e incorporación de cambios en el manual, esta tarea debe ser asignada a una función adecuada de control de documentos.

El mismo proceso de revisión y aprobación, usado en el desarrollo del manual básico, deberá aplicarse para la incorporación de cambios.

1.3.4.4. Control de la Publicación de los Cambios.

El control de la edición y de los cambios efectuados es esencial para asegurar que el contenido del manual está adecuadamente autorizado, el contenido autorizado deberá ser fácilmente identificable. Se pueden considerar varios métodos para facilitar el proceso físico de hacer cambios, para asegurar que cada manual se mantenga actualizado, es necesario un método para que cada poseedor del manual reciba todos los cambios y que éstos sean incorporados al mismo; un cuadro de contenidos, una página separada del estado de la revisión u otros medios apropiados pueden ser usados para asegurar a los usuarios que ellos tengan el manual actualizado.

1.3.4.5. Copias No Controladas.

Con propósitos de propuestas, para uso fuera de la organización por parte del cliente y otra distribución del manual de la calidad en donde no se provea el control futuro de los cambios, es responsabilidad del área de gestión de la calidad notificar a los poseedores de tales copias las actualizaciones realizadas a la documentación de referencia ni de aplicar la leyenda de “Documento obsoleto” en caso de actualizaciones.

1.3.4.6. Que Incluir dentro de un Manual de Calidad

1.3.4.6.1. Contenido General.

Un manual de calidad deberá contener lo siguiente:

- a) título, alcance y campo de aplicación;
- b) cuadro de contenidos;
- c) introducción acerca de la organización concerniente y del manual en sí;

- d) política de calidad y objetivos de la organización;
- e) descripción de la estructura organizacional, cargos y responsabilidades;
- f) descripción de los elementos del sistema de calidad y referencia a sus procedimientos documentados;
- g) sección de definiciones, si es apropiado;
- h) guía para el manual de calidad, si es apropiado;
- i) apéndice para datos de apoyo, si es apropiado.

1.3.4.6.2. Título, Alcance y Campo de Aplicación

El título y el alcance del manual de calidad deberán definir claramente a la organización para la cual éste se aplica, esta sección del manual deberá también definir la aplicación de los elementos del sistema de calidad; para asegurar la claridad y evitar confusión, puede también ser apropiado el uso de negaciones (por ejemplo: indicaciones sobre lo que no es cubierto por el manual de calidad y las situaciones en las que éste no deberá ser aplicado). Una parte o toda la información del alcance y del campo de aplicación, puede también estar localizada en la página del título.

1.3.4.6.3. Cuadro de Contenidos.

El cuadro de contenidos de un manual de calidad deberá incluir los títulos y la ubicación de las secciones, la numeración o el sistema de codificación de las secciones, sub secciones, páginas, figuras, ilustraciones, diagramas, cuadros, etc., deberá ser claro y lógico.

1.3.4.6.4. Introducción.

La introducción del manual de calidad deberá proveer información general acerca de la organización concerniente y del manual en sí.

La información mínima que se deberá incluir acerca de la organización es: nombre, dependencia, dirección completa y medios para comunicarse, también puede incluirse información adicional acerca de la organización, tal como sus líneas de negocios, su tamaño y una breve descripción de sus antecedentes.

La información sobre el manual de calidad en sí, deberá incluir:

- Identificación de que es la edición vigente o efectiva, fecha de edición o efectividad, e identificación de los contenidos modificados
- Una breve descripción de cómo es revisado y actualizado el manual de calidad, quién y con qué frecuencia revisa su contenido, quién está autorizado para modificarlo y quién está autorizado para aprobarlo, esta información puede también incluirse en la sección del elemento concerniente del sistema, si es apropiado, se puede incluir un método para determinar la historia de cualquier cambio de procedimiento;
- Una breve descripción de los procedimientos documentados usados para identificar la situación y controlar la distribución del manual de calidad, ya sea que contenga o no información confidencial y que éste se utilice únicamente para propósitos internos de la organización o que esté disponible para propósitos externos
- Evidencia de la aprobación hecha por los responsables de la autorización de los contenidos del manual de calidad.

1.3.4.6.5. Política de Calidad y Objetivos.

Esta sección del manual deberá establecer la política y los objetivos de calidad de la organización, es aquí donde el compromiso de la organización con la calidad es presentado y los objetivos de calidad son perfilados; esta sección también deberá describir cómo la política de calidad será dada a conocer y será comprendida por todos los empleados, y cómo será implementada y mantenida en todos los niveles.

Planteamientos de políticas de calidad específicas también pueden ser incluidos en las secciones de los elementos concernientes del sistema.

1.3.4.6.6. Descripción de la Organización, Responsabilidades y Autoridades

Esta sección del manual de calidad deberá proveer una descripción de la estructura de alto nivel de la organización, podrá incluirse un organigrama indicando la responsabilidad, autoridad e interrelaciones. En las sub secciones de esta sección o en un procedimiento referenciado de un elemento del sistema de calidad, se deberán suministrar detalles de las responsabilidades, autoridades y jerarquía de todas las funciones que administran, desarrollan y verifican el trabajo que afecta a la calidad.

1.3.4.6.7. Elementos del Sistema de Calidad.

El resto del manual de calidad deberá describir todos los elementos aplicables del sistema de calidad; la descripción deberá estar dividida en secciones lógicas que revelen un sistema de calidad bien coordinado, esto podrá efectuarse por inclusión de, o referencia a procedimientos documentados del sistema de calidad.

Un sistema de calidad y un manual de calidad son únicos para cada organización; así, esta norma no pretende definir una estructura, formato, contenido o método de presentación únicos para la descripción de los elementos del sistema de calidad, los cuales pueden ser aplicados a todos o a algunos productos, incluyendo servicios.

Los requerimientos para los elementos del sistema de calidad son proporcionados por las normas ISO 9000 o por la norma aplicable utilizada por la organización. Se recomienda que, cuando sea aplicable, la descripción de los elementos del sistema de calidad esté en una secuencia similar a la de la norma seleccionada. Otra secuencia o referencia cruzada, apropiada para la organización, es aceptable.

Después de seleccionar la norma apropiada, cada organización determinará los elementos del sistema de calidad que son aplicables y, con base en los requerimientos

de estos elementos de la norma, definirá cómo la organización pretende aplicar, lograr y controlar cada uno de los elementos seleccionados. En la determinación del enfoque más apropiado para la organización, se deberán considerar los aspectos siguientes:

- La naturaleza de la organización, la capacidad de trabajo del personal y los recursos;
- El énfasis dado a la documentación del sistema de calidad y al aseguramiento de la calidad;
- Las distinciones hechas entre políticas, procedimientos e instrucciones de trabajo; y,
- El medio de publicación para el manual.

El manual de calidad resultante reflejará los métodos y medios específicos por los cuales la organización satisface los requerimientos establecidos en la norma de calidad seleccionada y los elementos de su sistema de calidad. Los métodos y medios por los cuales la organización hace un compromiso para cumplir los requerimientos deberán ser claros para los usuarios del manual.

1.3.4.6.8. Definiciones.

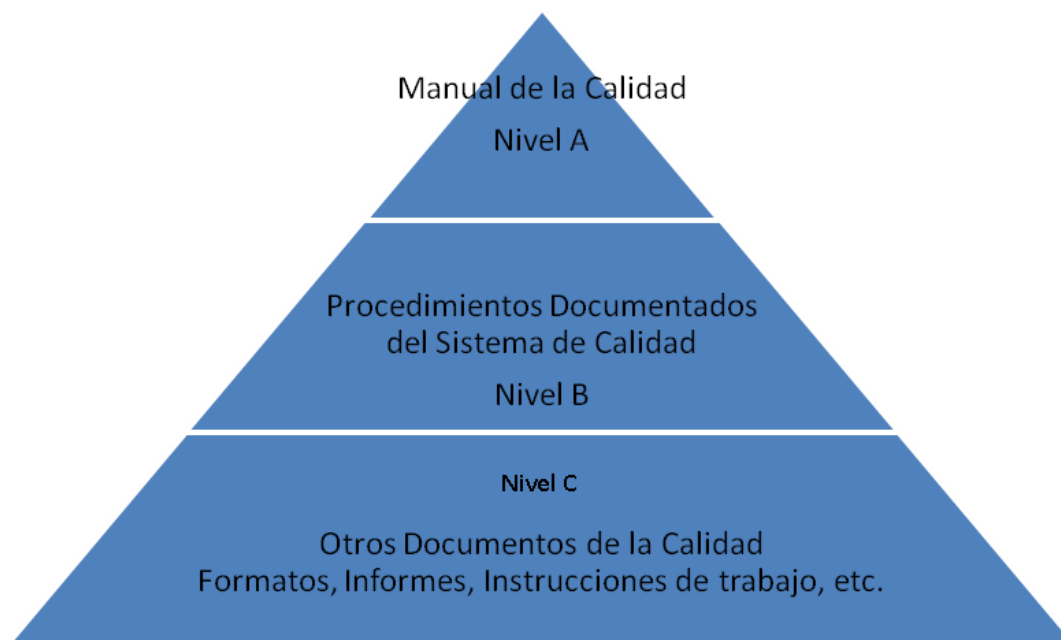
Si se considera necesaria una sección de definiciones en el manual, usualmente ésta se ubica inmediatamente después de la sección de "El alcance y campo de aplicación". Si bien se recomienda que, cuando sea práctico se utilicen definiciones y términos normalizados que estén referenciados en documentos reconocidos de terminología de calidad o en diccionarios de uso general, esta sección de un manual de calidad deberá contener las definiciones de los términos y conceptos utilizados en el manual de calidad.

Se deberá prestar especial atención a las palabras que tengan un significado diferente para diferentes personas o un significado específico para sectores específicos de las

organizaciones; las definiciones deberán permitir una comprensión completa, uniforme y sin ambigüedades de los contenidos del manual de calidad. Es recomendable hacer referencia a conceptos, terminología, definiciones y normas existentes.

GRÁFICO 2 Jerarquía típica de los documentos del sistema de la calidad.

Jerarquía típica de los documentos del sistema de la calidad.



FUENTE: INSTITUTO NACIONAL ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN SISTEMA DE CALIDAD BIBLIOTECA DEL INSTITUTO QUITO: 2008. 58-75 P.

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

NIVEL A: Describe el sistema de la calidad de acuerdo con la política y los objetivos establecidos y la forma aplicable, de la empresa ya que mediante el manual de calidad tiene como finalidad el aseguramiento de la calidad en la empresa y en él se describen las disposiciones generales para asegurar la calidad en sus servicios, y/o productos para prevenir la aparición de no conformidades, por parte de los consumidores para aplicar las acciones precisas y para, a través de la gestión de sus procesos, alcanzar la mejora continua del sistema así como la satisfacción de sus clientes.

NIVEL B: Se refiere a las actividades de las unidades funcionales individuales necesarios para implantar los elementos del sistema de la calidad, además de determinar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, su secuencia e interacción, y determinar los métodos que aseguren la eficiente terminación de cada uno de los procesos.

NIVEL C: Consiste de documentos detallados del trabajo, donde se encuentra la propia información y su medio de soporte, donde se detalla cada uno de los pasos que se va a realizar dentro de un manual de calidad, estos documentos deben estar previamente revisados y aprobados por la comisión gerencial antes de ponerla a consideración de toda la empresa

1.4. COMPETITIVIDAD

FERNANDEZ E. S. (1997) “La Competitividad de la Empresa” Es un factor clave del crecimiento económico de una nación en un entorno mundial cada vez más abierto y dinámico. pág. 11.

PORTER Michael E. (2009) “Ser Competitivo” La competencia es generalizada, tanto si implica a compañías que luchan por mercados a países que se enfrentan a la globalización o a organizaciones sociales que responden a necesidades sociales, toda organización precisa de una estrategia para ofrecer a sus clientes. pág. 7.

¿Qué significa la competitividad industrial y cómo se la puede medir? Se dice que los países competitivos en el ámbito industrial son aquellos que han conseguido aumentar su capacidad de producción y exportación, transformando sus estructuras productivas hacia sectores de alto valor agregado y contenido tecnológico, a través de la generación de empleo capacitado y remunerado, el uso de tecnologías avanzadas y la explotación eficiente y sostenible de los recursos.

El análisis de competitividad es necesario para la formulación de políticas encaminadas a fomentar el desarrollo del sector productivo. La intensidad del proceso

de industrialización se puede medir a través de la contribución del VAN (Valor Actual Neto) al Producto Interno Bruto (PIB) de un país. Este indicador, sin embargo, no analiza la eficiencia y competitividad de dicho proceso ni la contribución de otros sectores, como el agrícola o el de servicios, al desarrollo industrial del país, sea como insumo o como actividad de apoyo.

La competitividad en una organización es capaz de producir bienes y servicios de calidad, que logren éxito y aceptación en el mercado global. Cumpliendo con Eficiencia, eficacia y efectividad, en la administración de recursos, eficacia en el logro de objetivos y efectividad comprobada para generar impacto en el entorno.

Es competitiva una organización si tiene éxito a través de la satisfacción del cliente, basándose en la participación activa de todos los miembros de la organización para la mejora sostenida de productos, servicios, procesos en las cuales trabajan; tomando en cuenta sugerencias de empleados, innovando y fomentando la participación proactiva y el liderazgo eficaz.

1.5. LIDERAZGO EN EL MERCADO

FERNANDEZ E. S. (1997) “La Competitividad de la Empresa” Los líderes del mercado son los que la pasan bien. Por tanto, si usted es pequeño todavía quiere divertirse, debe definir bien su mercado para poder liderarlo. pág. 30.

FERRÉ José M. (2004) “Hablando con el Mercado” Reducir los precios para conseguir ser líder en el mercado y obtener una máxima participación, una estrategia que podríamos es la de situar nuestro producto al nivel de precios mas bajo a los que se ofertan. pág. 215.

Una empresa para llegar a ser líder dentro de un mercado competitivo debe regirse a una serie de estrategias como pueden ser la de segmentación de mercado la cual debe basarse a un solo mercado objetivo en donde va ofrecer su producto, por su presentación tanto en el producto o servicio que debe ser diferente y llamativo para su

clientela y quizá el mas importante el de los costos que es el punto clave donde el cliente decide o no adquirir el producto o servicio, una empresa debe enfocarse en realizar productos y servicio que satisfagan las necesidades del cliente imponiendo calidad innovación a un precio accesible cumpliendo con estos parámetros una empresa podrá liderar un mercado.

1.6. CERTIFICACIÓN

SERRA Juan A. (2004) “Gestión de Calidad en las Pymes Agroalimentarias” Es una actividad consistente en la emisión de marcas y certificados llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas la que se manifiesta que se dispone de la confianza adecuada en que un producto es conforme con una norma u otro documento normativo. pág. 423.

SUMMERS Donna C. (2006) “Administración de la Calidad” Permite que las compañías amplíen sus mercados geográficos y brinden sus servicios a clientes que exigen que sus proveedores cumplan con la norma ISO 9000, además los clientes con que ya cuenten también resultarían beneficiados por la certificación ISO 9001 ya que las empresas que alcanzan la certificación han demostrado su capacidad de mejorar su calidad de sus productos y servicios. pág., 40.

La certificación tiene un enfoque voluntario y permite asegurar que un producto, proceso, servicio es conforme a una norma, esta certificación es otorgada por una organización que previamente ha sido autorizada por ello mediante una acreditación, que es el reconocimiento formal conforme a prácticas internacionales, por parte de un organismo debidamente autorizado, de que una organización se encuentre habilitada técnicamente para realizar determinadas tareas relacionadas con la certificación de conformidad.

Al realizar este proceso de certificación se debe especificar a qué empresa se va a certificar o en el área que se requiera así en nuestro país se realizan certificaciones en ISO 9001-2008 para procesos alimentarios ISO 18001-2007 en seguridad industrial ISO 14001 en seguridad medioambiental.

1.7. NORMALIZACION

ALVAREZ G. Vicente (1999) “Normalización Industrial” Es el proceso destinado a elaborar unos elementos de referencia, con el fin de ordenar los diferentes comportamientos o actividades que se presentan de manera respectiva en las relaciones sociales, aplicando este concepto al mundo, tendremos que la normalización es el proceso destinado al establecimiento de las normas que rigen la vida industrial, en tanto que parámetros o criterios que van a tener que ser respetados por los productores o por sus fabricantes para poder ocupar un sitio en el mercado, por otro lado a establecer de forma unificada los criterios técnicos que deben respetar tanto los productos como las propias empresas encargadas de producirlos. pág. 33.

En un mundo cada vez más globalizado, el comercio internacional ha generado la necesidad de crear estándares que determinen y garanticen las características de los procesos que se emplean para generar bienes y servicios; ello ha dado lugar a que se establezcan normas de carácter nacional, regional e internacional que definen las calidades de bienes y servicios para que el intercambio de productos sea confiable.

Se puede definir la normalización como la tarea que llevan adelante organismos o agencias nacionales, regionales e internacionales con el fin de fijar normas técnicas que establezcan la terminología, la clasificación, las directrices, las especificaciones, los atributos, las características, los métodos de prueba o las prescripciones aplicables a un producto, proceso o servicio con el fin de preservar la seguridad, la protección al consumidor, al medio ambiente, a la salud de las personas y animales, y favorecer el efectivo intercambio de bienes.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) se encuentra a la cabeza de la actividad normativa internacional es una agencia no gubernamental cuyo objetivo primordial es promover el desarrollo de la normalización y actividades relacionadas en el mundo, con la finalidad de facilitar el intercambio internacional tanto de bienes como de servicios. Existen también y como miembros de ISO agencias locales de normalización y, a nivel hemisférico, la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT).

Se define la normalización como el proceso de formular y aplicar reglas con el propósito de realizar en orden una actividad específica para el beneficio y con la obtención de una economía de conjunto óptimo teniendo en cuenta las características funcionales y los requisitos de seguridad.

Se basa en los resultados consolidados de la ciencia, la técnica y la experiencia, y determina no solamente la base para el presente sino, también, para el desarrollo futuro, y debe mantener su paso acorde con el progreso. La norma es el documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que proporciona para uso común y repetido, reglas directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo en un contexto dado.

Una norma debe ser un documento que contenga especificaciones técnicas, accesibles al público, que haya sido elaborada basando su formulación con el apoyo y consenso de los sectores claves que intervienen en esta actividad y que son fabricantes, consumidores, organismos de investigación científica y tecnológica, y asociaciones profesionales.

1.8. ACREDITACIÓN

Depósitos de documentos de la FAO, disponible en <http://www.fao.org/docrep/004/ad094s/ad094s03.htm>. [Consulta: 14 de Mayo del 2011]. Los productos de las empresas son certificados por organismos de

certificación. ¿Pero se puede confiar en los organismos de certificación? ¿Cuáles serían las garantías que podrían presentarnos estos organismos para asegurarnos la calidad de su certificación? ¿Cómo volverse organismo de certificación? ¿Cuál es su legitimidad?

Los productos certificados dan confianza a los clientes porque superaron la prueba de su conformidad a un pliego de condiciones, y exigencias que el consumidor sugiere que se implemente.

1.8.1. La "certificación" del organismo de certificación se llama "acreditación".

La norma de referencia es la ISO 65 (o EN 45011). "Requisitos generales relativos a los organismos que proceden a la certificación de productos". Se trata de una norma cercana a la norma ISO 9001 "Sistema de administración de la calidad". La acreditación se parece en consecuencia a una certificación de empresa de clase ISO 9001.

La diferencia está en el hecho de tratarse de un tipo particular de empresa, ya que se trata de un organismo cuya actividad es "proceder a la certificación de productos", la que requiere criterios particulares (independencia, imparcialidad, etc.) que no son los criterios de las normas ISO 9000. Mientras el organismo certificador "certifica" un producto, un proceso o un sistema calidad, un organismo de acreditación "acredita al organismo certificador". Del mismo modo, estos organismos de acreditación deben proceder conforme a una norma, la ISO 61 "Requisitos generales para la evaluación y la acreditación de los organismos de certificación". No existen organismos de acreditación de los organismos que acreditan; su legitimidad se funda en el reconocimiento mutuo y en la participación de las autoridades públicas dentro de sus estructuras.

1.8.2. Definición de la Acreditación

En el marco de la certificación de productos, la acreditación es el reconocimiento de la conformidad de un organismo de certificación a los requisitos de la norma ISO 65.

La acreditación garantiza el reconocimiento mutuo de los organismos de certificación a nivel internacional. Un organismo de acreditación es un organismo tercero que procede a la acreditación de un organismo de certificación

1.8.3. Interés de la Acreditación

La acreditación es relevante para los organismos de certificación porque:

- Declara que los organismos acreditados son competentes e imparciales;
- Les permite, a nivel internacional, conseguir la aceptación de sus prestaciones y el reconocimiento de sus competencias.
- Unifica y simplifica los numerosos trámites de reconocimiento de los operadores;
- Evita a las empresas exportadoras los reiterados controles que deben pasar para tener acceso a los mercados internacionales;
- Establece y promueve la confianza a nivel nacional e internacional al comprobar la competencia de los operadores en cuestión.

1.8.4. Los Costos

Los gastos de acreditación del mismo modo varían según el organismo que la realiza, el número de sistemas de certificación a acreditar, el número de categorías de productos certificados, el tamaño del organismo de certificación, etc.

Concretamente, una acreditación cuesta por lo menos 10.000 dólares y puede llegar en algunos casos a más de 40.000 dólares, asimismo los costos de acreditación no deberían sólo representar un porcentaje de la facturación del organismo de certificación. Respecto del aspecto financiero, es importante recalcar que no se puede

tener una certificación o una acreditación creíble a bajo costo; se necesitan obviamente medios financieros para tener un personal competente, una duración de auditoría suficiente, un número y una calidad suficiente de análisis. Una baja desenfrenada de los precios de certificación provocada por un exceso de competencia entre organismos acreditados solo puede conducir a una certificación de calidad mediocre.

1.9. REGISTRO SANITARIO

FALLOL. Jesús (2008) “Manual de Radiofarmacia” Es la autorización de un medicamento concedido por autoridades sanitarias ya sean nacionales o comunitarias según el tipo de procedimiento seguido, que se concede tras la evaluación favorable de la solicitud formal del registro. pág. 245

ABAD Juan, El Registro Sanitario en la República del Ecuador, disponible en <http://www.icex.es/staticFiles/Id%20397673%20Registro%20Sanitario%20Ecuador.pdf>, [Consulta: 14 de Mayo del 2011]. En el Ecuador, los alimentos procesados y aditivos alimentarios, los cosméticos, los productos higiénicos o perfumes, los productos naturales procesados y los plaguicidas de uso doméstico industrial o agrícola, deben obtener, previamente a su comercialización y/o importación, el registro sanitario. Este registro se regula por lo establecido en el reglamento de registro y control sanitario, expedido el 18 de Junio de 2001 (Registro Oficial N° 349), que contiene cambios y modificaciones sustanciales al anterior Reglamento vigente.

Es un registro documentado para llevar un "control", a modo de satisfacer los requerimientos de "salubridad" de un determinante "publico" o "privado" "en relación a los individuos afectados en esa situación.

El Ministerio de Salud Pública, por intermedio de sus subsecretarías, direcciones provinciales y del Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical Leopoldo

Izquierda Pérez, en los lugares en los cuales éstos estén funcionando son los organismos encargados de otorgar, mantener, suspender y cancelar el registro sanitario y disponer su reinscripción.

1.10. NORMA DE CALIDAD INEN

Instituto Ecuatoriano de Normalización, disponible en <http://www.inen.gov.ec/images/pdf/certificacion/DTC%20DE%2002.pdf> [Consulta: 14 de Mayo del 2011]. El INEN, dentro de sus actividades, tiene la de Transferencia de conocimiento o capacitación, actividad que fue instituida como respuesta a las necesidades de la empresa Pública y Privada, Personas naturales y jurídicas, Universidades, Escuelas Politécnicas y el Público en general, de obtener formación y adiestramiento adicional para mejorar sus niveles de desempeño en las actividades en las que se desenvuelven.

El INEN, como estamento del estado, emite normas nacionales y homologa normas internacionales, en temas de normalización, certificación, metrología, ensayos físicos y analíticos, entre otros; formula reglamentos técnicos, códigos y guías de práctica, buscando siempre que los productos y servicios que consumimos sean producidos bajo los estándares más altos de calidad.

La norma de responsabilidad social ISO 26 000 fue lanzada por la ISO en Ginebra – Suiza, el 01 de noviembre de 2010; norma que es el resultado del consenso mundial más importante de la década que ha logrado conciliar a partes interesadas y actores diversos en los países, mediante un proceso de diálogo llevado por más de cinco años.

Durante este tiempo el INEN participó en el desarrollo de la norma con el aporte significativo de expertos que representaron a seis grupos distintos de partes interesadas: consumidores, gobierno, industria y empresa, trabajadores, organizaciones no gubernamentales y otros (servicios, apoyo, investigación, académicos, etc.); expertos que realizaron observaciones y comentarios a los

documentos borrador emitidos por el grupo de trabajo de responsabilidad social de la ISO.

1.11. LA NORMA ISO 9000

HOYLE David (1994) “ISO 9000 Manual de Sistemas de Calidad” La Norma ISO 9000 es una serie de estándares internacionales para sistemas de calidad que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión, con el propósito de asegurar que los proveedores proporcionen productos y servicios que satisfagan los requerimientos especificados del cliente o del mercado concreto determinados por el proveedor. pág. 37-45.

Club Ensayos Normas ISO 9000 y 14000 disponible en www.aico.org/aico/LinkClick.aspx?link=Qué+es+ISO+9000.doc, [Consulta: 14 de Mayo del 2011]. El término se refiere a una serie de normas universales que define un sistema de “Garantía de Calidad” desarrollado por la Organización Internacional de Normalización (ISO) y adoptado por 90 países en todo el mundo, ISO está compuesta por representantes de normas nacionales de más de 100 países, su objetivo es promover el intercambio de productos y servicios en todo el mundo y fomentar la cooperación mundial en las áreas intelectual, científica, tecnológica y económica.

Se define que la norma ISO 9000, es un método de trabajo, que se considera tan bueno, que es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. La versión actual, es del año 2000 ISO 9001:2008, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad y es a lo que tiende, y debe de aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

CAPITULO II

2.1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL

2.2. RESEÑA HISTORICA

2.2.1. Reseña Histórica del Origen de las Industrias Lácteas en el Cantón Latacunga

La historia ganadera del Ecuador puede remontarse al siglo XVII, cuando las haciendas comienzan a especializarse en la crianza de ganado ovino y animales de carga y transporte.

La crianza de ovejas y de producción de lana se explica por las necesidades de materia prima para los obrajes y la crianza de animales de carga y transporte (mulas y caballos) por ser los únicos medios aptos para moverse por los caminos de herradura de la época.

Esta actividad ligada a la producción agrícola era sin duda la dominante, la producción estrictamente de ganado bovino de carne o leche era bastante secundaria; la crisis de los textiles a finales del siglo XVII y comienzos del XVIII, afectó la producción ovina, particularmente de lana, al caer violentamente la demanda de este producto, situación a la cual los hacendados respondieron desplazando este tipo de

producción a la actividad agrícola que aunque no les proporcionaba mayores ingresos, al menos les aseguraba una renta mínima aceptable. Esta situación se mantuvo hasta el año 1900 en que, con el comienzo del funcionamiento del ferrocarril se abrieron nuevas perspectivas productivas para los hacendados serranos; el

ferrocarril permitió objetivamente una integración entre la sierra y la costa, abriendo la posibilidad que la producción agrícola y pecuaria de la sierra llegara al mercado costeño, más amplio y dinámico que el conformado por la reducida población no agrícola de la sierra.

Esta situación objetivamente ayudo a que se empiece a producir en la zona central de la sierra, especialmente las provincias de Cotopaxi y Pichincha las cuales se transformaron principalmente de haciendas agrícolas en haciendas exclusivamente ganaderas lo que ocurrió más o menos a partir de 1910, este despertar de una “vocación” ganadera en las zonas de Cotopaxi especialmente, no significo sin embargo un adelanto mayor en términos tecnológicos. Más bien ocurrió un aprovechamiento de las condiciones topográficas y ecológicas de algunas parroquias de esta provincia para usar los pastos naturales y por consiguiente para la crianza de ganado.

A partir de 1910 se comienza a producir los cambios más significativos en la producción pecuaria, especialmente lechera, en la zona de Guaytacama, provincia de Cotopaxi, en la sierra central ecuatoriana, quizá se podría decir que es el comienzo de la actividad lechera como actividad comercial.

CUADRO 1 Ubicación de las industrias lácteas del Cantón Latacunga

Ubicación de las industrias lácteas del Cantón Latacunga

N°	EMPRESAS (MARCAS)	DIRECCIÓN
1	LA QUERENCIA	José Guango Bajo
2	LA AVELINA	Panam Norte Km 19
3	TANILAC	Tanicuchí (CENTRO)
4	ECUALAC	Mulalo 4 de octubre y R
5	SAN LUIS	Mulalo(SAN AGUSTIN)
6	COTOPAXI	Mulalo(BARRIO RUMIPAMBA)
7	SAN ENRIQUE	Mulalo 4 de octubre y R
8	PATOLAC	Mulalo(BARRIO RUMIPAMBA)
9	LATACUNGA	Mulalo (CENTRO)
10	LA FINCA	Salache
11	EL EXCELENTE	Panamericana Norte Junto a la Brigada
12	TAPIA	José Guango Bajo(LAIGUA DE VARGAS)
13	CORDOVEZ	Mulalo (BARRIO EL ROSAL)
14	FINOLAC	Mulalo(RUMIPAMBA DE ESP)
15	ANGELITA	Guaytacama (Gonzales Suarez)
16	AMAZONAS	Guaytacama (Pilacoto)
17	SAN JORGE	Guaytacama (Centro)
18	“J”	Mulalo(Barrio El Rosal)
19	GUAYTACAMA	Guaytacama(Centro)
20	SANTA IVON	Guaytacama(Barrio San Sebastián)
21	LA LIBERTAD	Guaytacama(Barrio La Libertad)
22	PRIMAVERA	Guaytacama(Barrio Guamani Narvèez)
23	PAISANITA	Guaytacama(Moran Valverde)
24	MOLIDESA	Mulalo (Panam .Norte KM.4)
25	ABELLITO	Tanicuchí (Sector L)
26	FABAGRI	Mulalo(Barrio San Agustin)
27	DAVILA	José Guango Bajo
28	SAN PEDRO	Mulalo(Centro)
29	PARMALAT	Lasso Centro
30	LA PAMPA	Panam Norte Km 4
31	INDULAC	Panam Norte Km 19

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO.
ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

CARTERA DE PRODUCTOS DE LAS EMPRESAS LACTEAS DEL CANTON DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI

En la provincia de Cotopaxi existen muchas empresas dedicadas a la producción, distribución y comercialización de productos lácteos, de esta manera se procede a una análisis situacional que enfrenta dichas empresas, tomando en cuenta a 31 empresas pertenecientes al Cantón Latacunga que es el sector el cual fue producto de estudio.

Es por esta razón que detallamos primeramente la ubicación de cada una de estas empresas, para así poder de igual manera dar a conocer la cartera de productos que ofrecen dentro y fuera del mercado del Cantón Latacunga mayoría de estas empresas se encuentran ubicadas en la Parroquia de Mulalò que se dedican a la producción diaria de QUESOS, que como en la gran parte de estas industrias ofrecen este producto en 1100, 850 y 600 gramos y en un número reducido producen en bloques de hasta 20 libras. Posteriormente pocas son las industrias dedicadas a la producción de QUESOS, LECHE ENFUNDADA Y YOGUR ya que por diferentes motivos no todas pueden dedicarse a la producción de todos estos productos, como ejemplo tenemos a la industria TANILAC, considerada como la industria más grande del Cantón Latacunga por su reconocimiento en ofertar un sin número de productos.(**VER ANEXO 1**).

2.2.3. Situación Actual del Sector Lácteo en el Cantón Latacunga

En el actual momento el sector lácteo del Cantón Latacunga está atravesando una situación muy difícil especialmente los productores de lácteos de este sector ya que las autoridades de este cantón el 26 de mayo del presente año realizaron la clausura de 6 industrias procesadoras de lácteos por motivo de que no cumplen con los registros sanitarios que por ley deben cumplir para poder producir y vender a sus clientes, también porque dicen que estas industrias trabajan con el suero de la leche en cantidades muy altas el cual resulta perjudicial para ofrecer un producto al mercado ya que el principal afectado vendría a ser el consumidor final.

Se considera que las empresas especialmente las productoras de alimentos en este caso de derivados lácteos deben trabajar bajo los estándares de calidad vigentes en los últimos tiempos como son los registros sanitarios, con normas de calidad ISO 9001-2008, con los respectivos parámetros regulatorios dados por el INEN.

Las industrias como todos solo buscan el beneficio propio más no el beneficio común que se debería tener, para trabajar de la mejor manera es que se busca que todas las empresas productoras de bienes y servicios trabajen bajo una cultura de calidad y así satisfacer necesidades para obtener prestigio y posicionamiento.

Dentro del análisis de las industrias lácteas y de las marcas que se expenden dentro de los mercados y tiendas de la ciudad de Latacunga creemos conveniente realizar fichas de observación donde se detallan si trabajan con registro sanitario, sellos de calidad INEN, normas de calidad ISO 9001-2008.

CUADRO 2 Fichas de observación de las diferentes marcas que se expenden sus productos y derivados lácteos en la Ciudad de Latacunga.

Empresas (marcas)	Productos	Registro Sanitario Norma INEN	Ciudad
LA FINCA	Quesos, yogures, leche enfundada.	07095INHQAN0906 1528	Latacunga.
PARAMALAT	Leche enfundada.	06011INHQAN1105. 701	Latacunga.
COTOPAXI S.A	Quesos de hoja	06326INHQAN0206	Latacunga.
LA QUERENCIA	Quesos, leche enfundada	01269INHQAN1102. 1528	Latacunga.
PRODUCTOS EL EXCELENTE	Quesos,	08756INHCAN1207	Latacunga.
TANILAC	Quesos, yogures	048872INHCAN1002. 710	Latacunga.
LÁCTEOS TAPIA	Quesos,	01575INHQAN1299	Latacunga.
DUYILAC	Yogures,	08633INHQAN1107.	Latacunga.
ECUALAC	Leche enfundada	05254INHCAN1299.	Latacunga.
CORDOVEZ	Quesos,	05254INHCAN1205.	Latacunga.
FINOLAC	Yogures,	05254INHCAN1002. 1528	Latacunga.
LA FINCA	Quesos, yogures, leche enfundada.	07095INHQAN0906. 1528	Latacunga.

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE MERCADO.
REALIZADO POR: LOS INVESTIGADORES

Las industrias lácteas de cada uno de los sectores pertenecientes al Cantón Latacunga en un número módico ofertan dentro del mismo sus diversos productos derivados de la leche, la demás producción sale de la provincia a otras diferentes ciudades donde su producto es acogido por los consumidores, este es el caso de Esmeraldas, Babahoyo, Guayaquil, Machala, Quito, siendo estas las principales ciudades donde se comercializan la mayor cantidad de sus productos.

Cabe resaltar que todas las marcas de productos que comercializan dentro del mercado latacungueño no cuentan con normas de calidad ISO 9001-2008, pero todas estas poseen las normas INEN, dentro de la investigación se toma como referencia la normativa INEN que deben cumplir los diferentes productos lácteos para poder ofertarlos libremente así se tiene:

Las conocidas normas INEN emitidas por el Instituto Nacional de Normalización (INEN), son reglas y requisitos que deben cumplir las entidades dedicadas a la elaboración industrial de productos de diferentes tipos, entre lo que se apuntan los de carácter alimenticio.



2.3. MACROAMBIENTE

2.3.1. FACTOR TECNOLÓGICO

2.3.1.1. La Maquinaria Ideal para Producción y Empaque de Lácteos.

CUADRO 3 Maquinaria que tienen que utilizar para elaborar los quesos

Maquinaria que tienen que utilizar para elaborar los quesos

MAQUINA PORCINADORA	
	<p>Es una máquina extrusora continua a vacío, cuenta con un amplio margen de porcionado de 5g a 30,000g, con un procesamiento suave de todos los productos, además permite elevados rendimientos de porciones de hasta 2.2 toneladas por hora dependiendo del gramaje.</p> <p>La máquina está garantizada en cualquier aplicación de porciones con peso exacto.</p>
ENGRAPADORAS POLYCLIP	
	<p>Esta máquina se puede utilizar para empacar cualquier producto lácteo y darle la presentación engrapando los extremos, el sistema es rápido y asegura un empaque perfecto, el engrapado ofrece alta seguridad en la operación, el empaque queda justo, la producción aumenta y se lleva a cabo más rápido, sólo requiere un operador.</p>

MÁQUINAS REBANADORAS	
	<p>Le permite hacer su trabajo rápido, rebanando carne de res, cerdo, pollo y queso su producción va de 1.15 millones de rebanadas en jornadas de 8 horas al día; con un sin número de presentaciones que desee en u producto como son: apilado, escalonado, apilado intervalo, escalonado, con intervalo, piezas, rebanado de corte fino.</p>
MÁQUINAS FORMADORAS	
	<p>Son máquinas especializadas para amoldar automáticamente los quesos en un sinnúmero de tamaños y diseños ideales para el manejo industrial.</p>
MÁQUINAS EMPACADORAS AL ALTO VACÍO YTERMOFORMADO	
	<p>Son selladuras de vacío de una o dos cámaras, el sellado se lleva a cabo aunque exista: humedad, grasa, arrugas o pliegues en el área de sellado, termo formadora Henkovac TH-4200 es una máquina compacta y de reducido coste, dada su construcción modular fabricada totalmente en acero inoxidable.</p>
MÁQUINAS CUBICADORAS	
	<p>Máquina con sistema de corte en forma de cubo, tiras, aros, ralladora especial para res, cerdo, pollo, pescado y queso.</p>

FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO.
ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

En el cuadro anterior se da a conocer la maquinaria que se debería utilizar en la producción de quesos, es la maquinaria más idónea dentro de cada uno de los procesos, presentando para el sector lácteo como una **OPORTUNIDAD** por cuanto existe una gran variedad de máquinas pero las que se señala son las más conocidas y con las cuales las industrias lácteas de la ciudad de Latacunga deberían adquirir porque estas pueden abastecer a la producción que estas industrias normalmente realizan a diario, además de ahorrarles una gran cantidad de dinero y lo más importante el producto es de mayor calidad.

En lo que respecta a la tecnología con la que trabajan en la producción de los diferentes derivados lácteos ya se indicó la falencia que tienen y que no trabajan con la maquinaria adecuada para poder producir con la calidad óptima sino que lo hacen con lo indispensable para poder cumplir los registros sanitarios, los cuales son básicos en lo que se refiere a los que deben de tener los productos alimenticios para el consumo humano y para la venta libre dentro del mercado.

2.3.1.2. LÍNEA DE PRODUCCIÓN DE LECHE

CUADRO 4 Maquinaria para la producción de la leche

Maquinaria para la producción de la leche

MAQUINARIA TIENE QUE UTILIZARSE PARA LA PRODUCCIÓN DE LECHE PASTEURIZADA	
	<p>Esta maquinaria es la ideal para poder elaborar leche pasteurizada ya que cumple con los requisitos que la tecnología moderna exige para obtener un producto de calidad en donde se mejora la producción en cuanto a esa línea de productos se refiere</p>

FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO.
ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

CUADRO 5 Maquinarias para la leche de las industrias de Latacunga

Maquinarias para la leche de las industrias de Latacunga

MAQUINARIA QUE UTILIZAN LAS INDUSTRIAS DE LATACUNGA	
	<p>En la mayoría de industrias que producen leche enfundada o en cartón la maquinaria no es la necesaria para poder cumplir con la calidad que el cliente busca además perjudica a la industria en el poder crecer y ser reconocida dentro del mercado.</p>

FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO.
ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

Dentro de la producción de la leche la mayoría de las industrias del Cantón Latacunga trabaja con una maquinaria poco tecnificada por lo que esta debilidad se podría convertir en una gran **OPORTUNIDAD** si todas pudieran trabajar con una tecnología adecuada lo cual a diario y mejoradas se ofertan el mercado, cabe mencionar que son contadas las industrias que poseen la tecnología para la producción de leche enfundada como son la Finca, Parmalat, Tanilac, y la Avelina que si cuentan con una maquinaria para realizar productos en envases de funda y cartón.

2.3.1.3. LÍNEA DE PRODUCCIÓN DE YOGURT

CUADRO 6 Maquinaria para la producción del Yogurt

Maquinaria para la producción del Yogurt

MAQUINARIA QUE TIENE QUE UTILIZAR PARA LA PRODUCCIÓN DEL YOGURT	
	<p>Toda esta maquinaria es la necesaria para la correcta elaboración de un producto de calidad y que disminuya el precio de fabricación y abastezca en mayor cantidad de producción</p>

FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO.
ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

CUADRO 7 Maquinarias para yogurt de las industrias de Latacunga

Maquinarias para yogurt de las industrias de Latacunga

MAQUINARIA QUE UTILIZAN LAS INDUSTRIAS DE LATACUNGA	
	La maquinaria que se presenta es la que normalmente se utiliza para la elaboración del yogurt así como el resto de maquinarias no son lo suficientemente aptas para obtener una mayor calidad y cantidad de productos terminados

FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO.
ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

Como se señaló en la maquinaria que se utiliza en la elaboración de la leche en funda de la misma manera dentro de la producción del yogurt la mayoría de industrias de lácteos no cuentan con una maquinaria sofisticada para producir diversas variedades de presentaciones de yogures, como en envases de plástico de diferentes tamaños y en cartón de la misma manera las industrias que antes se mencionó son las cuales poseen la tecnología necesaria para elaborar diversas presentaciones de yogurt, esto significa que la mayoría de industrias tienen una **OPORTUNIDAD** las industrias que cuentan con la maquinaria adecuada para la producción de este producto que es de consumo masivo para las persona al igual que la leche y el queso.

2.3.2. FACTOR ECONÓMICO

El análisis de este factor involucra mucha importancia en cuanto al referirse a cada una de las tasas de interés pasiva, activa, la inflación y el PIB, considerando a cada uno de estos parámetros como un factor externo, al momento de diagnosticar cada uno de estos factores se pretende definir el contexto en el que las industrias se desenvuelven en la actualidad y a futuro, un buen conocimiento del entorno facilita la toma de decisiones estratégicas para un éxito o fracaso en una determinada actividad

empresarial, en este caso el sector lácteo su desempeño depende de las condiciones que le rodean, el contexto en el que se desarrolla y que pueden ayudar o, dificultar.

Existe la influencia de algunos factores del entorno económico como el crecimiento económico, el cual consiste en el ritmo al que aumenta la producción de bienes y servicios de un determinado país, esta variable económica indica el gasto o consumo de las familias.

La mayoría de propietarios de las diferentes industrias lácteas le colocaron a este factor como primordial por el cual no trabajan con estas normas de calidad, ya que dicen no poseer el dinero suficiente para optar por el proceso de certificación, pero de poseer y recibir un apoyo directo mediante la facilidad de créditos por parte del gobierno, estos gustos agilizarían los trámites para emplear dicho proceso.

2.3.2.1. El Producto Interno Bruto.

Es el valor de los bienes y servicios de uso final generados por los agentes económicos durante un período.

TABLA 1 Producto Interno Bruto Año 2011

FECHA	VALOR
Diciembre-31-2011	5.41 %
Noviembre-30-2011	5.53 %
Octubre-31-2011	5.50 %
Septiembre-30-2011	5.39 %
Agosto-31-2011	4.84 %
Julio-31-2011	4.44 %
Junio-30-2011	4.28 %
Mayo-31-2011	4.23 %
Abril-30-2011	3.88 %
Marzo-31-2011	3.57 %
Febrero-28-2011	3.39 %
Enero-31-2011	3.17 %
Diciembre-31-2010	3.33 %
Noviembre-30-2010	3.39 %
Octubre-31-2010	3.46 %
Septiembre-30-2010	3.44 %
Agosto-31-2010	3.82 %
Julio-31-2010	3.40 %
Junio-30-2010	3.30 %
Mayo-31-2010	3.24 %
Abril-30-2010	3.21 %
Marzo-31-2010	3.35 %
Febrero-28-2010	4.31 %
Enero-31-2010	4.44 %

GRAFICO 3 Producto Interno Bruto Año 2011



FUENTE:WWW.BANCOCENTRALDELECUADOR/ESTADISTICAS.COM

En referencia al cuadro anterior podemos observar que el PIB en los dos últimos años (2010-2011) se han ido incrementándose por lo cual es una **OPORTUNIDAD** para el sector, puesto que los clientes incrementan su poder adquisitivo pueden adquirir más productos, también para los dueños de las industrias pues estos pueden optar por mejorar sus maquinarias incrementar su rentabilidad dependiendo de las necesidades más representativas que la industria necesite.

2.3.2.2. Tasas de Interés

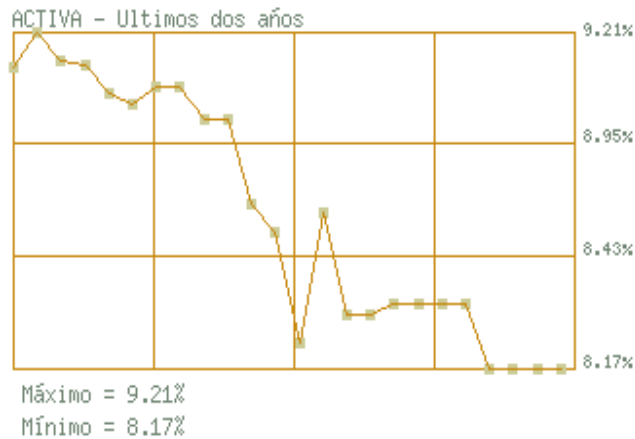
Es el precio del dinero en el mercado financiero, al igual que el precio de cualquier producto, cuando hay más dinero la tasa baja y cuando hay escasez sube.

2.3.2.2.1. Tasa de Interés Activa

TABLA 2 Tasa de Interés Activa al 31 de Enero 2012

FECHA	VALOR
Enero-31-2012	8.17 %
Diciembre-31-2011	8.17 %
Noviembre-30-2011	8.17 %
Octubre-31-2011	8.17 %
Septiembre-30-2011	8.37 %
Agosto-31-2011	8.37 %
Julio-31-2011	8.37 %
Junio-30-2011	8.37 %
Mayo-31-2011	8.34 %
Abril-30-2011	8.34 %
Marzo-31-2011	8.65 %
Febrero-28-2011	8.25 %
Enero-31-2011	8.59 %
Diciembre-31-2010	8.68 %
Noviembre-30-2010	8.94 %
Octubre-30-2010	8.94 %
Septiembre-30-2010	9.04 %
Agosto-31-2010	9.04 %
Julio-31-2010	8.99 %
Junio-30-2010	9.02 %
Mayo-31-2010	9.11 %
Abril-30-2010	9.12 %
Marzo-31-2010	9.21 %
Febrero-28-2010	9.10 %

GRAFICO 4 Tasa de Interés Activa al 31 de Enero 2012



FUENTE: WWW.BANCOCENTRALDELECUADOR/ESTADISTICAS.COM

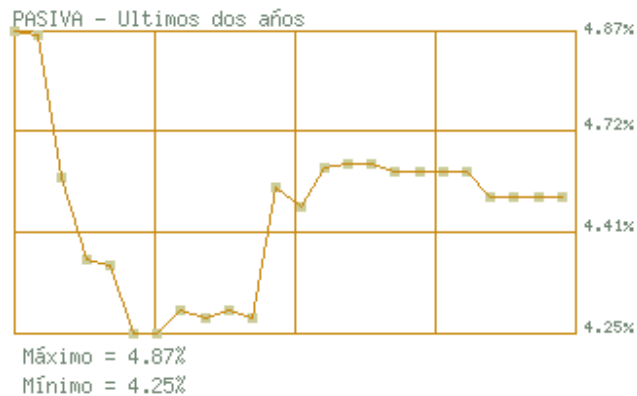
El 9.21% como incremento en los dos últimos años(2010-2011)que se presenta en la tabla genera una **AMENAZA** para el sector puesto que el incremento de la tasa activa dificulta que dichas industrias accedan a créditos por el alto interés que tienen que pagar.

2.3.2.2.2. Tasa de Interés Pasiva

TABLA 3 Tasa de Interés Pasiva al 31 de Enero 2012

FECHA	VALOR
Enero-31-2012	4.53 %
Diciembre-31-2011	4.53 %
Noviembre-30-2011	4.53 %
Octubre-31-2011	4.53 %
Septiembre-30-2011	4.58 %
Agosto-31-2011	4.58 %
Julio-31-2011	4.58 %
Junio-30-2011	4.58 %
Mayo-31-2011	4.60 %
Abril-30-2011	4.60 %
Marzo-31-2011	4.59 %
Febrero-28-2011	4.51 %
Enero-31-2011	4.55 %
Diciembre-31-2010	4.28 %
Noviembre-30-2010	4.30 %
Noviembre-29-2010	4.28 %
Octubre-30-2010	4.30 %
Septiembre-30-2010	4.25 %
Agosto-31-2010	4.25 %
Julio-31-2010	4.39 %
Junio-30-2010	4.40 %
Mayo-31-2010	4.57 %
Abril-30-2010	4.86 %
Marzo-31-2010	4.87 %

GRAFICO 5 Tasa de Interés Pasiva al 31 de Enero 2012



FUENTE: WWW.BANCOCENTRALDELECUADOR/ESTADISTICAS.COM

De acuerdo a los datos obtenidos se refleja un incremento del 0.62 de la tasa de interés pasiva, representa una **OPORTUNIDAD** para este sector en cuanto a la cantidad de dinero invertido o por invertir en las entidades bancarias, éstos recibirán un porcentaje mayor por los interés.

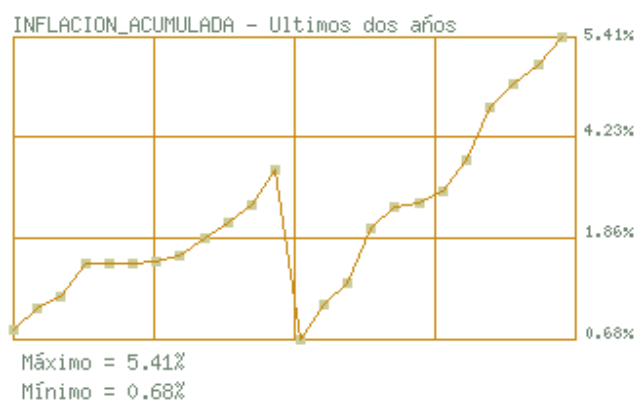
2.3.2.2.3. La Inflación

Se define como un aumento persistente y sostenido del nivel general de precios a través del tiempo, en los últimos años, Ecuador ha presentado una bonanza para las fábricas de productos alimenticios, los precios de los productos se han dolarizado y como consecuencia, los márgenes de utilidad son relativamente satisfactorios.

TABLA 4 La Inflación Al 31 de Diciembre del 2011

FECHA	VALOR
Diciembre-31-2011	5.41 %
Noviembre-30-2011	4.99 %
Octubre-31-2011	4.67 %
Septiembre-30-2011	4.31 %
Agosto-31-2011	3.49 %
Julio-31-2011	2.99 %
Junio-30-2011	2.81 %
Mayo-31-2011	2.77 %
Abril-30-2011	2.41 %
Marzo-31-2011	1.58 %
Febrero-28-2011	1.24 %
Enero-31-2011	0.68 %
Diciembre-31-2010	3.33 %
Noviembre-30-2010	2.80 %
Octubre-31-2010	2.52 %
Septiembre-30-2010	2.26 %
Agosto-31-2010	2.00 %
Julio-31-2010	1.89 %
Junio-30-2010	1.87 %
Mayo-31-2010	1.88 %
Abril-30-2010	1.86 %
Marzo-31-2010	1.34 %
Febrero-28-2010	1.17 %
Enero-31-2010	0.83 %

GRAFICO 6 La Inflación Al 31 de Diciembre del 2011



FUENTE: WWW.BANCOCENTRALDELECUADOR/ESTADISTICAS.COM

Se puede apreciar que la inflación entre el año 2009 y 2010 se ha ido incrementando y se encuentra en la actualidad en un 5.41% esto se dio por el aumento de precios de las materias primas afectando así al sector industrial creando una **AMENAZA** por lo cual no se puede sacar a la venta los productos ya que los clientes en su mayoría no pueden adquirirlos por su precio alto, perjudicando de esta manera al nivel de producción de este sector además afectando al consumo por parte de los clientes ya que deben de buscar otro tipo de productos que sustituyan a los lácteos, pero que no satisfacen sus necesidades de consumo, también afecta la economía propia de cada ciudadano que disminuye por completo su poder de adquisición.

2.3.3. FACTOR POLÍTICO

El gobierno ecuatoriano prepara una ley que regulara la actividad en el sector cárnico y lechero. La normativa denominada “Sistema Nacional de Producción, Comercialización, Transformación, Distribución y Consumos de Proteína Animal de Bovinos y sus Derivados”, integrará a toda la cadena de producción.

En el tema de lácteos, expertos elaboran el articulado ya que en el país nunca existió un marco jurídico que norme a este sector. Actualmente el MIPRO realiza talleres informativos en todo el país, con la participación de los involucrados.

Por su parte el director de la Federación Nacional de Ganaderos, Rodrigo Gómez, expresó a Andes que solicitaron que en la ley se incluya el tema de precios y mecanismos que garanticen la calidad del producto e incremente el consumo especialmente de leche en el Ecuador.

Una vez conocido el gobierno nacional de las falencias que tiene el sector lechero y analizado por la Asamblea Nacional se llega a la resolución de:

Art. 1.- Exhortar al Gobierno Nacional declarar en estado de emergencia al sector lechero y tomar medidas inmediatas de control y restricción de la importación de suero de leche líquido y en polvo , leche en polvo, queso, yogurt, mantequilla y más

derivados, en coordinación con la Corporación Aduanera Ecuatoriana, Ministerio de Industrias y Productividad, Policía Nacional y Ejército.

Art. 2.- Exhortar al Gobierno Nacional que a través del Ministerio del ramo ejecute políticas agrarias inmediatas con atención preferencial a los pequeños productores indígenas y campesino: entre otras implementar el seguro agrícola agropecuario, implementar el vaso de leche en los programas de alimentación escolar, y demás productos derivados de lácteos en los programas de alimentos.

Art. 3.- Exhortar a todos los Ministerios en especial al Ministerio de Salud Pública el control sanitario riguroso de todas las plantas procesadoras de alimentos especialmente de leche y productos lácteos, el control en percha de la leche pasteurizada y leche larga vida y derivados de leche, al Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca a través de Agro calidad, el control de la producción primaria de leche cruda así como la inversión para el sector productor de leche a fin de superar la crisis que afecta a miles de campesinos e indígenas.

Art. 4.- Exhortar al gobierno nacional la instalación de laboratorios especializados y la contratación de profesionales en alimentos para el control de calidad de productos, tanto para garantizar el fiel cumplimiento del acuerdo ministerial 136, para lo que es leche cruda, como para viabilizar en forma ágil los análisis de productos que se expenden de forma de garantizar la salud de las ecuatorianas y ecuatorianos.

La presente resolución entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el registro oficial.

2.3.3.1. Organismos Encargados del Control de Normativas de Calidad

- Dirección Provincial de Salud.
- Intendencia de Policía.
- Gobernación de Cotopaxi.

Estas tres entidades son las encargadas del control sanitario y son las cuales tienen la potestad de clausurar a cualquier industria que este incumpliendo con las normas y estándares de calidad determinados y exigidos en la república del Ecuador en la elaboración y tratamiento de productos alimenticios de consumo humano.

Estas instituciones trabajan mancomunadamente junto a otras entidades de control por ejemplo toman muestras de la calidad de la leche y envían a analizarlas en otras entidades especializadas en Quito, lo mismo hacen con los empaques los ajustan a las especificaciones que otorgue el INEN, y de no cumplir con los requisitos establecidos se procede a clausurar a las industrias que infrinjan el cumplimiento de normativas y regulaciones, siempre y cuando haya de por medio documentos técnicos que apoyen dicha clausura.

Las entidades realizan los controles de una manera inesperada mas no periódicamente esto hace que las industrias trabajen en algunos de los casos con leche adulterada o con el mismo suero de la leche perjudicando al consumidor y beneficiándose en los costos de producción ya que trabajar de esta manera es antihigiénico y solo buscan el beneficio para la industria mas no para el cliente, este caso no debemos olvidar ya que se presentó el pasado 26 de mayo del año en curso donde se clausuraron 3 industrias de lácteos por trabajar bajo esta modalidad; además por el incumplimiento de la normativa INEN, como una recomendación para las entidades encargadas del control de la producción de estos productos alimenticios de vital consumo en cada una de las familias ecuatorianas, es que estos controles deberían ser más seguidos por periodos de tiempo establecidos de corto plazo ya que se está tratando de la salud de las personas, y que este tema es ya un decreto de estado conservar y controlar para prevenir las consecuencias por la falta de higiene y normativas de calidad en productos alimenticios.

La dirección Provincial de Salud de Cotopaxi emite sus dictámenes a las industrias lácteas conforme lo solicita el Ministerio de Ambiente junto a los demás organismos encargados de alimentos y procesos, esta Dirección de Salud emite estos informes

mensualmente tomando 5 muestras de un producto determinado, los mismos productos que se encuentran en venta en diferentes lugares de la ciudad de Latacunga, para posteriormente enviarlos al Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical “Leopoldo Izquieta Pérez” de la ciudad de Quito, dentro del cual se realiza un sinnúmero de evaluaciones de las muestras tomadas de los diferentes productos análisis como: el tipo de alimento, registro sanitario, lugar de origen, dirección del fabricante, número de lote, contenido declarado, contenido encontrado, fecha de elaboración, tiempo de vida útil, forma de conservación y etiqueta todo esto con relación al producto (muestra).

En lo que respecta al examen organoléptico analiza lo que es el color, olor, y sabor del producto.

Dentro del examen químico bromatológico, se analiza la humedad, grasa expresada como materia seca.

En lo que respecta al examen microbiológico se analiza E. coli REP, Estafilococo aureus REP, Mohos y levaduras REP, investigación de salmonella.

Dentro de este informe de análisis de alimentos deben estar siempre todos estos exámenes ya que se ser así se da como precedente al expendio del producto además que tiene que estar con una totalidad de aprobación por el director técnico del laboratorio, de no ser así no se procede a dar paso al informe.

Cabe destacar que en caso de que el alimento o producto que ese este evaluando bajo estos exámenes y en caso de no cumplir con uno o más exámenes se procede inmediatamente a realizar un informe no favorable el mismo que se le envía a la Dirección Provincial de Salud para que esta junto a las demás Instituciones que antes mencionamos las cuales son las encargadas del control de productos alimenticios y demás dentro del Cantón Latacunga para que procedan de una manera pronta a la revisión de la materia prima con la que se encuentra elaborando este tipo de

productos, y en caso de encontrar anomalías se procede a la clausura de estos establecimientos, los cuales no cumplen con los requisitos tanto de etiquetado como sanitario, estas instituciones de control u operativos que realizan lo hacen cada 30 días o según disposiciones de los ministerios encargados del control de alimentos este es un informe obtenido de la Dirección Provincial de Salud, para amparar todo lo expresado con anterioridad se presenta oficios y documentos que se realiza para controlar la calidad de los alimentos que se consume diariamente en cada uno de los hogares, el informe se encuentra en el anexo N°02 de este proyecto.

Los Arts., antes mencionados brindan apoyo para este sector, de cumplirse a cabalidad representarían para el sector lechero del cantón Latacunga una **OPORTUNIDAD** para su mejor funcionamiento; pudiendo así aprovechar las leyes que amparan a las industrias teniendo la facilidad de mejorar su infraestructura con el acceso a créditos y tecnificarían de mejor manera su producción, generando para el consumidor productos de calidad y obteniendo rentabilidad que les permita seguir operando dentro de un mercado determinado.

2.3.4. FACTOR AMBIENTAL

2.3.4.1. Consumo de Agua.

El agua es el recurso de mayor consumo en las empresas de derivados lácteos, siendo utilizada principalmente para el lavado de equipos, instalaciones físicas, producción de vapor, lavado de productos (desuerado), y enfriamiento, entre otros. En este sentido, es normal observar el piso húmedo constantemente, pues cualquier derrame de leche o residuo es lavado inmediatamente con agua, aumentando el consumo y generando una mayor cantidad de vertimientos. El uso permanente de agua con este propósito se conoce como “la cultura del piso mojado”.

2.3.4.2. Energía.

El consumo de energía, empleada en cualquier proceso productivo, eléctrica y/o representada por el consumo de combustibles; en el sector lácteo está asociada a la operación de motores, uso de compresores, maquinaria en general, equipos de refrigeración, zona de calderas e iluminación.

En las industrias lácteas la energía térmica es producida en calderas de vapor, las cuales son empleadas frecuentemente en los procesos de calentamiento necesarios para la pasteurización de los productos y en la limpieza y desinfección de equipos.

2.3.4.3. Vertimientos.

Representados principalmente por la generación de aguas residuales por el lavado de tanques e instalaciones la demanda de oxígeno de las aguas residuales del proceso de fabricación puede llegar a ser elevada cuando el suero es vertido directamente al alcantarillado.

2.3.4.4. Gestión de Residuos Sólidos

La problemática asociada con el manejo inapropiado de los residuos (suero, grasas, envases, entre otros) genera problemas sanitarios (generación de vectores y olores ofensivos) en las zonas de almacenamiento o problemas operativos del alcantarillado cuando incorrectamente son vertidos con las aguas residuales.

2.3.4.5. Emisiones Atmosféricas

La industria genera emisiones atmosféricas (CO₂, CO, NO_x) por el uso de combustibles fósiles como el carbón, ACPM o crudos pesados, así como olores ofensivos por el inadecuado manejo de lodos y grasas de unidades de tratamiento y generación de ruido por operación de las máquinas.

Para analizar este factor se tomó en cuenta el nivel de tecnificación con el que cuentan la mayoría de industrias de lácteos de este cantón por ende cabe recalcar que no cuentan con los adecuados procesos de tratamientos para evitar la contaminación medio ambiental; lo cual representa una **AMENAZA** para este sector que necesita urgentemente de tecnología y capacitación para mejorar sus procesos y evitar que causen daño al ambiente.

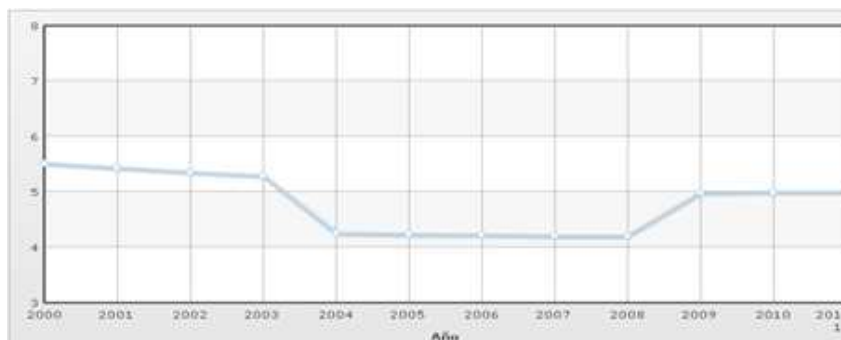
2.3.5. Factor Demográfico

2.3.5.1. Tasa de Mortalidad.

Esta variable da el número medio anual de muertes durante un año por cada 1000 habitantes, también conocida como tasa bruta de mortalidad. La tasa de mortalidad, a pesar de ser sólo un indicador aproximado de la situación de mortalidad en un país, indica con precisión el impacto actual de mortalidad en el crecimiento de la población. Este indicador es significativamente afectado por la distribución por edades.

GRÁFICO 7 Tasa de Mortalidad 2011

Tasa de Mortalidad 2011



FUENTE: INDEXMUNDI.COM/G/G.ASPX?V=25&C=EC&L=ES

Como se puede observar la tasa de mortalidad en el Ecuador no ha variado en los dos últimos años, pero si frente a años anteriores ha sido mayor por lo cual para las industrias de lácteos representa una **AMENAZA** ya que muchas personas dejan de

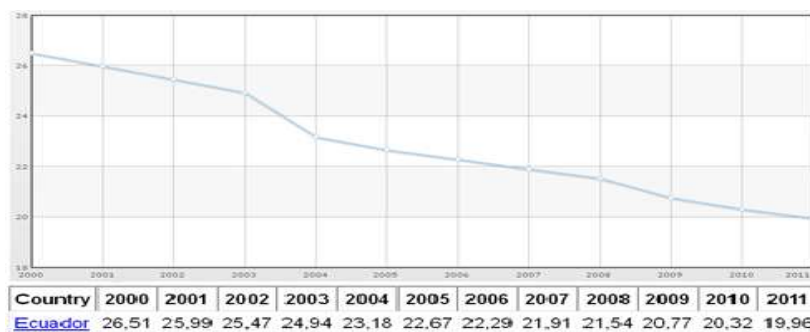
consumir los diferentes derivados de la leche afectando de esta manera el crecimiento de producción y venta de los productos.

2.3.5.2. Tasa de Natalidad.

Esta variable da el número promedio anual de nacimientos durante un año por cada 1000 habitantes, también conocida como tasa bruta de natalidad. La tasa de natalidad suele ser el factor decisivo para determinar la tasa de crecimiento de la población. Depende tanto del nivel de fertilidad y de la estructura por edades de la población.

GRÁFICO 8 Tasa de Natalidad 2011

Tasa de Natalidad 2011



FUENTE: INDEXMUNDI.COM/G/G.ASPX?V=25&C=EC&L=ES

En los cuadros anteriormente citados se puede observar que la tasa de natalidad en el último año ha disminuido esto se debe a la mayor conciencia y planificación familiar que tienen las parejas de este país, además el costo de la vida en los últimos tiempos se ha ido incrementando esto ha hecho que tanto hombres como mujeres opten por tener una menor descendencia, provocando una disminución en la venta de productos lácteos esto crea una **AMENAZA** para los productores y comercializadores de leche con sus derivados.

2.3.6. FACTOR SOCIO CULTURAL.

Cada persona pertenece a diversos grupos sociales, por lo cual no puede prescindirse del efecto que tenga la conducta colectiva sobre sus creencias y hábitos alimenticios. En los grupos sociales a que se está agregado (iglesia, colegio, trabajo, club, sindicato y otros) a menudo se sirven comidas y los menús tienden a reflejar los gustos del grupo, es decir no consumen por cuenta propia sino copiar a otra u otras personas. El prestigio social es también uno de los factores sociales que determinan las creencias y hábitos alimentarios, pues existen algunos alimentos que gozan de significado social es decir los más reconocidos los que mayor posicionamiento tengan en el mercado; por ende como se ha dado a conocer en la investigación las industrias de lácteos no cuentan con el suficiente y posicionamiento para poder competir con marcas reconocidas como Toni, Chivería, Alpina entre otros presentando así una **AMENAZA** para este sector.

Durante la investigación de mercado dirigida a los consumidores se tuvo conocimiento que uno de los factores por los cuales las industrias lácteas no optan por realizar el proceso de certificación de calidad es por los clientes los cuales en un 50% no consumen por la calidad es decir no se fijan si son productos de entera calidad, sino que consumen por simple hábito, lo cual no incentiva a producir con calidad, pero debemos también recalcar que el otro 50% si se fija en la calidad de productos y que además adquiere los productos por las marcas más reconocidas las que mayor publicidad efectúa y en si por la calidad y posicionamiento que estas tienen dentro del mercado ecuatoriano.

2.4. MICRO AMBIENTE

2.4.1. Proveedores

Los proveedores de las industrias de lácteos del cantón Latacunga son exclusivamente haciendas y personas comunes dispersas por los alrededores de este mismo cantón.

CUADRO 8 Proveedores de materia prima de las industrias lácteas del cantón Latacunga

Proveedores de materia prima de las industrias lácteas del cantón Latacunga

INDUSTRIA	PROVEEDORES
TAPIA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esta industria, se provee la leche a de recolección en cada uno de los sectores de la Parroquia José Guango Bajo y sus alrededores. (2200 litros al día)

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
LA AVELINA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hacienda Callo Isinche ➤ Mónica Guatemal ➤ Blanca Espinosa ➤ Julio Fonseca ➤ Hacienda San Sebastián ➤ Mario Valenzuela ➤ Alejandro Toasa 	<p>1100 litros diarios. 360 litros diarios. 1000 litros diarios. 480 litros diarios. 1500 litros diarios. 300 litros diarios. 1000 litros diarios.</p>

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
LA FINCA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mateo Fonseca ➤ Hacienda San Ignacio ➤ Maria Valenzuela. ➤ Jorge Mera ➤ José Chanatasig 	<p>800 litros diarios. 1000 litros diarios 500 litros diarios. 700 litros diarios. 650 litros diarios.</p>

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
LA QUERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Enrique Bombon ➤ Pablo Guano ➤ Juan Moreno ➤ Jaime Analuiza 	3000 litros diarios. 800 litros diarios. 650 litros diarios. 900 litros diarios.

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
TANILAC	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Enrique Bombon ➤ Pablo Guano ➤ Juan Moreno ➤ Jaime Analuiza 	3000 litros diarios. 800 litros diarios. 650 litros diarios. 900 litros diarios.

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
ECUALAC	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hacienda San Cristóbal ➤ Yolanda Palomino ➤ José Calero 	450 litros diarios 500 litros diarios. 500 litros diarios.

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
SAN LUIS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Carlos Paste ➤ Segundo Tumazunta ➤ Flavio Moreno 	1000 litros diarios. 600 litros diarios. 300 Litros diarios.

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
SAN JORGE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Danilo Valenzuela. ➤ Sebastián Llano ➤ Pedro Chanatasig ➤ Antonio Iza 	150 litros diarios. 250 litros diarios. 350 litros diarios. 120 litros diarios.

INDUSTRIA	PROVEEDORES
PATOLAC	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esta industria, se provee la leche a de recolección en cada uno de los sectores de esta parroquia como: 1 carro del sector de Chindil, Quisinche, La Victoria y San Isidro, posteriormente otro carro recorre los sectores de la parroquia de Alaquez Y en Ailli, Puente de Alaquez y Tandalivi. (2500 litros de leche al día)

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
EL EXCELENTE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cesar Toapanta ➤ Jaime Maigua ➤ Antonio Flores 	450 litros diarios. 650 litros diarios. 400 litros diarios.

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
COTOPAXI	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Marlene Aguilar ➤ Fabián Vargas 	450 litros diarios. 800 litros diarios.

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
FINOLAC	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Galo Caisa ➤ Olga Jacho ➤ Juan Torres 	600 litros diarios. 450 litros diarios. 500 litros diarios.

INDUSTRIA	PROVEEDORES
LATACUNGA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esta industria, se provee la leche a de recolección en cada uno de los sectores de Saquisilí (1800 litros al día)

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
AMAZONAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vaca Nelly ➤ Olga Toaquiza 	800 litros diarios. 500 litros diarios.

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
"J"	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lázaro Lezcano 300 litros diarios. ➤ Por otra parte el Sr.luis romero recolecta la leche de los alrededores de la Parroquia José Guango Bajo. 	300 litros diarios.

INDUSTRIA	PROVEEDORES
SAN ENRIQUE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En el caso de esta industria, se provee la leche de manera propia ya que tiene su propio ganado.

INDUSTRIA	PROVEEDORES
SANTA IVON	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En el caso de esta industria, se provee la leche a de recolección en cada uno de los sectores de la Parroquia de Guaytacama. (1800 litros diarios)

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
ANGELITA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Klever Vega ➤ José Parra ➤ Daniel Guanotuña 	700 litros diarios. 350 litros diarios. 100 litros diarios.

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
SAN PEDRO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Flavio Cangui ➤ Fabián Vélez ➤ Esteban Molina 	600 litros diarios. 320 litros diarios. 435 litros diarios.

INDUSTRIA	PROVEEDORES
CORDOVEZ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esta industria, se provee la leche a de recolección en cada uno de los sectores de la Parroquia de Mulalo. (1800 litros diarios)

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
FABAGRI	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Edwin Singana ➤ Mateo Vargas 	280litros diarios. 435 litros diarios.

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
LA PAMPA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Emilio Macías ➤ Pablo Carte ➤ Pablo Moreno ➤ Jaime Beltrán 	300 litros diarios. 750 litros diarios. 620 litros diarios. 800 litros diarios.

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
INDULAC	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Marta Zapata ➤ Carlos Coque ➤ Patricio Vega ➤ Amador Pacheco ➤ Timolion Cerna 	800 litros diarios. 750 litros diarios. 520 litros diarios. 800 litros diarios. 650 litros diarios

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
DAVILA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lucila Toapanta ➤ Gustavo Palomino ➤ Se provee de ganado Propio 	410 litros diarios. 300 litros diarios.

INDUSTRIA	PROVEEDORES
ABELLITO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Esta industria, se provee la leche de manera propia ya que tiene su propio ganado.

INDUSTRIA	PROVEEDORES	CANTIDAD
GUAYTACAMA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fausto Maigua ➤ Efrain Chicaiza ➤ Milton Cangui ➤ Francisca Pallo 	550 litros diarios. 450 litros diarios. 250 litros diarios. 200 litros diarios.

FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO.
 ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

2.4.1.1. PROVEEDORES DE OTROS INSUMOS.

En cuanto a los proveedores que tienen cada una de las industrias lácteas del Cantón Latacunga tenemos a la empresa plástica FULIFILM y EDUPLASTIC que es la que abastece de productos de empaque y envase de los productos que ofrecen estas industrias.

FULIFILM Y EDUPLASTIC son empresas dedicadas a suministrar de todo producto plástico que necesitan cualquier tipo de empresa en este caso al sector lácteo del cantón.

Polietileno y Tetra pack son insumos muy necesarios dentro de una empresa dedicada a la tarea de ofrecer al cliente derivados lácteos ya que su uso es importante ya que no afecta ni altera al producto final en este caso a la leche envasada.

2.4.2. Clientes Externos

Los derivados lácteos son productos de consumo masivo por lo cual representa una OPORTUNIDAD para este sector en donde pueden ofertar cada uno de los productos dentro del mercado y son adquiridos por las personas, esto significa que estas industrias deben mejorar la calidad de los bienes que ofrecen a los consumidores para que puedan estar dentro del mercado alimenticio y llegar a ser más competitivos.

2.4.3. COMPETENCIA

Los productores de los diferentes derivados lácteos tienen un gran sinnúmero de competidores dentro del mercado latacungueño, los cuales ofertan sus productos de diversas variedades a diferentes precios por lo cual representa una AMENAZA para este sector ya que no pueden ofertar sus productos libremente, además los productos

de la competencia son más reconocidos a nivel nacional por ende tienen mayor preferencia por los consumidores.

Para demostrar esta investigación se tomó en un cuadro los competidores que están dentro del mercado de Latacunga.

CUADRO 9 Competencia le las industrias lácteas del Cantón Latacunga

Competencia le las industrias lácteas del Cantón Latacunga

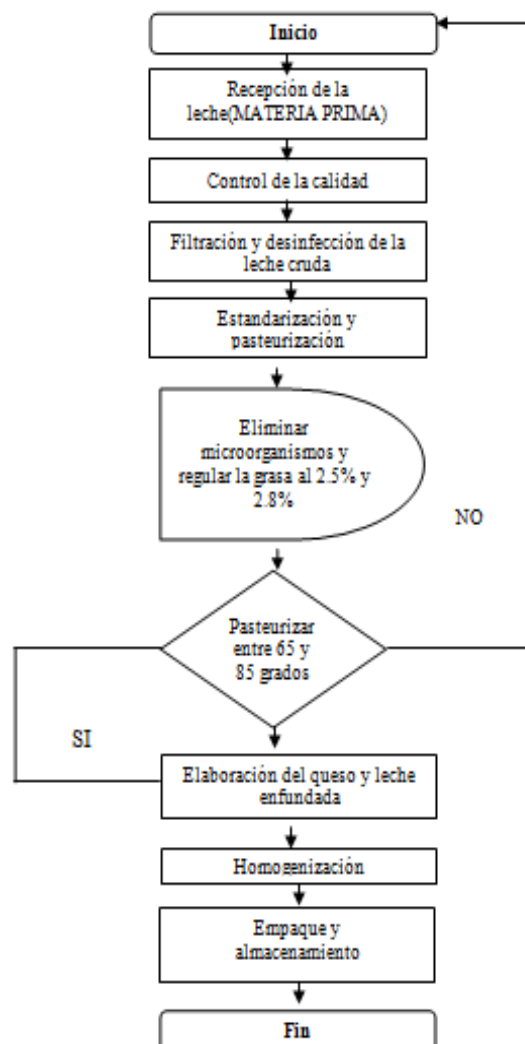
Empresas (marcas)	Productos	Registro Sanitario Norma INEN	Dirección
NUTRILECHE	Quesos, yogures, leche enfundada.	6701INHCAN0210 701	CUENCA
DULAC·S	Quesos, yogures, leche enfundada.	09717INHQAN0808 2395	CAYAMBE
LA CHONTA	Quesos.	2351INHQAN0903 1528	CUENCA
FLORALP. S.A.	Quesos.	07893INHQAN0307 1525	CARCHI
KIOSKO	Quesos, queso mozzarella, yogures.	07313INHQAN1106 78	PICHINCHA
PRODULACTHI	Quesos.	012021INHQAN0610 1528	PELILEO
ANDINA	Leche enfundada	05834INHQAN1006 701	SANGOLQUI
GONZALES	Quesos,	01801INHQAN0403 161	CAYAMBE
SALINERITO.	Quesos,	2173INHGAN0104 88197310	SALINAS- GUARANDA
PURA CREMA	yogures,	08332INHQAN0807 2395	PELILEO
CHIVERIA	yogures,	5523INHGAN0109	GUAYAS
MIRAFLORES	Quesos, yogures, leche enfundada.	06011INHQAN0108 712	CAYAMBE
MARCO-S	Yogures,	05972INHQAN1105 710	PILLARO
CRIMY	yogures.	05407INHQAN0705 2395	CAYAMBE
REYBANPAC	yogures	04432INHCAN1001 2395	SANTO DOMINGO
LA EUROPEA	Quesos.	4446INHQAN0308 1528	CUENCA
PRODUCTOS GUERRERO	Quesos.	03706INHQAN0701 1528	LOS BANCOS
EL RANCHITO	Quesos, yogures, leche	05254INHCAN1108	SALCEDO

FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO.
ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

2.4.4. Clientes Internos

Los empleados y trabajadores de cada una de las industrias de lácteos no se encuentran lo suficientemente capacitados con respecto a lo que son las normas de calidad ISO 9001-2008 y su aplicación dentro de los procesos productivos, además de realizar sus actividades sin el control necesario en cada actividad que desempeñan, sin olvidar que trabajan sin los instrumentos y maquinarias necesarias para realizar un producto óptimo y de calidad, lo cual afecta a estas industrias en la productividad que estas necesitan para poder salir adelante, lo cual representa una DEBILIDAD dentro de la mayoría de industrias de lácteos de este cantón.

2.4.4.1. Departamento operativo de la industria Láctea “Ecuilac”



2.4.4.2 PROCESO PRODUCTIVO DE LA INDUSTRIA ECUALAC

2.4.4.2.1. Recepción de la Leche (Materia Prima)

La industria ECUALAC no realiza un control adecuado en la recepción de la leche cruda.

Es decir que no tiene el debido control por cuánto.

- No controla su densidad, su peso y la acidez de la leche.
- Tampoco la almacena en recipientes adecuados sino que lo hace en tachos de plástico.
- No tienen la adecuada protección en cuanto a los materiales, que evite el contagio de contaminantes externos en la leche.
- Falta de equipo e indumentaria necesaria para que las personas reciban la leche. A continuación se da a conocer una fotografía donde se respalda lo antes mencionado.

GRÁFICO 9 Recepción de la leche

Recepción de la leche



FUENTE: INDUSTRIA ECUALAC

2.4.4.2.2. Control de la calidad.

En cuanto a este parámetro en el cual la leche debe ser controlada en lo que respecta a cada uno de los puntos que se menciona anteriormente como es en el caso del control

de la acidez de la leche en donde se comprueba que la leche que va a ser procesada es fresca, por otro lado hablar de la densidad y de la prueba de alcohol es verificar que la leche contiene aun residuos no aptos para el proceso tanto de quesos como de leche enfundada pasteurizada, teniendo en cuenta que se realiza esta prueba con instrumentos como la FENOLFTALEINA y una PISTOLA NEUMATICA, cabe destacar que todo lo que se debe de realizar antes de cada uno de los procesos y verificaciones del estado de la leche no se lo realiza adecuadamente ya que no cuentan con los instrumentos de laboratorio adecuados para realizar estas actividades las cuales son elementales para garantizar un buen producto apto para el consumo humano.

GRAFICO 10 Control de la calidad de la leche

Control de la calidad de la leche



FUENTE: INDUSTRIA ECUALAC

2.4.4.2.3. Filtración/Desinfección de la Leche.

En cuanto se refiere al proceso de limpieza y purificación de la leche esta industria no posee el equipo necesario para realizar esta actividad, la forma en que se realiza es manual utilizando unos tubos metálicos por donde pasa la leche y una tela donde se cierce la leche y es ahí donde queda los desperdicios y residuos contaminantes, además de no utilizar el equipo de protección personal necesario para manipular la leche y constatar que la grasa de la leche se reduzca de 3% de grasa natural a 2.5 hasta 2.8 considerada apta para seguir con los otros pasos del proceso productivo.

GRÁFICO 11 Desinfección de la leche

Desinfección de la leche



FUENTE: INDUSTRIA ECUALAC

2.4.4.2.4. Estandarización y pasteurización.

Detallando a esta industria y de sus procesos podemos constatar que no realizan este proceso esencial para la producción de quesos y el resto de derivados lácteos, determinando que no regulan el afecto de grasa que tiene la leche natural ni tampoco tienen los instrumentos y maquinaria necesaria para poder hacerlo, por lo que su maquinaria ya es obsoleta y no la adecuada para analizar que la leche este totalmente libre de impurezas y otros microorganismos y que este regulada en los 85grados centígrados para la producción de quesos y 65 grados centígrados para la leche enfundada.

GRÁFICO 12 Estandarización y pasteurización de la leche

Estandarización y pasteurización de la leche



FUENTE: INDUSTRIA ECUALAC

2.4.4.2.5. Proceso de Elaboración del Queso.

En lo que respecta al proceso de elaboración del producto que elabora esta industria (queso) el personal que labora no cumple con la higiene que se debe mantener en lo que se refiere a vestimenta de protección, los materiales que utilizan no son los más adecuados para pasteurizarla y enfriarla a 40 y 45 grados centígrados antes de seguir con la producción; por cuanto para transportar la leche ya cuajada utilizan baldes plásticos de lubricantes, para cubrir los moldes en donde está la leche ya cuajada utilizan pequeños trozos de tela que anteriormente ya fueron utilizados, y la manipulación con la materia prima es directa con las manos por cuanto no poseen ni guates especiales para realizar estos procedimientos.

GRÁFICO 13 Proceso de elaboración del queso

Proceso de elaboración del queso



FUENTE: INDUSTRIA ECUALAC

2.4.4.2.6. Proceso de elaboración de la leche enfundada.

Dentro de la producción y de cada uno de los pasos que se debe de realizar antes de comenzar y terminar con este proceso la industria láctea ECUALAC no cuenta con la maquinaria ideal para garantizar que todo el proceso sea el correcto para enfundar el

producto, ya que desde el primer proceso que es la recepción de la leche, control de calidad, desinfección y pasteurización no es el correcto, por lo que tanto la maquinaria es obsoleta y no puede verificar correctamente que la leche este en los 85 grados centígrados y su debido enfriamiento a 15 grados centígrados y su personal no está con la indumentaria adecuada para realizar estas tareas, se puede observar en el grafico que viene a continuación.

GRÁFICO 14 Proceso de elaboración de la leche enfundada

Proceso de elaboración de la leche enfundada



FUENTE: INDUSTRIA ECUALAC.

2.4.4.2.7. Proceso de Enfundado y Enfriamiento

La maquinaria que se usa en este proceso es la empacadora de la leche enfundada y el almacenaje en el cuarto frio después de haber pasado por las diferentes etapas del proceso, pero en este caso en la industria que se está analizando no cumple con los requerimientos esenciales para terminar con estos dos procesos ya que su tecnología aún no está adecuada y modernizada como en el unos de la maquinaria CILO para que el producto esté debidamente garantizando la salud de quienes lo van a consumir.

Como se puede verificar en el grafico que viene a continuación los cilos están cerca del techo el cual tiene contacto directo con microorganismos que pueden perjudicar al producto y que el calor de igual forma puede que la leche que esta por empacarse se eche a perder.

GRÁFICO 15 Proceso de enfundado y enfriamiento

Proceso de enfundado y enfriamiento



FUENTE: INDUSTRIA ECUALAC.

2.4.4.2.8. Almacenado del Producto.

Dentro de este proceso existe para almacenar el producto un cuarto frío es en donde trasladan los quesos y dentro de ese mismo cuarto lo empacan la falencia que tiene este proceso es por cuanto la persona o personas encargadas de realizar estas actividades no cuentan con la vestimenta necesaria que les proteja del frío y que proteja al producto ya terminado de posibles contaminantes.

GRÁFICO 16 Almacenamiento del producto.

Almacenamiento del producto



FUENTE: INDUSTRIA ECUALAC

Terminando con el diagnóstico que se presentó en cada uno de los procesos que tienen en este caso la industria láctea ECUALAC, podemos observar que enfrentan un gran desafío, el tener que trabajar con instrumentos los no adecuados y con una maquinaria obsoleta ya que no cuenta con la tecnología necesaria e idónea que

garantice los procesos y cada uno de los productos que ofrece a la comunidad y al mercado.

Presentado así una **DEBILIDAD** en cuanto a su reconocimiento en base a los productos que ofrece y el no tener un buen nivel de competitividad a comparación con otras industrias del mismo sector que si cuentan con una tecnología más avanzada, es por esta razón que representa muchas desventajas y cubrimiento de varias falencias encontradas dentro de su industria, tanto en equipo técnico como en el personal que labora.

2.4.5. Segmentación del Mercado

Como se mencionó en anterioridad los productos lácteos son productos de consumo masivo y para poder realizar una segmentación se va a realizar con las personas que pueden adquirir dichos productos es decir la población económicamente activa del cantón Latacunga los cuales se presenta en el siguiente cuadro donde se detalla la respectiva segmentación.

2.4.5.1. Variables de Segmentación

Variables geográficas.- son los mercados que se dividen en diferentes unidades geográficas, como países, regiones, provincias, ciudades, barrios.

Variables Demográficas.- son grupos de estudios de acuerdo a variables tales como sexo, edad, ingresos, educación, etnias, religión y nacionalidad, además se puede segmentar un mercado combinando dos o más variables demográficas.

Variables Psicográficas.- El mercado se divide en diferentes grupos que se basan en características de los compradores tales como clase social, estilo de vida, tipos de personalidad, actitudes.

VARIABLES CONDUCTUALES.- Esta variable divide al mercado en grupos que comparten gustos y preferencias similares.

CUADRO 10 Variables de segmentación

Variables de segmentación

Variables de segmentación	Segmento de mercado
Variables Geográficas	
País	Ecuador
Provincia	Cotopaxi
Cantón	Latacunga
Zona	Urbana y Rural
Variables Demográficas	
Número de hogares	PEA 24880
Variables Psicográficas	
Estilo de vida	Baja, Mediana y Alta
Variables Conductuales	Siempre
Habito de compra	

FUENTE: INEC

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

2.4.5.2. Investigación de Mercado

Problema:

Diagnosticar sobre la falta de aplicación de las normas de calidad en el sector lácteo del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi, durante el proceso de investigación de mercado varios fueron los aspectos que se tomaron en cuenta para realizar este diagnóstico como la falta de recursos económicos, tecnológicos, la falta de conocimiento de lo que son las normas de calidad ISO 9001-2008 y su implementación dentro de los procesos productivos, además los consumidores adquieren los productos sin fijarse en si los productos cumplen con una norma de

calidad adicional a un registro sanitario y la falta de conocimiento de lo que es un producto con calidad y un producto que se rige en un sistema de calidad, estos son los factores más relevantes por los cuales las industrias no optan por implementar un sistema de calidad dentro de los procesos productivos y tampoco en seguir un proceso de certificación de calidad emitida por una certificadora internacional la cual puede certificar la calidad del producto que ofrece al mercado.

Solución:

Proponer un esquema tentativo para obtener el proceso de certificación de calidad ISO 9001-2008.

Proveer de la información necesaria a las diferentes industrias de lácteos del cantón Latacunga sobre que procedimientos deben realizar para trabajar en sus procesos productivos bajo un sistema de gestión de calidad.

Justificación:

Luego de realizado el estudio de campo utilizando técnicas y métodos reconocidos para diagnosticar la situación actual del sector lácteo dentro del área seleccionada. El mismo que se hizo con la finalidad de optar con un proceso de certificación con normas de calidad ISO 9001-2008 para los diferentes productos; como yogures, leche enfundada, y quesos que elaboran las industrias lácteas de la ciudad de Latacunga con el objetivo en común de ganar reconocimiento dentro del mercado Latacungueño y nacional; además de poder tener una ventaja competitiva frente a la competencia, posicionar su producto e imagen dentro del mercado y lo más importante elaborar cada uno de sus productos con calidad certificada para poder satisfacer a sus clientes, sin olvidar todos los requisitos que se debe tomar en cuenta para lograr un proceso de certificación de calidad, que conlleva trabajar bajo normas de seguridad industrial y medio ambiente.

Para el desarrollo de esta propuesta se va realizar una evaluación total del sector lácteo, de todo lo concerniente a la calidad y proceso de certificación del porque las industrias no trabajan bajo estas normas antes mencionadas, además del control de las autoridades hacia este sector.

Trabajar con calidad es trabajar con eficiencia, eficacia y productividad que quiere decir minimizando costos y maximizando utilidades con un fin en común que se tiene como industria que es trabajar con una cultura de calidad, la cual beneficia a la misma industria y al consumidor final.

2.5. OBJETIVOS

- Obtener información referente a los productos que se encuentran dentro del mercado de la ciudad de Latacunga y sus alrededores.
- Conocer si los consumidores al momento de adquirir los productos lácteos se fijan en los registros sanitarios y normas de calidad que debe poseer un producto alimenticio.
- Observar, encuestar y entrevistar a los actores que están dentro de la producción, oferta y consumo de los diferentes derivados lácteos y verificar el grado de conocimiento que estos posean en lo referente a las normas ISO 9001-2008 y los beneficios que esta ofrece tanto al productor como al consumidor.

2.6. DISEÑO METODOLÓGICO

2.6.1. Tipo de Investigación

La presente investigación está empeñada a resolver dificultades y examinar las características del problema escogido, que presenta el sector lácteo por la falta de aplicación de las normas con las que debería trabajar en cada uno de sus procesos productivos;

2.6.1.1. La Investigación Descriptiva

Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas, su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables; los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Mediante esta investigación se va a dar a conocer la situación en la que se encuentra el sector lácteo del cantón Latacunga, la forma en que se maneja la producción de los productos y las personas que los realizan mediante una recolección de datos y en base a esta investigación dar posibles alternativas para solucionar el problema.

2.6.2. Metodología

El método no experimental implica la observación, manipulación, registro de las variables (dependiente, independiente, intervinientes, etc.) que afectan un objeto de estudio, en el caso específico de la psicología, es posible describir y explicar dichas variables en su relación con el comportamiento humano y, por consiguiente, también predecir sus modificaciones.

Para el proyecto en mención es factible utilizar la metodología experimental, puesto que nos permite descubrir el comportamiento de los consumidores, tanto internos como externos, así como los posibles cambios que puede tener el mercado competitivo; esta técnica permitirá conocer de mejor manera las expectativas, requerimientos, y necesidades que los clientes esperan de las productos que oferta una determinada empresa.

2.6.3. Técnicas.

2.6.3.1. Técnica de la Observación.

Mediante esta técnica se podrá trabajar de forma favorable en la investigación, puesto que mediante la observación se podrá determinar cuáles son los niveles de calidad que tienen cada uno de los productos lácteos que se ofrece a la comunidad.

Esta técnica se la realizó dentro del mercado de Latacunga y sus alrededores específicamente en tiendas, mercados, supermercados y lugares donde se expenden productos lácteos con el fin de determinar a las empresas que expenden sus productos dentro de su mismo mercado y observar a los competidores que están ofreciendo los mismos productos y el posicionamiento que tienen en el cantón Latacunga.

2.6.3.2. Técnica de la Entrevista.

La técnica de la entrevista se aplicó directamente a los dueños y/o gerentes de cada una de las industrias lácteas la misma que se realizó a través de un diálogo personal en el cual se conoció las fortalezas y debilidades que tiene cada una de estas industrias en la elaboración de sus productos, además se pudo conocer el nivel de conocimiento que tienen sobre un sistema de calidad, que en su gran mayoría desconocen sobre este tema razón por la cual no implementan este sistema dentro de sus procesos productivos.

2.6.3.3. Técnica de la Encuesta.

Esta técnica estuvo dirigida a la población en general del cantón Latacunga en donde se recolectó un sinnúmero de datos entre los cuales estuvieron si al momento de adquirir los productos se fijan si estos poseen normas de calidad, además de la preferencia que tienen por un producto al momento de consumir, y el grado de conocimiento acerca de las industrias de lácteos que existen dentro de este cantón.

2.6.4. Población de estudio

Se deberá tomar en cuenta el mercado de Latacunga específicamente a la población económicamente activa que son los cuales pueden adquirir estos productos; pero es necesario aclarar que todas las personas consumen los productos lácteos; pero en relación a la población económicamente activa la población de estudio será la siguiente:

TABLA 5 Población de estudio año 2011

Población de estudio año 2011

PEA	Cantón Latacunga
TOTAL	24880

FUENTE: INEC

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

2.6.5. Muestra.

La muestra que se utilizó como se mencionó con anterioridad es la población económicamente activa la cual para el cálculo se aplicó la fórmula correspondiente brindando un número determinado de encuestas a realizarse que permita extraer información concreta que arroje resultados adecuados para poder analizarlos.

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

E= error máximo admisible al cuadrado

$$n = \frac{N}{(E)^2(N-1)+1}$$

$$N = \frac{24880}{(0.08)^2 (24880-1) + 1}$$

$$N = \frac{24880}{(0.0064) (24880-1) + 1}$$

$$N = \frac{24880}{(159.23) + 1}$$

$$N = \frac{24880}{160.23}$$

$$N = 156//$$

La muestra para el estudio será de 156 personas, a las cuales se realizará la encuesta para determinar el estudio de mercado. Cabe recalcar que se utilizó el 0.08 de error para de esta manera realizar el diagnostico a un pequeño número de personas selectas.

2.6.6. ENTREVISTAS

1.- ¿Ud. Tiene conocimiento de lo que son las normas de calidad ISO 9001-2008?

TABLA 6 Pregunta 01

Pregunta 01

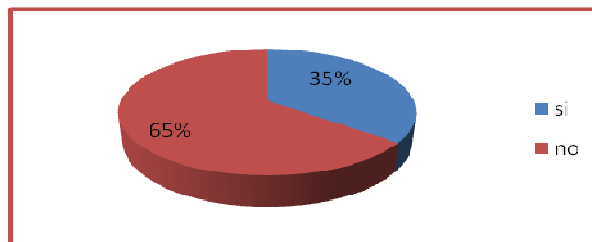
Opción	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
si	11	35%
No	20	65%
Total	31	100

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GRÁFICO 17 PREGUNTA 01

PREGUNTA 01



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

De un total del 100% de personas entrevistadas el 35% tiene conocimiento de lo que son las normas de calidad ISO 9001-2008 mientras que el 65% desconoce de los que son estas normas de calidad, provocando esto una **DEBILIDAD** para cada uno de los gerentes de las industrias ya que al no poseer este conocimiento no podrían implementar las normas de calidad ISO 9001-2008 dentro de cada proceso productivo afectando así su nivel de ventas como su posicionamiento en el mercado, mientras que las personas que si poseen este conocimiento sí podrían optar por implementar las y de esta manera tener una ventaja competitiva frente a otras industrias lácteas.

2.- Su empresa utiliza normas ISO 9001-2008?

TABLA 7 Pregunta 02

Pregunta 02

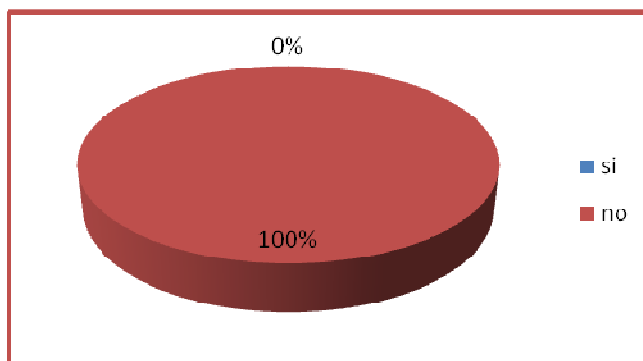
Opción	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
si	0	0%
no	31	100%
total	31	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GRÁFICO 18 Pregunta 02

Pregunta 02



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

De un total del 100% de personas entrevistadas el 100% nos da a conocer que dentro de los procesos productivos no trabajan con normas de calidad ISO 9001-2008, presentándose como una **DEBILIDAD** ya que el posicionamiento como de ventas no se incrementara por este motivo todas y cada una de las industrias lácteas deberían trabajar con estas normas no solo para el beneficio propio sino para brindar a los consumidores productos de entera calidad.

2.1.- ¿Ud dentro de su empresa porque no utiliza normas de calidad?

TABLA 8 Pregunta 2.1

Pregunta 2.1

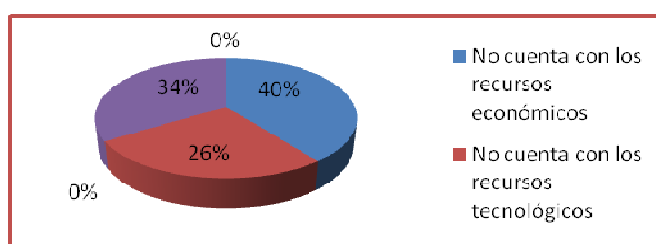
Opción	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
No cuenta con los recursos económicos	21	40%
No cuenta con los recursos tecnológicos	14	26%
Por descuido	0	0%
Falta de información	18	34%
No necesita	0	0%
Total		100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GRÁFICO 19 Pregunta 2.1

Pregunta 2.1



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

De un total del 100% de personas entrevistadas el 40% nos da a conocer que no utiliza las normas de calidad por falta de recursos económicos , el 26% por falta de recursos tecnológicos, el 0% por descuido, el 34% por falta de información, y el 0% porque no necesita presentando como una **DEBILIDAD** para estas industrias, conocidos estos datos se puede apreciar que los gerentes no aplican estas normas la mayoría por falta de recursos económicos, tecnológicos, y falta de información por lo que el ministerio encargado de ayudar a este sector debería brindar facilidades de crédito, para que estos puedan comprar nueva maquinaria, mejorar su industria y porque no optar con un proceso de certificación de calidad.

3.- Bajo que estándares de calidad producen sus productos.

TABLA 9 Pregunta 03

Pregunta 03

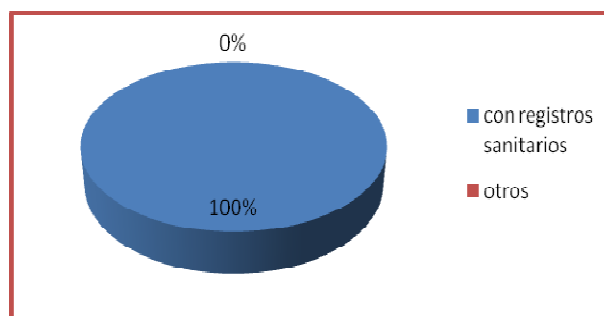
Opción	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
con registros sanitarios	31	100%
otros	0	0%
total	31	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GRÁFICO 20 Pregunta 03

Pregunta 03



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

De un total del 100% de personas entrevistadas se obtuvo que el 100% dentro de sus industrias utilizan los registros sanitarios para la elaboración de los diferentes productos que realizan como el queso yogurt, leche en funda, los mismos que son autorizados por las diferentes entidades encargadas de regularlos, es una **FORTALEZA** pero trabajar con estos registros es básico para poder elaborar alimentos y luego venderlos lo que debería hacer todas estas industrias es buscar mejorar la calidad de sus productos mediante la implementación de normas de calidad.

4.- ¿Conoce Ud para que sirven las normas ISO 9001-2008 dentro del proceso productivo.

TABLA 10 Pregunta 04

Pregunta 04

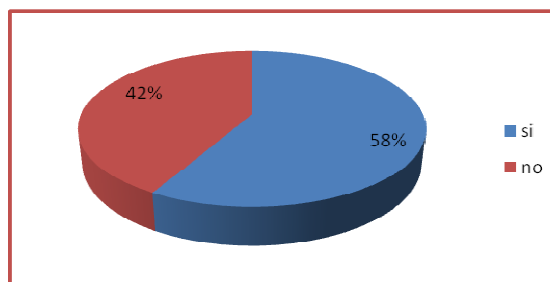
Opción	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
si	18	58%
no	13	42%
total	31	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GRÁFICO 21 Pregunta 04

Pregunta 04



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

De un total del 100% de personas entrevistadas se obtuvo que el 58% si conoce para que sirven las normas de calidad ISO 9001-2008 dentro del proceso productivo, mientras que el 42% tiene un total desconocimiento de este tema. Lo cual se presenta como una **FORTALEZA** ya que la mayoría de los dueños de estas industrias si saben de los beneficios de las normas de calidad dentro de cada proceso productivo, para que los demás gerentes tengan el conocimiento necesario sería necesario brindar charlas de calidad refiriéndose a lo que es calidad dentro de los procesos productivos y temas similares a estos.

5.- Ud. Aplicaría en su empresa las normas ISO 9001-2008 dentro del proceso de los productos que elaboran.

TABLA 11 Pregunta 05

Pregunta 05

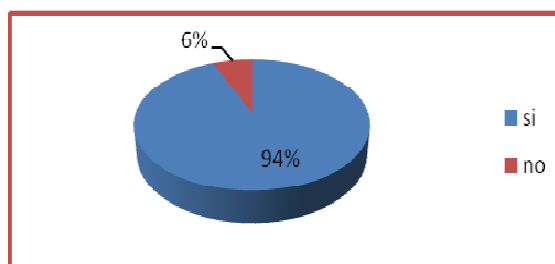
Opción	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
Si	29	94%
No	2	6%
Total	31	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GRÁFICO 22 Pregunta 05

Pregunta 05



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

De un total del 100% de personas entrevistadas se obtuvo que el 94% si aplicarían las normas de calidad ISO 9001-2008 dentro del proceso productivo, de todos los productos que éstos producen, mientras que el 6% piensan que no desearían trabajar con normas de calidad ISO 9001-2008, dentro de sus procesos, esta decisión de si aplicar las normas de calidad dentro de los mismos para estas industrias es una **FORTALEZA** frente a un sinnúmero de industrias que elaboran los mismos productos ya que estas industrias latacungueñas tendrían una ventaja competitiva adecuada y superarían en varios aspectos a la competencia como mayor posicionamiento, mayor reconocimiento, mejor nivel de ventas mayor acogida por parte de los consumidores incluso hacer a sus productos de exportación.

6.- ¿Conoce Ud el proceso de certificación con normas de calidad con las que su empresa podría contar?

TABLA 12 Pregunta 06

Pregunta 06

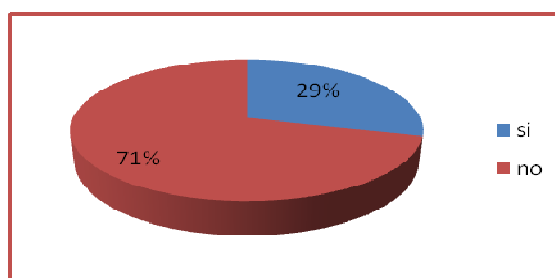
Opción	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
si	9	29%
no	22	71%
Total	31	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GRÁFICO 23 Pregunta 06

Pregunta 06



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

De un total del 100% de personas entrevistadas se obtuvo que el 29% si conoce el proceso de certificación con las normas de calidad ISO 9001-2008 con las cuales su empresa debe cumplir para poder ser certificadas, mientras que el 71% no saben acerca del proceso de certificación. Este punto es una **DEBILIDAD** ya que falta de información y desconocimiento la mayoría de dueños de las industrias lácteas no conocen este proceso para cambiar esta opinión sería necesario que representantes de empresas certificadoras promocionen el proceso de certificación, de los requisitos que se necesitan, en fin de lo necesario para que una industria tenga facilidades y opte por aplicar un proceso de certificación dentro de su industria ya sea de bienes o servicios.

7.- ¿Conoce cuáles son los beneficios que tiene una empresa al tener una certificación de calidad?

TABLA 13 Pregunta 07

Pregunta 07

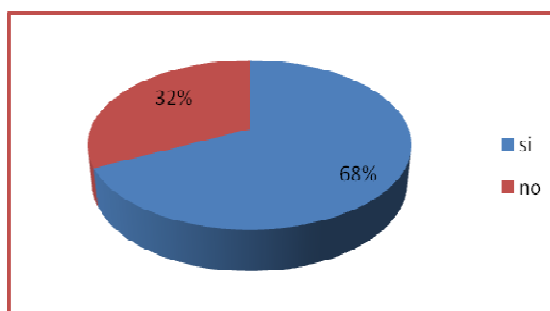
Opción	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
si	21	68
no	10	32
Total	31	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GRÁFICO 24 Pregunta 07

Pregunta 07



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

De un total del 100% de personas entrevistadas se obtuvo que el 68% si conoce los beneficios que la industria podría tener al trabajar con la certificación de las normas de calidad ISO 9001-2008, lo cual es una **FORTALEZA** mientras que el 32% no saben acerca de los beneficios que puede tener su industria láctea, para que todos los representantes de estas industrias sepan de los muchos beneficios que trae trabajar con normas de calidad como anteriormente se mencionó se debería dar conferencias a todo este sector para guiarlos para que se decidan a trabajar con una calidad superior en cada uno de sus productos.

8.- ¿Conoce Ud empresas certificadoras para normas ISO?

TABLA 14 Pregunta 08

Pregunta 08

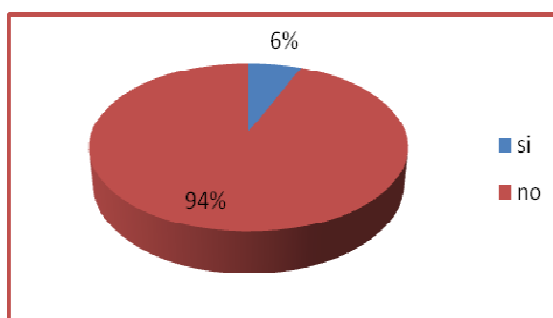
Opción	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
si	2	6%
no	29	94%
Total	31	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GRÁFICO 25 Pregunta 08

Pregunta 08



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

De un total del 100% de personas entrevistadas se obtuvo que el 6% si conoce empresas certificadoras dentro del país que les ayuden a realizar el proceso de certificación de su industria, mientras que el 94% no saben sobre la existencia de empresas certificadoras de calidad, lo cual es una **DEBILIDAD** total ya que estas empresas de certificación deben promocionarse y también por parte de los dueños de estas empresas que no buscan mejorar la calidad de su producto y certificarlo sino que solo se conforman con trabajar con normas básicas como lo son los registros sanitarios.

9.- ¿Ud. Tiene conocimiento de lo que son los levantamientos de procesos?

TABLA 15 Pregunta 09

Pregunta 09

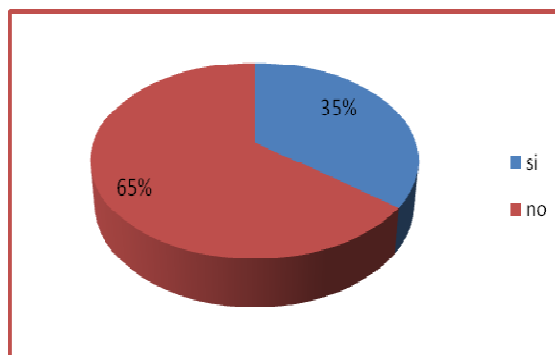
Opción	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
si	11	35%
no	20	65%
Total	31	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GRÁFICO 26 Pregunta 09

Pregunta 09



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

De un total del 100% de personas entrevistadas se obtuvo que el 35% si conoce lo que son los levantamientos de procesos, mientras que el 65% no saben lo que son, lo cual es otra **DEBILIDAD** para este sector ya que deberían saber todos estos representantes a cerca de este tema ya que realizar estos levantamientos ayudan en mucho a mejorar la producción optimizando tiempo y recursos evitando desperdicios y mejorando la capacidad de cada miembro de la industria para que este sea más eficiente, y más productivo, así también corrigiendo errores documentándolos para posteriormente corregirlos y mejorarlos.

10.- ¿Ud en algún momento ha realizado las Auditorias de Calidad?

TABLA 16 Pregunta 10

Pregunta 10

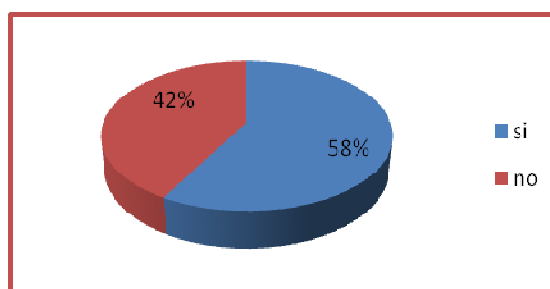
Opción	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
Si	18	58%
No	13	42%
Total	31	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GRÁFICO 27 Pregunta 10

Pregunta 10



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

De un total del 100% de personas entrevistadas se obtuvo que el 58% si conoce y ha realizado auditorias de calidad dentro de su industria, mientras que el 42% no saben lo que es una auditoria de calidad y tampoco ha realizado dentro de su industria, es una **DEBILIDAD** este punto ya que todos debería saber o que es una auditoria de calidad y además ponerla en práctica ya que de ahí parte la calidad de producción para saber si se está o no cumpliendo con los objetivos propuestos así como también si se están alcanzando las metas, es un descuido también por parte de estas personas al no motivarse en mejorar su producción.

10.1. ¿Con que objetivo a realizado las Auditorias de Calidad?

TABLA 17 Pregunta 10.1

Pregunta 10.1

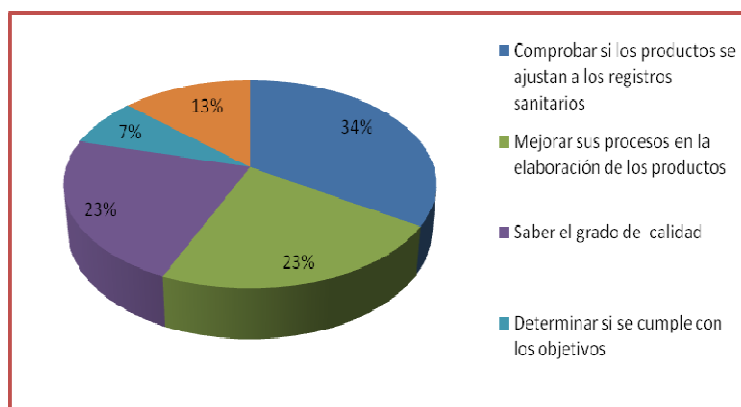
Opción	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
Comprobar si los productos se ajustan a los registros sanitarios	18	34%
Mejorar sus procesos en la elaboración de los productos	12	23%
Saber el grado de calidad	12	23%
Determinar si se cumple con los objetivos	4	7%
Si cumple con los requisitos regulatorios	7	13%
Total	31	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GRÁFICO 28 PREGUNTA 10.1

Pregunta 10.1



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

De un total del 100% de personas entrevistadas se obtuvo que el 34% realizan sus auditorías de calidad para verificar si sus productos se ajustan a los registros sanitarios establecidos por la ley, el 23% para mejorar los procesos de producción, el

23% para saber el grado de calidad con el que trabajan, el 7% para saber si están cumpliendo con los objetivos propuestos, y el 13% para saber si están cumpliendo con los requisitos regulatorios como sellos de calidad, materia prima, etc.

Estas industrias todas y cada una deberían tener un porcentaje del 100% representando una **DEBILIDAD** en cada una de estas opciones ya que una auditoria de calidad es sumamente necesaria para saber el desempeño global de la producción esto facilitaría enormemente si aplicaran en cada uno de sus procesos productivos normas de calidad ISO 9001-2008 ya que siempre trabajarían dentro de esta modalidad; y no solo cuando lo requieran lo cual se presenta como una debilidad trabajar de esta manera como lo vienen haciendo solo cuando necesitan, realizan las auditorías y no lo hacen de una manera periódica y hasta en muchas ocasiones nunca la realizan.

2.2.7. ENCUESTAS

1.- Cuando usted adquiere productos lácteos ha observado si tienen Normas de calidad ISO 9001-2008?

TABLA 18 Pregunta 01

Pregunta 01

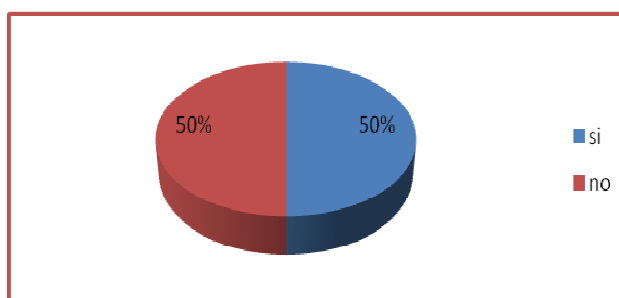
Opción	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
si	78	50%
no	78	50%
total	156	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GRÁFICO 29 Pregunta 01

Pregunta 01



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

De un total del 100% de personas encuestadas se obtuvo que el 50% si observan si los productos lácteos tienen normas de calidad ISO 9001-2008, mientras que el 50% dijo no observar si poseen o no estas normas de calidad, en respecto a este resultado se presenta para las industrias de lácteos una **OPORTUNIDAD** ya que las personas si se fijan en normas de calidad que tienen los productos y en base a esto los adquieren y sería mejor si industrias laticungueñas implantaran este sistema de calidad y promocionar los mismos dentro y fuera de este mercado.

2.- ¿Usted cuando adquiere productos lácteos observa si estos poseen?

TABLA 19 Pregunta 02

Pregunta 02

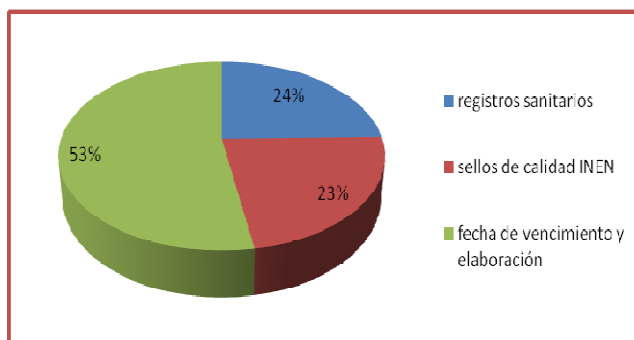
Opción	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
registros sanitarios	64	24%
sellos de calidad INEC	59	23%
fecha de vencimiento y elaboración	137	53%
Total		100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GRÁFICO 30 Pregunta 02

Pregunta 02



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

De un total del 100% de personas encuestadas se obtuvo que el 24% observan si los productos tiene registros sanitarios, el 23% observan si poseen sellos de calidad INEN, y el 53% observa la fecha de elaboración y vencimiento del producto que compran, estos factores son una **FORTALEZA** que tienen todas las industrias lácteas del sector ya que todas poseen estos requisitos es por este motivo que pueden vender sus productos libremente dentro y fuera del mercado laticungueño.

3.- ¿Cuándo usted adquiere productos lácteos porque lo hace?

TABLA 20 Pregunta 03

Pregunta 03

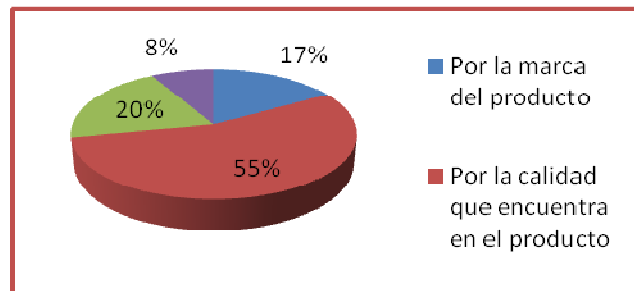
Opción	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
Por la marca del producto	26	17%
Por la calidad que encuentra en el producto	86	55%
Por la higiene del producto	31	20%
Por la presentación	13	8%
Total	156	100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GRÁFICO 31 PREGUNTA 03

Pregunta 03



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

De un total del 100% de personas encuestadas se obtuvo que el 17% adquiere productos lácteos por la marca del producto, el 55% por la calidad del producto, el 20% por la higiene y el 8% por el empaque del producto, o porque son los únicos que venden en las tiendas, esto nos indica que la mayoría de las personas adquieren productos de acuerdo a la calidad es decir prefieren que la marca sea reconocida la que demuestre mejor calidad en sus productos la que tiene mayor posicionamiento y está claro que si las industrias de lácteos de este sector buscan que sus productos lleguen a ser apetecidos de esta forma por parte de los clientes deben mejorarla la calidad de una forma total en cada uno de sus productos por ende aplicar normas de calidad dentro de sus procesos, para llegar a tener la calidad deseada por los clientes.

4.- ¿De las siguientes marcas laticungueñas que más se venden sus productos lácteos dentro del mercado cuál de estos consume usted?

TABLA 21 Pregunta 04

Pregunta 04

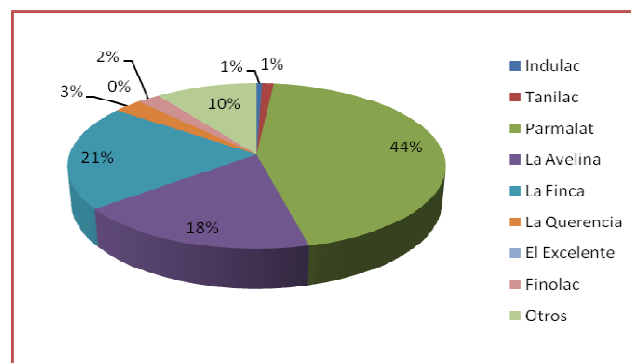
Opción	frecuencia absoluta	frecuencia relativa
Indulac	1	0%
Tanilac	2	1%
Parmalat	80	45%
La Avelina	33	18%
La Finca	37	21%
La Querencia	5	3%
El Excelente	0	0%
Finolac	4	2%
Otros	18	10%
Total		100%

FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GRÁFICO 32 Pregunta 04

Pregunta 04



FUENTE: INVESTIGACIÓN DE CAMPO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

De un total del 100% de personas encuestadas se obtuvo que el 0% consume productos de Indulac, el 1% de Tanilac, 45% de Parmalat, el 18% de la Avelina, el 21% de la Finca, el 3% de la Querencia, el 0% de productos el Excelente, 2% de Finolac, y el 10% de otras empresas como El Ranchito y Toni que no son empresas del Cantón Latacunga, el bajo porcentaje de consumo de los productos de estas industrias se da a que no son reconocidas dentro de este mercado ya sea por falta de publicidad, por falta de posicionamiento y reconocimiento por la baja producción que tienen y por la escasa calidad con la que trabajan para que esto tenga un cambio deben estas industrias trabajar mucho y trabajar eficientemente con mayor productividad aplicando estándares de calidad que lleguen a tener ventajas frente a otras industrias de lácteos, si bien es cierto tienen un buen mercado fuera de la provincia deberían primero copar su propio mercado y de ahí seguir abarcado muchos más mercados pero esto lo lograrán con la calidad de producto y satisfaciendo al cliente .

2.2.8. ANÁLISIS FODA

CUADRO 11 ANÁLISIS FODA

ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Espíritu de emprendimiento con los que cuentan las empresas de este sector. ➤ Trabajan con sello de calidad INEN ➤ Poseen y trabajan con registros sanitarios. ➤ Tienen conocimiento de los beneficios de los beneficios de la calidad ISO 9001-2008. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El interés de la gente en conocer el estado de los productos al momento de adquirirlos. ➤ El PIB representa una oportunidad ya que en los dos últimos dos años presento un incremento. ➤ El incremento de la tasa pasiva en cuanto al interés otorgado por entidades bancarias permite incrementar su capital de trabajo de las industrias.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de recursos económicos para desarrollo empresarial. ➤ Falta de control al momento de adquirir insumos y materia prima. ➤ Ninguna trabaja con normas ISO 9001-2008 y tampoco tienen una certificación de calidad ➤ No tienen posicionamiento dentro del mercado local ➤ No cuentan con equipo tecnológico adecuado. ➤ Falta de tratamiento de los efectos contaminantes emitidos por las empresas. ➤ Falta de comunicación sobre las normas calidad dirigidas a este sector 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El factor demográfico ➤ Competencia desleal ➤ La tasa de interés pasiva permite al productor que invierta dinero para obtener ganancias. ➤ Competencia por marcas mejores posicionadas dentro del mercado local. ➤ La inflación en este año presento un incremento lo cual desfavorece a este sector, en poder adquirir mejores máquinas y productos varios ➤ La imposición en la fijación de precios establecidos por entes gubernamentales. ➤ El incremento de la tasa de interés activa no permite a que los dueños de las industrias accedan a créditos financieros.

FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO.
ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

III CAPITULO

“EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO SOBRE LA APLICACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD EN EL SECTOR LACTEO DEL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI”

3.1. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Para el levantamiento de esta propuesta, se ha considerado válido, la lectura de resultados obtenido en 156 encuestas realizadas al consumidor y 31 entrevistas a funcionarios comprometidos con las empresas productoras de productos lácteos de la provincia de Cotopaxi. Estos escenarios investigativos han sido utilizados para conocer las características generales, tanto de la población consumidora tendiente a establecer el grado de aceptación o rechazo al producto lácteo elaborado, así como para determinar, las normas de control de calidad de dicho producto.

Consecuentemente se determinó que la propuesta está orientada hacia una finalidad en el orden legal con profunda incidencia en el aspecto humano tendiente a mejorar la calidad de vida de población, sometándose a la norma ISO 9000, la misma que designa un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecida por la Organización Internacional de Normalización, tomando en cuenta, que las diferentes empresas lácteas de la provincia de Cotopaxi, no operan con estas normas, creándose un vacío a más de legal, por estar contemplada en el código de la producción, y por tratarse de una protección a la calidad de vida de la población, tomando en cuenta que los diversos productos elaborados, son vitales para el desarrollo humano, consecuentemente, son denominados como productos de consumo masivo. La implementación de norma ISO 9001-2008, aporta entre otras ventajas, las siguientes en su orden:

- Estandarizar las actividades del personal que trabaja dentro de la empresa láctea por medio de la documentación.
- Incrementar la satisfacción del cliente.
- Mide y monitorea el desempeño de los procesos.
- Disminuir re-procesos.
- Incrementar la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- Mejorar continuamente en los procesos, productos, eficacia, etc.
- Reducir las incidencias de producción o prestación de servicios.

La metodología que enfoca la propuesta propone el proceso de certificación de calidad ISO 9001-2008 que a continuación se detalla.

3.2. OBJETIVO GENERAL

- Desarrollar una propuesta donde se detalle el proceso de certificación de calidad ISO 9001-2008 y de esta manera incentivar a las industrias lácteas del cantón Latacunga opten por ingresar al mismo.

3.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Detallar todos y cada uno de los procesos que una industria de lácteos debe seguir para obtener la certificación de calidad ISO 9001-2008.
- Diseñar un manual de calidad donde se expongan los cambios necesarios en cada uno de los procesos productivos en las industrias de lácteos para mejorar su productividad.

3.4. JUSTIFICACIÓN

El sector lácteo del Cantón Latacunga constituye un importante motor económico que ha venido desarrollando una actividad que dinamiza el comercio; la industria láctea es en la actualidad una fuente generadora de empleos directos e indirectos para un importante grupo de familias y de igual manera considerado como uno de los principales sectores que aporta a la economía y al desarrollo de la provincia y del país. Por ello el presente trabajo investigativo sobre la aplicación de normas de calidad en el sector lácteo es justificable, ya que este tipo de investigaciones se realiza con la finalidad de conocer el comportamiento en relación con la gestión de calidad en donde deja mucho que decir su ausencia de aplicabilidad, además de la carencia de calidad con las que trabajan las mismas al momento de la producción de cada uno de los derivados lácteos que ofrecen a la comunidad.

Por su importancia, el proyecto contribuirá en la gestión de calidad de las organizaciones del sector lácteo del cantón Latacunga, ya que el objetivo de esta radica en implementar una plataforma para desarrollar al interior de una organización de manera especial, la norma ISO 9001 - 2008 encaminada a lograr que las características del producto cumplan con los requisitos que busca el cliente, en pocas palabras productos de calidad, lo cual ayuda a las empresas lácteas a obtener mayores posibilidades de adquisición y fidelidad por parte de los consumidores, logrando así un porcentaje de ventas planificado por la organización. Los fundamentos básicos que proporciona la gestión de calidad considera que el éxito de una organización debería ser el resultado de implantar y mantener un sistema de gestión orientado al cliente, a partir de la definición de sistemas y procesos que resulten claramente comprensibles, gestionables y mejorables.

El presente proyecto se lo puede definir, como original para la provincia de Cotopaxi, por cuanto, en ninguna de la empresas lácteas de este sector, han intentado alcanzar el reconocimiento correspondiente de la ISO 9001 - 2008, muy pocas se encuentra interesadas en conocer las bondades de éste; de ahí que, consideramos esta norma

como referente innovador, basado en parámetros básicos que se requiere para la diagramación de la propuesta.

3.5. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La idea central es desarrollar un proceso de certificación de calidad ISO 9001-2008 para todos los productos lácteos como queso, yogures, y leche enfundada a través de una certificadora de calidad; para dar respuesta a los requerimientos de los clientes que buscan consumir productos de entera calidad, así como también poder mejorar a este sector lácteo el cual puede optar por muchos beneficios si trabajase con esta norma de calidad. Y la respuesta a estas necesidades debe ser en forma integrada y de manera flexible en cuanto a las competencias a desarrollar y también en relación con la oferta formativa a desplegar.

Este sector lácteo por el alcance de las políticas y acciones a desarrollar debe conformarse de manera de establecer rápidamente políticas que permitan:

- Mejorar la calidad de sus productos, tomando las acciones necesarias para que esto se pueda llevar a cabo.
- Incrementar la oferta de sus productos dentro del mercado local como nacional, mediante planes de acción que ayuden hacer esto posible.
- Obtener un mayor reconocimiento de su industria y la marca a la cual representan en la venta de sus productos frente a sus consumidores.
- Llegar a tener una ventaja competitiva frente a la competencia.

Para la posible aplicación de normas de calidad ISO 9001-2008, se ejecutarán las siguientes instancias de trabajo:

- Diagnóstico de la realidad en la que se encuentra el sector lácteo del Cantón Latacunga dentro del cual se desarrollaran acciones.
- Implementación de normas de calidad con las cuales deberían las industrias lácteas trabajar para poder operar con calidad.

- Evaluación de los factores que interviene dentro de este sector, con los cuales se han venido trabajando hasta los últimos tiempos.

3.6. GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LAS NORMAS ISO 9001-2008

La propuesta de la investigación es ayudar a las industrias de lácteos a mejorar sus procesos e indicarles el proceso de certificación de calidad para lo cual se debe señalar que la adopción de las normas ISO 9001-2008 se basa en los procesos para mejorarlos y la adecuada aplicación y control ayuda a toda industria que trabaja con procesos productivos con un margen de error casi nulo evitando pérdidas de tiempo y recursos tanto materiales como humano.

Cuando hablamos de recursos materiales se manifiesta a la materia prima (leche, envases, insumos varios) ahorrando recursos económicos que pueden ser destinados a incrementar la inversión para mejorar la producción.

En lo que respecta al recurso humano se tendrá un personal capacitado y apto para realizar los procesos productivos de manera eficiente mejorando la calidad y cantidad de producción.

Las normas ISO 9001-2008 presenta numerosos requisitos los cuales las industrias de lácteos deben cumplir a cabalidad para poder mejorar enteramente cada proceso de producción el cual ayudara a aumentar tanto la productividad como la satisfacción del cliente.

3.7. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

3.7.1. Requisitos Generales

Las diferentes industrias lácteas deben buscar implementar un sistema de gestión de calidad basado en las normas de calidad ISO 9001-2008 que se refieren específicamente a los procesos productivos.

Esta norma regula y mejora cada uno de estos procesos dando como resultado un producto de mejor calidad, eliminando desperdicios y elevando el nivel de productividad este sistema se basa especialmente en:

- El aseguramiento de la disponibilidad de información necesaria para poder realizar un seguimiento de mejora de la calidad.
- Se identifican los procesos que se realizan dentro del proceso productivo.
- Se identifica la secuencia de cada uno de estos procesos.
- Se da sugerencias de control y mejora de cada uno de estos procesos.
- Ayuda a la implementación de acciones necesarias de cambios para mejorar los procesos en caso de ser necesario.

3.7.2. Requisitos de la Documentación.

La metodología que enfoca la propuesta propone seis etapas y se describe de manera general en el siguiente esquema:

ETAPA 1. Determinación de las necesidades de documentación.

Objetivo: Determinar los tipos de documentos que deben existir en la organización de la industria láctea con la finalidad de garantizar que los procesos se lleven a cabo bajo condiciones controladas.

Tareas:

1. Estudiar en las normas ISO 9001 - 2008 los elementos de la documentación aplicables a la organización.

La versión del año 2011 de las normas ISO 9001 -2008 dan la posibilidad de aplicar el sentido común y decidir de acuerdo con las características de la organización en cuanto a tamaño, tipo de productos lácteos que elabora, complejidad de los procesos y sus interacciones, y la competencia del personal, la extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad. No obstante exigen la existencia de los siguientes documentos:

- Declaraciones documentadas de una de calidad y objetivos de la calidad.
- Manual de Calidad.

Procedimientos documentados para:

- Control de documentos.
- Control de los registros de calidad.
- Auditorías internas.
- Control de productos no conformes.
- Acciones correctivas.
- Acciones preventivas.
- Los documentos requeridos por la organización para asegurar el control, funcionamiento y planificación efectivos de sus procesos.

Registros para:

- Revisiones efectuadas por la dirección al sistema de gestión de la calidad
- Educación, formación, habilidades y experiencia del personal.
- Procesos de realización del producto y cumplimiento de los requisitos del producto.
- Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

- Elementos de entrada del diseño y desarrollo.
 - Resultados de la verificación del diseño y desarrollo.
 - Resultados de la validación del diseño y desarrollo.
 - Control de cambios del diseño y desarrollo.
 - Evaluación de proveedores de la leche.
 - Control de los equipos de medición y seguimiento cuando no existen patrones nacionales o internacionales.
 - Resultados de la verificación y calibración de los instrumentos de medición.
 - Auditorías internas.
 - Autoridad responsable de la puesta en uso del producto.
 - Tratamiento de las no conformidades.
 - Acciones correctivas.
 - Acciones preventivas.
- 1) Cada sector establece determinadas regulaciones que deben ser cumplidas para garantizar la uniformidad de los productos de los derivados de la leche que oferten la empresa y el cumplimiento de los requisitos legales que imponen los organismos de control como representante de los intereses de la comunidad en su conjunto.
 - 2) Estudiar las regulaciones específicas del sector en que se desenvuelve la organización para determinar los documentos que deben responder al cumplimiento de estos requisitos legales.
 - 3) Determinar los tipos de documentos que deben existir y sus requisitos.

Con los resultados de las tareas anteriores se deben decidir cuáles son los tipos de documentos que deben existir en la organización para cumplir con los requisitos de las normas ISO 9001 - 2008 y de las regulaciones propias del sector. Así tenemos que usualmente las empresas procesadoras de derivados de la leche tendrán que contar con:

- Manual de Calidad
- Manuales de Procedimientos
- Procedimientos generales y específicos
- Registros
- Planes de Calidad
- Especificaciones

Además podrán existir otros documentos como:

- Planes de inspección y ensayo.
- Expedientes maestros de los productos
- Informes
- Planos
- Dibujos, esquemas
- Etiquetas
- Certificados
- Prospectos
- Reglamentos
- Facturas
- Tarjetas de almacenamiento
- Modelos
- Instrucciones

Estos documentos pueden ser útiles para obtener los resultados que las empresas lácteas desean en materia de gestión de la calidad.

ETAPA 2. Diagnóstico de la situación de la documentación en la industria.

Objetivo: Conocer la situación de la documentación de la industria comparando lo que existe con las necesidades determinadas en la etapa anterior.

Tareas:

- 1) Al elaborar la guía se deben tener en cuenta las necesidades de documentación determinadas en la etapa anterior así como los requisitos que debe cumplir la documentación.

En este caso se elabora un cuestionario organizado por requisito de la norma ISO 9001 - 2008, teniendo en cuenta además los requisitos de la documentación de calidad encontrados en la bibliografía consultada.

- 2) Elaborar la guía para el diagnóstico

Para la ejecución del diagnóstico se debe utilizar la guía y aplicar técnicas como la observación, la entrevista y la revisión de documentos. Se debe determinar la existencia o no de los documentos, en qué medida cumplen con los requisitos establecidos para la documentación y si están siendo utilizados adecuadamente.

- 3) Ejecutar el diagnóstico.
- 4) Elaborar y presentar el informe de diagnóstico.

El informe debe contener los documentos existentes por proceso, su adecuación o no a los requisitos y su utilización correcta o no, de acuerdo con los resultados del diagnóstico. Debe presentarse a la alta dirección de la empresa.

ETAPA 3. Diseño del sistema documental.

Objetivo: Establecer todos los elementos generales necesarios para la elaboración del Sistema Documental.

Tareas:

1. Para realizar esta tarea se debe clasificar la documentación y definir su jerarquía utilizando un criterio único. Usualmente se utiliza el criterio de la pirámide que aparece en la ISO 10013:94, donde se ubica en el nivel más alto el manual de

calidad, en el segundo nivel los procedimientos y en el tercer nivel instrucciones, registros, especificaciones y otros documentos. Otro criterio es el que clasifica los documentos regulatorios en tres niveles: el primero donde se encuentra el manual de calidad, el segundo donde se encuentran los procedimientos generales y el tercero donde se encuentran los procedimientos específicos, especificaciones, y otros documentos. Los registros al no ser documentos regulatorios no entran dentro de esta clasificación. Ambos criterios no ubican en ningún lugar dentro de la jerarquía la documentación regulatoria de procedencia externa.

2. Definir la jerarquía de la documentación.

La elaboración de la documentación es una buena oportunidad de involucrar a todo el personal en el sistema de gestión de la calidad, por lo que debe ser desplegada por toda la organización de acuerdo con los niveles jerárquicos establecidos en el paso anterior y la estructura organizativa existente. Así, el manual de calidad, que es el documento de mayor nivel jerárquico, debe ser elaborado por un grupo de personas de diferentes áreas conducido por un representante de los organismos de control con autoridad definida para tomar las decisiones relativas al sistema de gestión de la calidad. Los procedimientos generales deben ser elaborados por personal de los mandos intermedios y los procedimientos específicos, especificaciones, registros, etc., por el personal que los utilizará posteriormente.

3. Definir autoridad y responsabilidad para la elaboración de la documentación a cada nivel.

4. Definir estructura y formato del Manual de Calidad.

El grupo de personas designadas para elaborar el manual de calidad deben definir sobre la base de las normas ISO 9001 y 9004, la estructura y formato del manual de

calidad, teniendo en cuenta las exclusiones permisibles. Esta estructura contará con las siguientes partes:

- Título
- Resumen acerca del manual
- Tabla de contenido
- Breve descripción de la empresa
- Alcance (incluyendo toda exclusión permisible)
- Términos y definiciones
- Sistema de Gestión de la Calidad
- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de recursos
- Materialización del producto

Medición, análisis y mejora.

El formato del manual debe tener en cuenta el cumplimiento de los requisitos establecidos para la documentación y facilitar su consulta y actualización.

1. Determinar los procesos de la documentación.

Para determinar los procesos de la documentación proponemos auxiliarse del siguiente enfoque que los desagrega en dos procesos generales:

- Gestión de la documentación técnica
- Utilización de la documentación

Se desagregaron estos procesos generales en sus procesos específicos

- Gestión de la documentación técnica:
- Utilización de la documentación

Estos procesos específicos se desagregan a su vez en procesos unitarios y se determinan las entradas y salidas de cada uno de ellos:

- Planificación de la elaboración

Entradas: información sobre la necesidad de documentación y la posibilidad real de satisfacer esta necesidad.

Salidas: Plan de elaboración de documentos

Procesos unitarios:

- Elaboración

Entradas: Plan de elaboración de documentos

Salidas: Proyecto de documento

- Revisión

Entradas: Proyecto de documento

Salidas: Proyecto de documento corregido y listo para aprobar.

- Aprobación
- Entradas: Proyecto de documento revisado

Salidas: Documento aprobado

- Identificación:

Entradas: Documento aprobado

Salidas: Documento identificado con un código

- Reproducción

Entradas: Documento aprobado e identificado

Salidas: Documento reproducido en el número de copias necesarias

➤ Distribución

Entradas: documento a distribuir

Salidas: documento distribuido en las áreas

➤ Archivo

Entradas: documento a archivar

Salidas: documento archivado

➤ Comprobación

Entradas: Documento vigente

Salidas: Documento comprobado

➤ Modificación

Entradas: documento vigente

Salidas: documento modificado

➤ Derogación y/o destrucción

Entradas: documento comprobado declarado obsoleto

Salidas: documento derogado y/o destruido

➤ Consulta

Entradas: Solicitud de consulta

Salidas: documento consultado

- Liberación (para el caso de registros)

Entradas: registros llenos

Salidas: registros revisados

1. En esta tarea se debe organizar el flujo de la documentación de manera que garantice que los documentos estén en el lugar requerido de manera oportuna y que la información sea accesible a las personas autorizadas.
2. Establecer el flujo de la documentación.

Para cumplimentar esta tarea se deben seguir los procesos unitarios descritos para este proceso en la cuarta tarea.

3. Confeccionar el plan de elaboración de documentos
4. Planificar la capacitación del personal implicado.

Para ello se deben tener en cuenta las necesidades de capacitación y los recursos disponibles para llevarla a cabo.

ETAPA 4. Elaboración de los documentos.

Objetivo: elaborar, revisar y aprobar todos los documentos a cada nivel.

Tareas:

1. En esta tarea se llevará a cabo la capacitación planificada en la etapa anterior.
2. Capacitar al personal implicado.

Para elaborar los procedimientos generales se sugiere utilizar la siguiente estructura:

CUADRO 12 Procedimientos para la elaboración de documentos.

Procedimientos para la elaboración de documentos.

Partes	Carácter	Contenido
Objetivo	Obligatorio	Definirá el objetivo del procedimiento
Alcance	Obligatorio	Especificará el alcance de la aplicación del procedimiento
Responsabilidades	Obligatorio	Designará a los responsables de ejecutar y supervisar el cumplimiento del procedimiento
Términos y definiciones	Opcional	Aclarará de ser necesario el uso de términos o definiciones no comunes aplicables al procedimiento.
Procedimiento	Obligatorio	Describirá en orden cronológico el conjunto de operaciones necesarias para ejecutar el procedimiento.
Requisitos de documentación	Obligatorio	Relacionará todos los registros que deben ser completados durante la ejecución del procedimiento.
Referencias	Obligatorio	Referirá todos aquellos documentos que hayan sido consultados o se mencionen en el procedimiento
Anexos	Opcional	Incluirá el formato de los registros, planos, tablas o algún otro material que facilite la comprensión del procedimiento.

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

3. Elaborar los procedimientos generales

El grupo seleccionado elaborará el manual de acuerdo con el formato establecido en la etapa de diseño teniendo en cuenta la necesaria participación de todas las áreas involucradas.

4. Elaborar el Manual de Calidad.

Los otros documentos se elaborarán de acuerdo con el plan y siguiendo las instrucciones confeccionadas para cada tipo de documento que deben haber sido aprendidas durante la capacitación.

5. Elaborar otros documentos de acuerdo con el plan trazado en la etapa anterior.

6. Revisar y aprobar todos los documentos por parte del personal competente autorizado.

La revisión y aprobación de la documentación se realizará a medida que ésta se vaya elaborando.

ETAPA 5. Implantación del sistema documental.

Objetivo: Poner en práctica lo establecido en los documentos elaborados.

Tareas:

1. Para ejecutar esta tarea se deben tener en cuenta las características propias de la organización y los recursos existentes.
2. Definir el cronograma de implantación.

La documentación aprobada debe ser distribuida a las áreas en la medida en que vaya siendo aprobada.

3. Distribuir la documentación a todos los implicados.

Cuando existan dificultades con la implantación de un procedimiento y se determinen necesidades de capacitación el plan elaborado debe ser actualizado y ejecutar la acción correctora en el período de tiempo más breve posible.

4. Determinar las necesidades de capacitación y actualizar el plan de capacitación.
5. Poner en práctica lo establecido en los documentos.
6. Recopilar evidencia documentada de lo anterior.

ETAPA 6. Mantenimiento y mejora del sistema

Objetivo: Mantener la adecuación del sistema a las necesidades de la organización a través de la mejora continua.

Tareas:

1. Realizar auditorías internas para identificar oportunidades de mejora.
2. Implementar acciones correctivas y preventivas tendientes a eliminar no conformidades en la documentación

3.8. PASOS PARA OBTENER LA CERTIFICACIÓN ISO 9000



FUENTE: ISO 9000 PROCESO DE CERTIFICACIÓN PASO A PASO

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

3.9. DECISIÓN Y COMPROMISO GERENCIAL

La decisión y compromiso gerencial partirá del grado de conocimiento que cada uno de los gerentes posean en lo que respecta a la aplicación de normas ISO 9001-2008 dentro de los procesos productivos y el proceso de certificación de calidad para esto:

- Se dará capacitaciones al gerente en primer lugar a cerca del tema de lo que son las ISO 9001-2008 dentro de los procesos productivos.
- Posteriormente se capacitara al personal principalmente al que se encuentra trabajando dentro del departamento de producción.

Estas capacitaciones serán dictadas con materiales didácticos, videos de empresas que practican el proceso de certificación bajo la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001-2008 en los procesos productivos.

Se indicara las ventajas que tiene este sistema dentro del proceso productivo las cuales son:

- Mayor competitividad.
- Mayor productividad.
- Lograr posicionamiento dentro del mercado.
- Obtener mayor rentabilidad
- Disminuir los desperdicios.
- Clientes más satisfechos.
- Mayor calidad en el producto.
- Tener mayor reconocimiento dentro del mercado
- Obtener una ventaja competitiva frente a la competencia.
- Personal idóneo que cumplan actividades determinadas.

Se realizara además simulaciones de las capacitaciones dictadas es decir poner en práctica de los nuevos conocimientos adquiridos para poder medir el conocimiento aprendido y falencias que haya que corregir. Estas capacitaciones y pruebas se realizaran en los momentos que los gerentes y empleados crean más convenientes, puede ser entre semana o fines de semana.

Una vez que se haya dado a conocer todo acerca de la propuesta que se expone el siguiente paso será obtener el compromiso que el gerente tenga en optar por el proceso de certificación para su industria.

3.10. CREACIÓN DE UN EQUIPO DE TRABAJO

Una vez obtenido el compromiso gerencial la sugerencia que se dará para poder sobrellevar la propuesta será designar equipos de trabajo en los diferentes departamentos que conforman la industria.

3.10.1. En el departamento Gerencial.

Se deberá delegar a uno o más miembros que guíen a toda la industria como al personal para cumplir con un mismo objetivo el cual será cumplir con los requisitos de certificación de calidad; por lo cual estos miembros deberán controlar el buen funcionamiento de cada departamento y realizar las gestiones necesarias en representación de la industria.

3.10.2. En el departamento de Producción.

El encargado de este departamento deberá estar suficientemente capacitado a cerca de lo que son las normas ISO 9001-2008 para poder realizar un control de las actividades que se realicen dentro de todo el proceso productivo en lo que se refiere a la producción de los quesos, leche enfundada y yogurt, además esta persona deberá guiar y corregir a los demás empleados y designar las tareas que cada uno debe cumplir en cada actividad que desempeñe de acuerdo al grado de conocimiento y capacidad que tenga cada uno. Posteriormente el encargado de este departamento deberá presentar un informe a diario dirigido a la gerencia sobre la producción que se ha realizado en el día y comunicar las novedades existentes para esto el encargado de la producción deberá utilizar un documento de respaldo como una hoja de control donde se detalle los pormenores que ha sucedido en la producción de los diversos productos lácteos. El informe que se le envíe a la gerencia en caso de no ser favorable inmediatamente se deberá evaluarlo para poder corregirlo tomando decisiones que mejoren las falencias trabajando conjuntamente con el encargado de la producción y el personal que labora dentro de este departamento, para realizar el comunicado a la gerencia de la producción obtenida en el día se propone utilizar una hoja de control de la producción.

3.10.2.1. Hojas de control:

Estas hojas deberán estar en cada departamento para poder respaldar el trabajo en cada actividad que se desarrolle indicando el nivel de producción que se ha logrado

en el día, además las actividades que hay que mejorar dentro del proceso productivo delegando a un responsable que guie y controle toda la producción desde que comienza hasta que termine.

A continuación se indica un posible formato de una hoja de control que las industrias de lácteos pueden utilizar dentro de este control diario.

TABLA 22 Trazabilidad del producto.

Trazabilidad del producto.

Código:	Revisión:	Fecha:	Página:
----------------	------------------	---------------	----------------

PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DEL PRODUCTO

CONTROL DE PRODUCCIÓN	
Copia controlada Nº : Asignada a: Cargo: Organización: Fecha: Producto:	Copia no controlada

PRODUCCION DEL DIA		
Revisión Nº	ACTIVIDADES	OBSERVACION

CONTROL DE EDICIÓN		
Preparado	Preparado	Preparado
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Cargo: Jefe de Área	Cargo: Jefe de Área	Cargo: Jefe de Área
Fecha:	Fecha:	Fecha:

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

3.10.3. En el Departamento de Ventas.

Dentro de este departamento también se deberá delegar responsabilidades es decir una o más personas serán las encargadas de efectuar la actividad de nuevos mercados para poder incrementar el nivel de ventas.

Esta o estas personas deberán movilizarse a distintos lugares promocionando los productos que ofrecen las industrias pero antes de realizar estas actividades deben tener una capacitación previa de atención y comunicación con el cliente de la forma de cómo vender un producto acogiendo las sugerencias y opiniones que tengan a cerca del mismo, además deberán ellos también deberán tener un amplio conocimiento de los que son las normas ISO 9001-2008 dentro de los procesos productivos y dar a conocer de los beneficios que tienen las personas en adquirir un producto elaborado bajo un sistema de calidad y las ventajas que tienen sobre los productos de la competencia; estas personas deben tener una gran facilidad de palabra y comunicación de esta manera las industrias se verán beneficiadas en encontrar nuevos posibles consumidores y elevar el nivel de ventas.

El trabajo en equipo y la designación de actividades en cada uno de los departamentos ayudara a llegar al objetivo planteado por la industria. Evitando desperdicios y pérdidas de tiempo y dinero que perjudican a la productividad y merman la rentabilidad de estas industrias.

3.11. REVISION DE LOS PROCEDIMIENTOS EXISTENTES SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA APROPIADA ISO 9001.

GRÁFICO 33 Requerimientos existentes de la norma ISO 9001

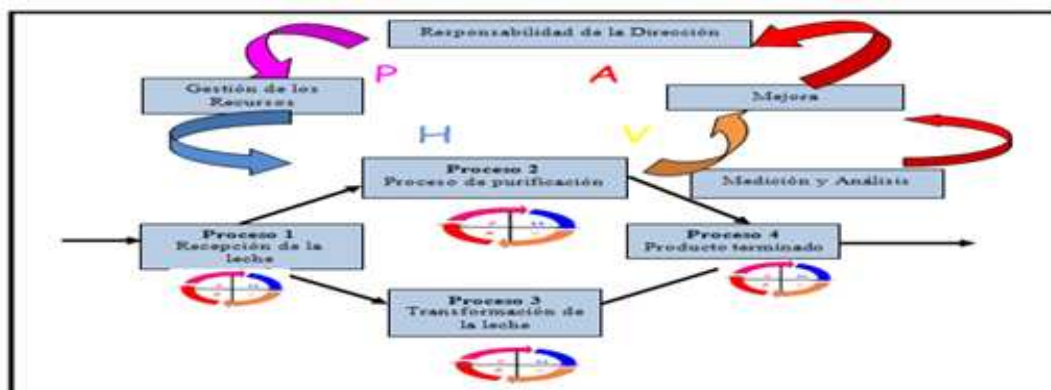
Requerimientos existentes de la norma ISO 9001



ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

GRÁFICO 34 Ciclo de mejora Continua -PHVA- Procesos.

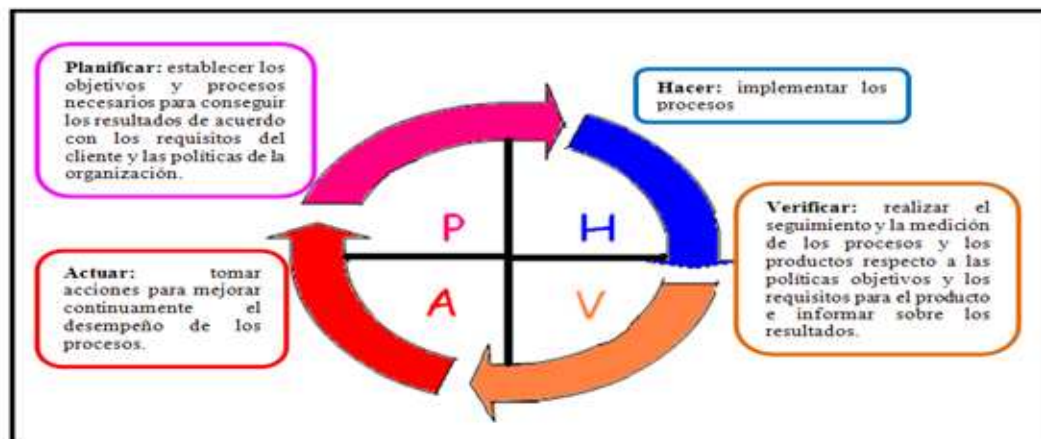
Ciclo de mejora Continua -PHVA- Procesos.



FUENTE: INDUSTRIAS LÁCTEAS DE LATACUNGA

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

GRÁFICO 35 Ciclo de mejora continua -PHVA-



FUENTE: INDUSTRIAS LÁCTEAS DE LATACUNGA
ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

3.12. ESTABLECER PROGRAMAS DE ACCIÓN.

Para el establecimiento de planes de acción los gerentes de las diferentes industrias de lácteos deberán capacitarse y capacitar a todo su personal sin excepción de lo que es un Sistema de Gestión de Calidad, de lo que es la normalización certificación y acreditación de calidad de su producto es decir tener un objetivo fijo de lo que quiere que su producto posea en todo en cuanto a calidad se refiera, además debe conocer de las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas.

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad deberá ser elaborada por el gerente general en coordinación con los diferentes encargados de los departamentos de producción y recursos humanos, es decir los representantes de cada una de las industrias de lácteos.

Para la ejecución de las actividades a desarrollar que están encaminadas desde la capacitación del personal hasta la certificación en si se deberá tomar tiempos prudentes para que cada actividad siga una secuencia ordenada y técnica.; una vez determinado el tiempo se procederá a determinar el número de actividades que habrán

de realizarse durante un año como máximo en el cual la industria deberá tener la certificación de calidad en los productos que ellos desearan certificar.

TABLA 23 Cronograma de actividades para el año 2012.

Cronograma de actividades para el año 2012.

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
Capacitación a todo el personal	■										
Elaboración de la documentación respecto al proceso de certificación	■	■	■								
Presentación de la documentación a la entidad certificadora				■							
Aprobación de la documentación por parte de la entidad certificadora (firma del contrato)					■						
Visita de la empresa certificadora a las instalaciones de las industrias (pre-auditoría)						■					
Realización de la auditoría de certificación							■	■	■		
Emisión del certificado										■	■
Visitas de seguimiento para seguir el mejoramiento continuo											
Recertificación después de 3 años											

FUENTE: INDUSTRIAS LÁCTEAS DE LATACUNGA.

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

Dentro de estas actividades, 7 son las que están dentro del periodo de tiempo que se demora en la obtención del certificado de poseer una certificación de calidad ISO 9001-2008 que esta enfocado a asegurar la calidad de los procesos productivos por ende la del producto. Las otras dos actividades son posteriores al proceso de certificación que se realizaran luego de haber obtenido la certificación.

3.13. DEFINIR E IMPLEMENTAR NUEVOS PROCEDIMIENTOS.

Antes de dar una propuesta debemos plantear el proceso que se viene realizando en la actualidad en cada una de las industrias lácteas en la elaboración de los productos, este proceso es el que básicamente lo realizan la mayoría de empresas, y a continuación se lo da a conocer.

GRÁFICO 36 Proceso Básico.

Proceso Básico.



FUENTE: INDUSTRIAS LÁCTEAS DE LATACUNGA.

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

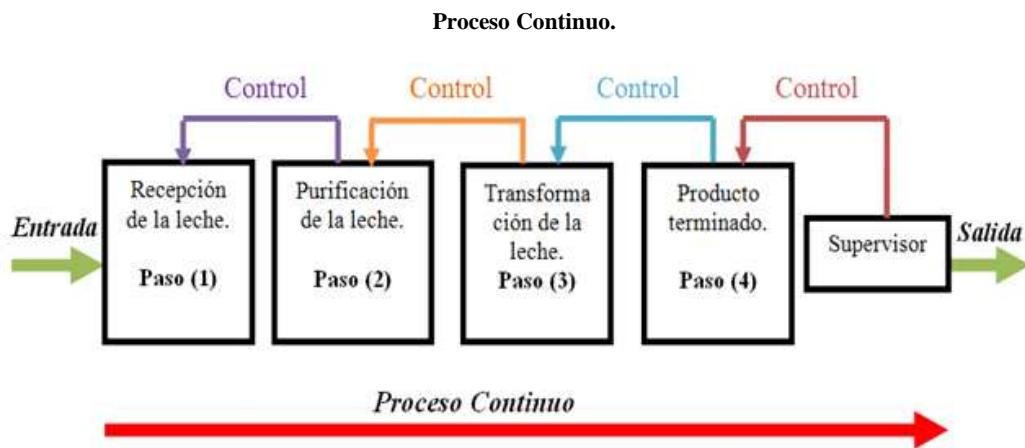
Dentro del gráfico anteriormente citado se da a conocer el proceso mediante el cual las industrias lácteas en la actualidad se rigen, en el cual existe pérdida de tiempo, no existen las actividades claramente definidas y lo más importante en el momento de tener ya el producto terminado se procede a realizar un control de todo el proceso productivo provocando pérdidas económicas y materiales, existen además cuellos de botellas ya que cuando realizan este proceso de retroalimentación no hay una continuidad en el resto de proceso demora en el tiempo y en la producción.

La propuesta que se pretende implementar es realizar un proceso donde se encuentre el personal adecuado y capacitado para una tarea definida, es decir que además de cumplir con su actividad controle la actividad anterior, de esta manera se ahorraría tiempo y costos, esta manera de controlar los procesos puede ayudar a tener una

continuidad en todo el proceso productivo en la elaboración del producto porque ya no existiría una retroalimentación al final sino que se estaría controlando en cada actividad siendo los empleados y trabajadores sus mismos supervisores en la producción.

Para el mejor entendimiento de la propuesta se detalla el proceso de producción que se desearía implementar en las industrias lácteas del cantón Latacunga.

GRÁFICO 37 Proceso Continuo.



ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

El proceso continuo se encuentra mutuamente relacionado con la mejora continua que trata de que todo el personal conozca la evolución de los indicadores de calidad o los objetivos y el que se ponga de manifiesto el buen o mal funcionamiento de las actividades que afectan a la calidad en la organización es lo que debe mover a las personas a que trabajen en un determinado sentido; en lo que respecta a la organización debe tener definidos sus objetivos y su política de la calidad y contar con el apoyo de los empleados, comprometidos todos con el fin de dar el mejor servicio posible en todo momento y de aumentar la eficiencia y los beneficios económicos para la organización, cada empleado debe saber en qué medida afectará la gestión de la calidad a su trabajo y debe existir un consenso general en que la implantación del sistema es por el interés de la organización y en que aportará ventajas a todas sus áreas.

Al haber llegado a un consenso por ambas partes tanto empleados como organización la mejora en la calidad de producción y producto afecta directamente al beneficio global de clientes internos y externos, así tenemos:

GRÁFICO 38 Efecto de la mejora de la calidad.



ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

3.14. COMPILAR MANUAL DE CALIDAD.

Dentro de este paso del proceso de certificación de calidad es necesario que cada industria láctea tenga su propio manual de calidad donde se detalle los procesos de calidad con el que se manejen dentro de su organización; pero en este caso se dará a conocer brevemente un posible formato de un manual de calidad realizado a nivel global de lo que las industrias de lácteos pueden optar por tener.

3.15. Manual de Calidad

ANTECEDENTES

La historia ganadera del Ecuador puede remontarse al siglo XVII, cuando las haciendas comienzan a especializarse en la crianza de ganado ovino y animales de carga y transporte.

La crianza de ovejas y de producción de lana se explica por las necesidades de materia prima para los obrajes y la crianza de animales de carga y transporte (mulas y caballos) por ser los únicos medios aptos para moverse por los caminos de herradura de la época.

Esta actividad ligada a la producción agrícola era sin duda la dominante, la producción estrictamente de ganado bovino de carne o leche era bastante secundaria; la crisis de los textiles a finales del siglo XVII y comienzos del XVIII, afectó la producción ovina, particularmente de lana, al caer violentamente la demanda de este producto, situación a la cual los hacendados respondieron desplazando este tipo de producción a la actividad agrícola que aunque no les proporcionaba mayores ingresos, al menos les aseguraba una renta mínima aceptable. Esta situación se mantuvo hasta el año 1900 en que, con el comienzo del funcionamiento del ferrocarril se abrieron nuevas perspectivas productivas para los hacendados serranos; el ferrocarril permitió objetivamente una integración entre la sierra y la costa, abriendo la posibilidad que la producción agrícola y pecuaria de la sierra llegara al mercado costero, más amplio y dinámico que el conformado por la reducida población no agrícola de la sierra.

POLÍTICA DE CALIDAD DE LAS INDUSTRIAS LÁCTEAS.

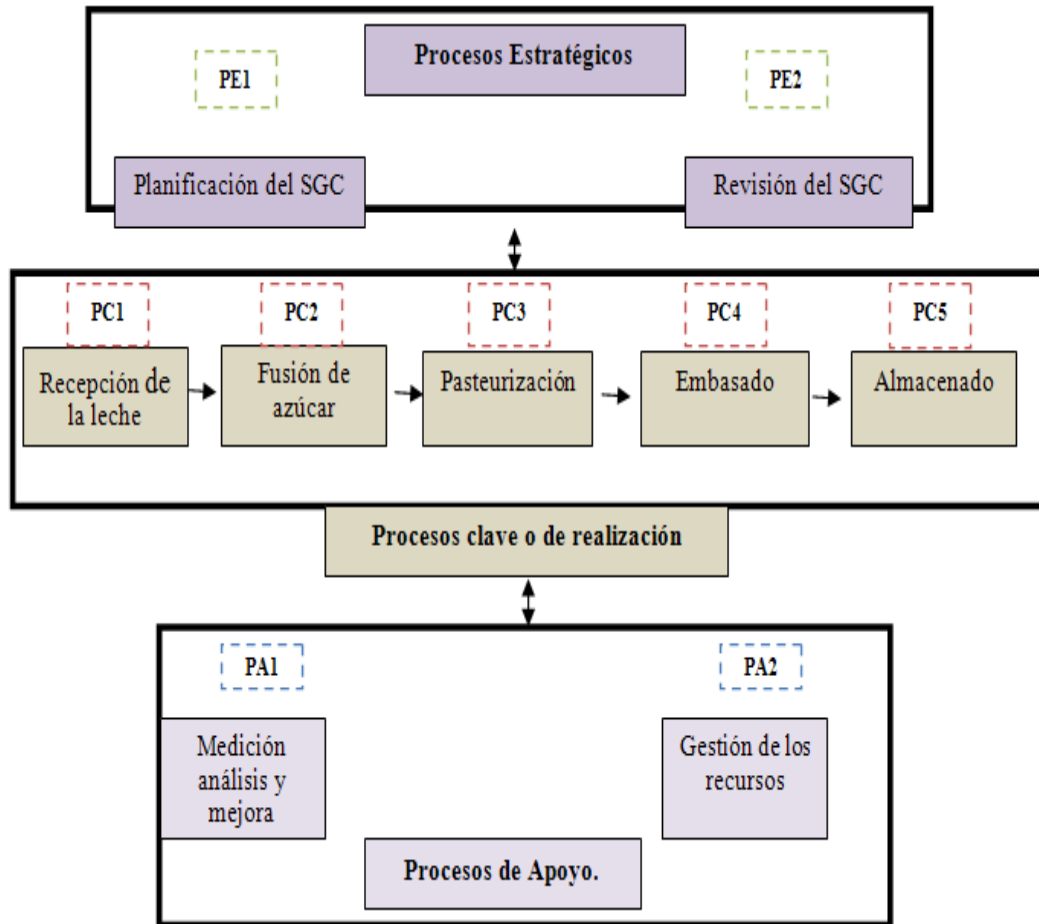
Comprometerse a realizar productos que estén bajo un sistema de gestión de calidad que asegure la calidad en los procesos productivos y obtener una certificación de calidad con normas internacionales con el propósito de brindar al cliente productos elaborados bajo estrictos controles de calidad de esta manera poder obtener mayor rentabilidad y posicionamiento dentro del mercado interno y externo.

MAPA DE PROCESOS

Todos los procesos que normalmente se realizan en la elaboración de la leche envasada, queso y yogurt se presentan a continuación donde se detallan la manera en que debe moverse dentro del departamento de producción.

GRÁFICO 39 Mapa de procesos en la elaboración de la leche.

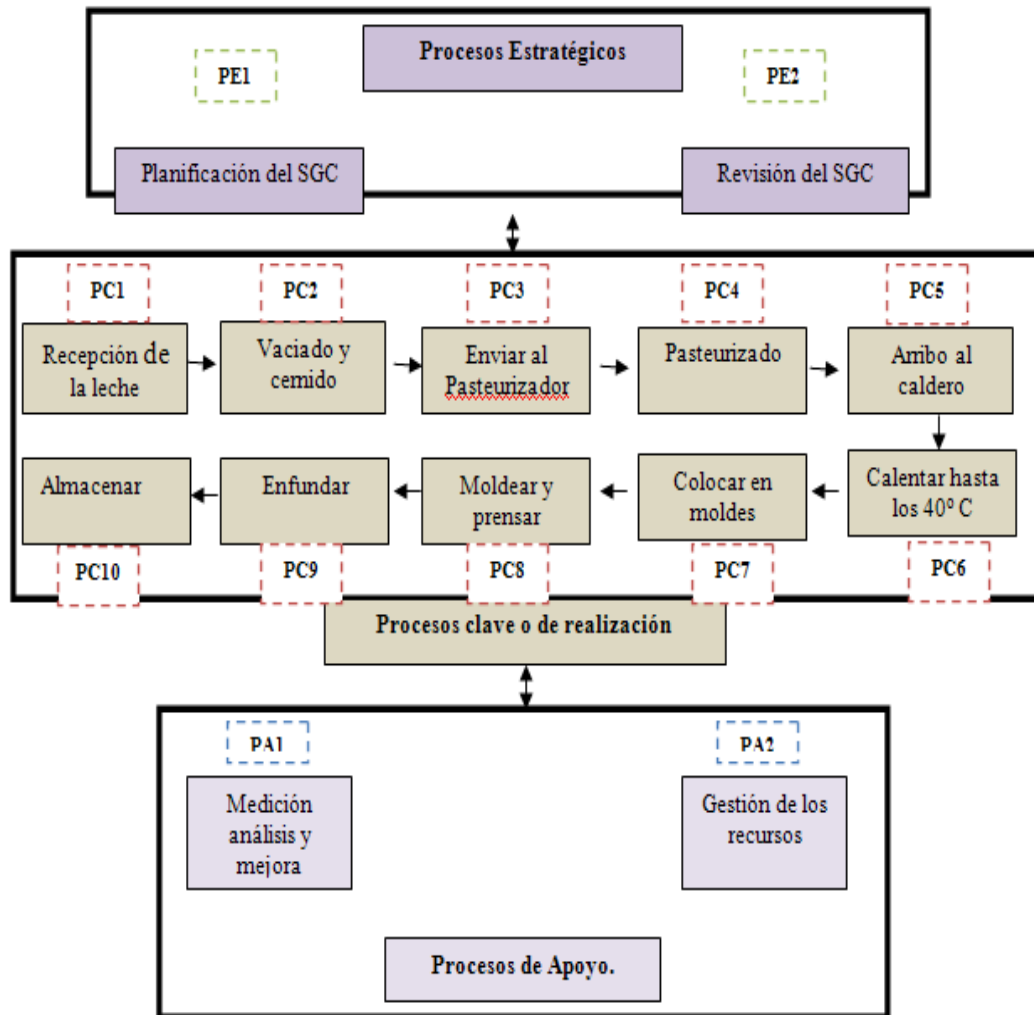
Mapa de procesos en la elaboración de la leche.



ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GRÁFICO 40 Mapa de procesos en la elaboración del QUESO.

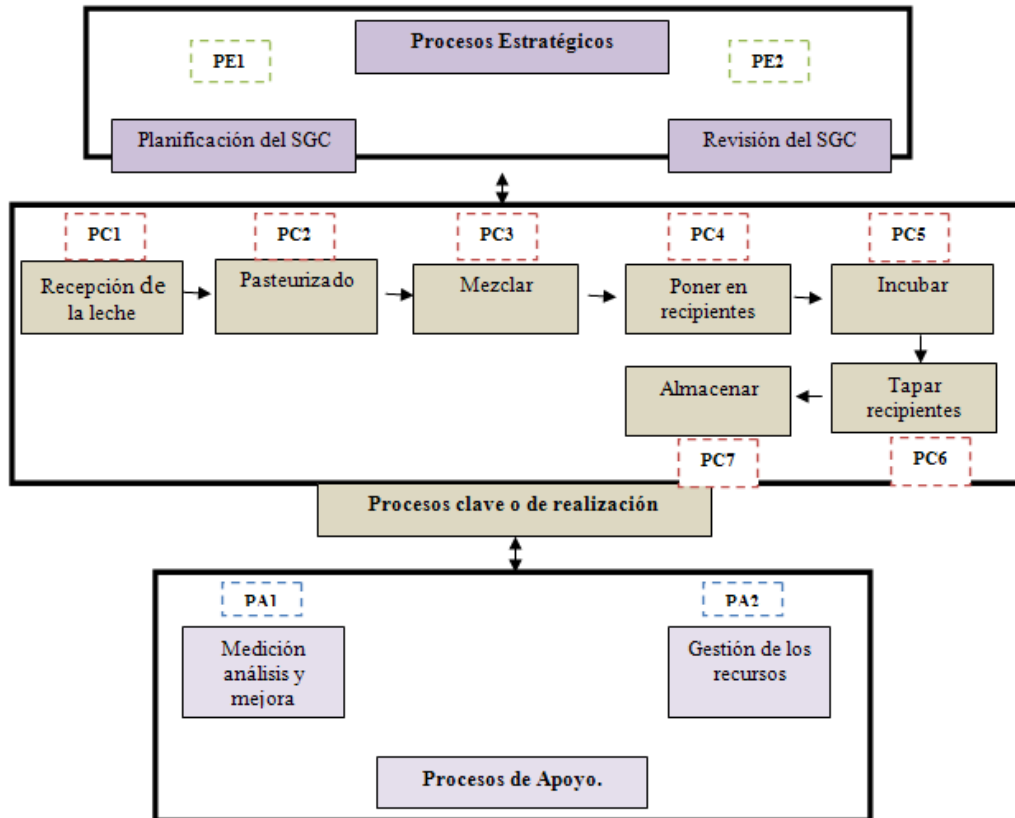
36 Mapa de procesos en la elaboración del QUESO.



ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GRÁFICO 41 Mapa de procesos en la elaboración del YOGURT.

Mapa de procesos en la elaboración del YOGURT.



ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

En este gráfico se detallan la manera en que se deben de controlar y mejorar los procesos implementando el sistema de calidad por lo cual los procesos estratégicos esta la forma en que se va a planificar los cambios en cada proceso productivo acompañado de la revisión del sistema para evitar errores y que se maneje de manera precisa seguidamente de la mejora y análisis de resultados que son los procesos de apoyo para que cada proceso se realice de manera eficaz en la elaboración del producto en este caso de los quesos, leche enfundada y yogures.

CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

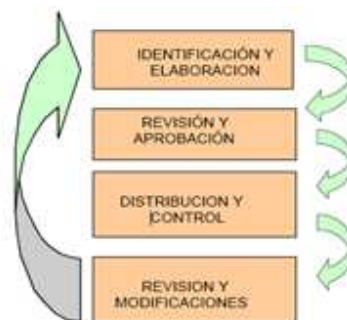
Las industrias de lácteos deberán controlar todos los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad.

El control de la documentación y los datos, en el que se definen las pautas necesarias para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.

GRÁFICO 42 Control de la documentación.

Control de la documentación.



ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

TABLA 26 Listado maestro de los documentos.

Listado maestro de los documentos.

Fecha:

N°

Codificación	Nombre del Documento	Referencia a la Norma	Tipo de Documento					Propietario	Responsables	Fecha de Elaboración	Edición
			M	PROC	SP	P	A				
<p>PE Proceso Estratégico M Manual S Subprocesos</p> <p>PC Proceso Clave A Anexo P Procedimiento</p> <p>PA Proceso Apoyo PROC Proceso</p> <p>Representante de la dirección</p>											

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

El gerente general de la industria a la cual represente junto con los empleados o jefes de producción en relación con el Sistema de Gestión de Calidad, delimitaran su ámbito de aplicación, que está enfocado al departamento de producción como sus prioridades, funciones y responsabilidades; este comité define las prioridades de la organización en lo que al logro de los objetivos en materia de calidad se refiere y supervisa el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de garantizar que su aplicación concuerde con dichos objetivos, estas dos o mas personas efectuaran el desarrollo implantación y una revisión anual del SGC para garantizar su correcto funcionamiento.

ENFOQUE AL CLIENTE

La industria diseñara el sistema de gestión de calidad teniendo en cuenta los requisitos del cliente, la comunicación con el mismo y la medida de la satisfacción del cliente.

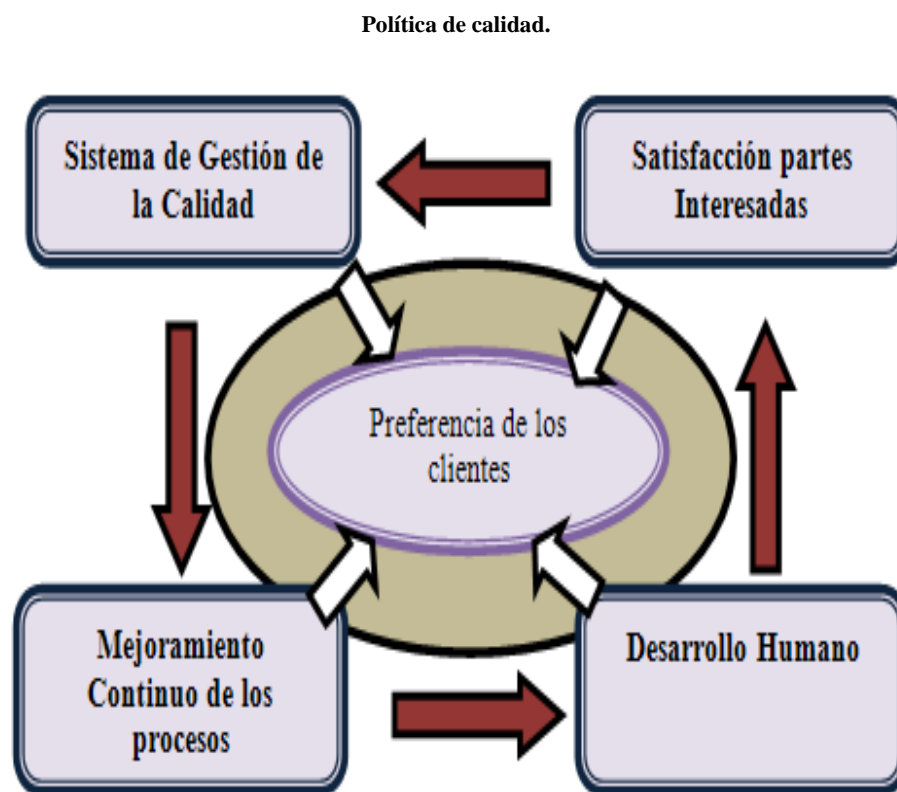
ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.

La política de calidad constituye un medio para conducir a la organización hacia la mejora de su desempeño, se lo establecerá de acuerdo con el propósito de la organización, con el compromiso de mejorar continuamente la eficacia del sistema, como marco de referencia para establecer los objetivos de calidad y ha sido comunicada y entendida por toda la industria láctea.

Mejorar cada uno de los procesos productivos en las diferentes líneas de derivados lácteos implementando un sistema de gestión de calidad para posteriormente obtener una certificación internacional de calidad , todo esto teniendo presente los objetivos y metas trazadas por la industria desarrollando compromisos de mejora de la eficiencia y productividad en cada proceso, trabajando bajo una cultura de calidad responsable y en equipo mejorando la competitividad y ambiente de trabajo dentro y fuera de la industria..

Para un mejor entendimiento de la política de calidad se representa gráficamente en lo que se destaca los cuatro elementos fundamentales como son: Sistemas de Gestión de Calidad, satisfacción de las partes interesadas, mejoramiento continuo de los procesos y el desarrollo humano, centrados los cuatro pilares en la preferencia del cliente.

GRÁFICO 43 Política de calidad.



ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

Con el fin que la florícola asegure el funcionamiento del sistema de gestión de calidad se establecen los siguientes indicadores que son coherentes con la política de calidad.

TABLA 30 Objetivos de calidad.

Objetivos de calidad.

Nº	Objetivo	Indicador	Responsable
1	Implementar un SGC	Mejorar los procesos en el departamento de post-cosecha	Gerente General
2	Fortalecer el desarrollo de la gestión humana.	Eficacia de la gestión humana	Gerente / Jefe de Producción
3	Mejorar la satisfacción al cliente	Satisfacción de los clientes	Gerente General
4	Mejorar la participación en el mercado	Participación en el mercado	Gerente General
5	Cumplir con el objetivo de rentabilidad de la organización	Rentabilidad bruta	Gerente General
6	Mejorar la calidad interna	Calidad interna	Jefe de Producción

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

PROVISIÓN DE RECURSOS

Las industrias de lácteos deberán tener identificados los problemas que sucede en cada proceso productivo en la elaboración de los diferentes derivados lácteos y deberá proporcionar los recursos suficientes para garantizar el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad e implementarlo, y para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

RECURSOS HUMANOS

Todas estas industrias deberán identificar a las personas más aptas y capacitadas para poder cubrir el puesto de trabajo es decir cumplir con las actividades de mejora de la calidad y ha determinaran su nivel de competencia sobre la base de la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas en la ficha de perfiles, funciones y responsabilidades.

La industria debe garantizar la satisfacción de las necesidades, proporcionando formación, concienciando al personal de la importancia de sus actividades u otras acciones que se determinen, se evalúa la eficacia de las acciones tomadas.

GRÁFICO 44 Recursos humanos.

Recursos humanos.



ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

INFRAESTRUCTURA

La mayoría de industrias lácteas deben mejorar su infraestructura para tener una producción de mayor calidad la cual debe cumplir con la conformidad de un ente certificador, un ejemplo de esto puede ser:

- Oficinas centrales,
- Equipos y vehículos de trabajo
- Las redes de comunicación, y
- Los equipos informáticos

REALIZACION DEL PRODUCTO

OBJETIVO

Garantizar el procedimiento de la leche, quesos y yogurt desde el momento de su llegada a la planta de producción hasta cuando salga el producto terminado hacia el mercado incluyendo la recepción de los clientes.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica para todos los subprocesos de producción de quesos, leche, y yogurt desde que se inicia hasta q se termina la producción.

REFERENCIAS

Norma Internacional ISO 9001-2008. Planificación de la realización del producto.

RESPONSABILIDADES

Gerente de la industria.- Planifica el seguimiento e identificación del Producto

Jefe encargado de la producción.- Supervisa el registro e identificación del producto; así como analiza la información recibida.

Empleados.- Organiza y revisa el cumplimiento de trazabilidad e identificación.

Empleados.- Registra e identifica el producto.

METODOLOGÍA

Tomando en cuenta los procesos más relevantes e importantes de la producción del queso, la leche, y el yogurt se va a emplear los siguientes procesos que se maneja en todo el proceso productivo y que cubrirá a los demás subprocesos.

Recepción de la leche.- la leche que llega desde varios proveedores de las diferentes localidades del cantón Latacunga se deberá identificar llevando un formato detallado de control así como el nivel de grado de la leche que debe ser de 15 0 C que es la ideal para poder producir los diferentes derivados lácteos siendo este el siguiente:

TABLA 31 Recepción de la leche.

Recepción de la leche.

Fecha:	
Hora:	
Nombre del proveedor:	
Cantidad de litros:	
Grado de la leche:	

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

Vaciado en tanques y calderos.- Una vez que se ha recibido la leche los empleados de planta son los encargados de verificar la cantidad de producción que se va a producir en el día y en base a este dato comenzar el proceso de vaciado y cernido de la leche así evitar desperdicios y dividiéndose y cumpliendo el trabajo con una actividad determinada de cada empleado.

Esta información la dará el gerente de la industria o encargado de la producción la misma que será registrada en el sistema del diario de producción.

Pasteurización.- Dentro de este proceso la leche entra al proceso de tratamiento y calentamiento para eliminar todo tipo de impurezas por lo cual se debe de estar pendiente de cada punto del tratamiento y de que la maquina no sufra ninguna avería para esto se deberá tener un control donde se detalle:

TABLA 32 Pasteurización.

Pasteurización.

Hora de iniciación:	
Hora de terminación:	
Cantidad tratada:	
Fecha:	
Responsable:	

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

Embazado.- En lo que respecta a la leche y yogurt se clasificara de acuerdo al stock de producción que se tenga que cumplir es decir envase pequeños primero y grandes después esto dependerá de la forma y secuencia de producción con el que se maneje la industria, estos productos deberán ser anotados en el siguiente esquema.

TABLA 33 Embazado.

Embazado.

Cantidad producida:	
Número de stock:	
Variedad:	
Hora de terminación de la elaboración:	
Responsables:	
Código de producción:	
Diseño del producto:	
Peso:	

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

Moldeado y prensado.- esto en cuanto se refiere a los quesos se detallara la forma el peso, la cantidad, stock de producción que se detallara de manera similar que en la proceso de envasado de la leche y yogurt es decir de la siguiente manera:

TABLA 34 Moldeado y Prensado.

Moldeado y Prensado.

Cantidad producida:	
Número de stock:	
Variedad:	
Hora de terminación de la elaboración:	
Responsables:	
Código de producción:	
Diseño del producto:	
Peso:	

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

Control de la calidad.- La persona encargada del control de calidad ingresa esta información al software de registro de ingreso de producto dependiendo si este es queso, leche o yogurt, en donde se registrara el producto con la información anteriormente colocada por los encargados de cada uno de los procesos. Esta información llega hasta el cliente final, el mismo que podrá identificar mediante el código a la persona responsable de la elaboración del mismo y podrá indicar a la industria en el caso de detectar algún problema de calidad en el producto.

Empaque.- Dentro de esta actividad, cada persona responsable del empaque tendrá igualmente un código de identificación; el mismo que será colocado en el fondo de la caja; con lo que el cliente podrá identificar el código y comunicar a la industria, en

caso de presentar algún problema ó reclamo que tenga que ver con el empaque del producto. Dentro del almacenamiento se deberá tomar un registro de:

TABLA 35 Empaque.

Empaque.

Cantidad almacenada por día:	
Número de stock:	
Variedad:	
Responsables:	
Total de productos:	
Código de producción:	
Diseño del producto:	
Peso:	

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.



MEDIDAS DE SEGURIDAD

El personal operativo debe utilizar los siguientes materiales de seguridad descrita en cada procedimiento.

TABLA DE REGISTROS

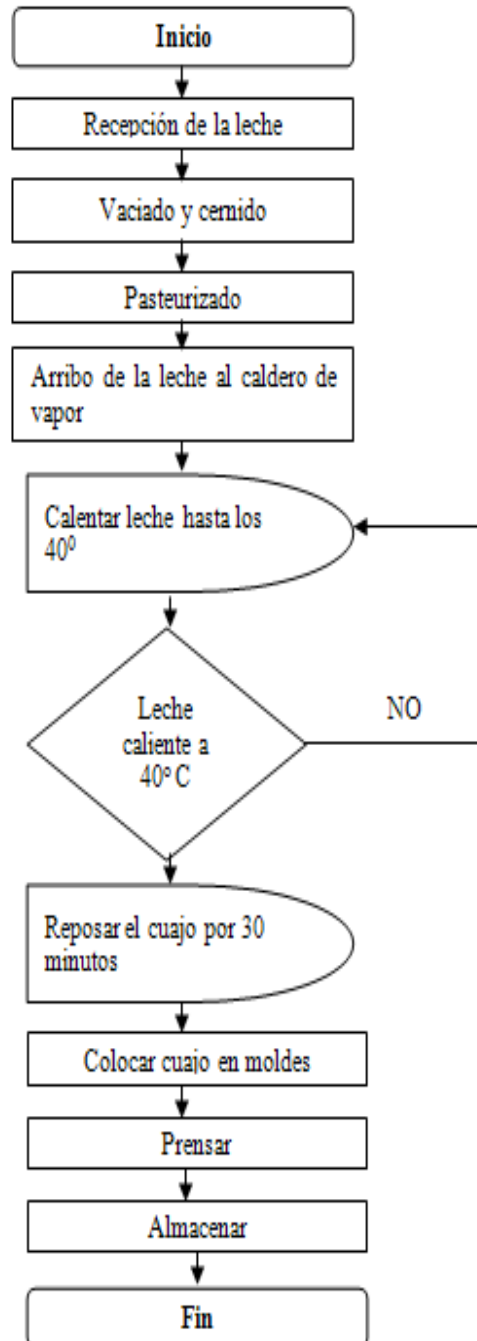
TABLA 36 Tabla de registros.

Tabla de registros.

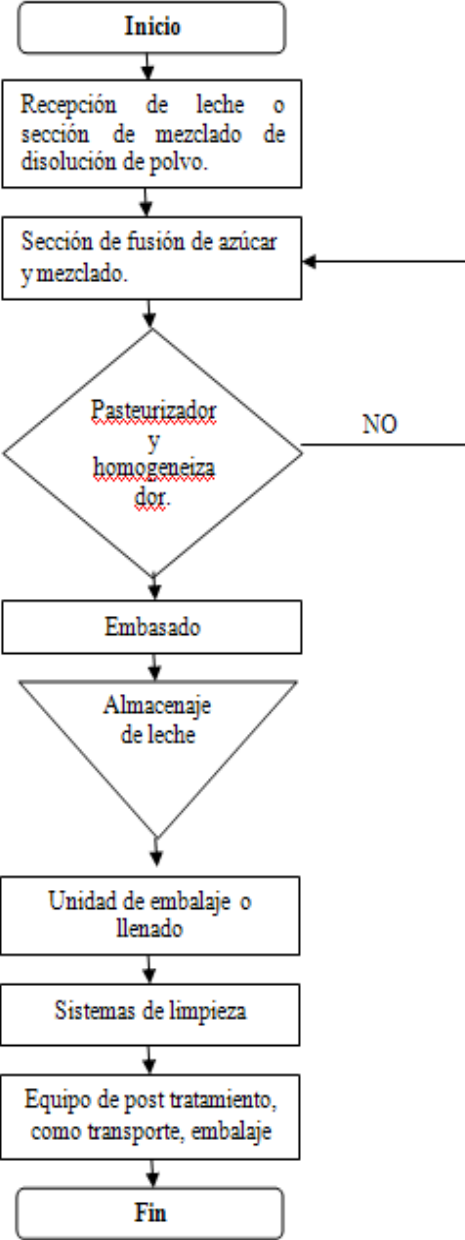
Identificación		Recolección		Clasifi.	Acceso	Archiv	Almac en	Mantenimiento		Dispos
Nombre	Cód.	Responsable	Área					A. local	A. inactivo	
Control de recepción		Gerente general	Producción							
Control de vaciado		Gerente general	Producción							
Control de pasteurización		Gerente general	Producción							
Control de envasado y moldeado		Gerente general	Producción							
Control de calidad		Gerente general	Producción							
Control de almacenamiento		Gerente general	Producción							
Software para registro y control del producto		Gerente general	Administración							
Observaciones:										

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

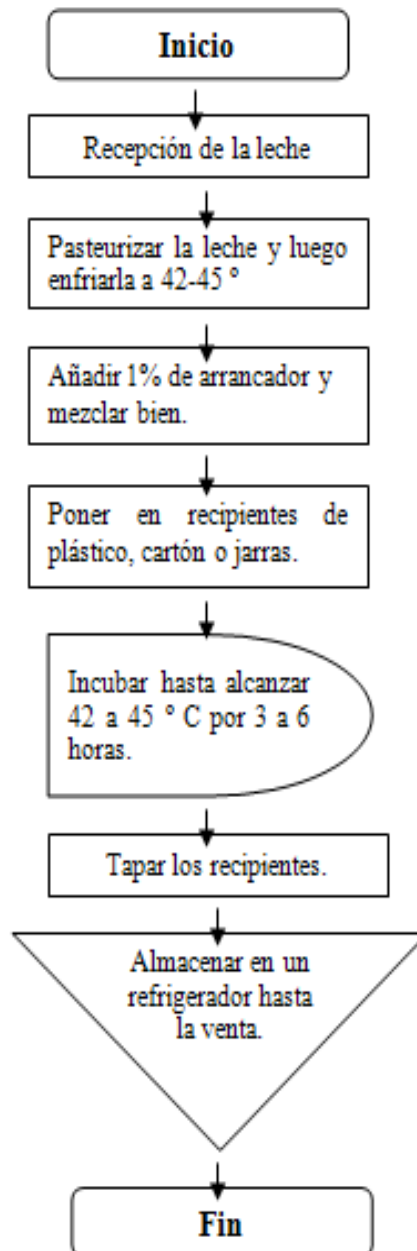
PROCESOS PARA LA ELABORACIÓN DEL QUESO



PROCESOS PARA LA ELABORACIÓN DE LA LECHE PASTEURIZADA



PROCESOS PARA LA ELABORACIÓN DEL YOGURT



MEDICION ANALISIS Y MEJORA

ESTABLECIMIENTO DE TABLEROS DE CONTROL.

Para el seguimiento a los resultados obtenidos de los indicadores de gestión y operaciones ha implementado un modelo de tablero de control que contiene la siguiente información.

- Nombre del indicador: nombre que se haya definido.
- Frecuencia: que puede ser anual, mensual, diaria, semanal, etc.
- Resultados: datos mensuales.
- Meta: valor máximo esperado.
- Promedio: valor medio esperado.
- Límite inferior: valor inferior esperado.
- Ponderación: peso del indicador en la gestión del proceso.
- Notas: son cálculos realizados en base a los datos alimentados en los resultados, en este se ha implementado un sistema de semaforización que consta de tres colores:

Verde: resultado sobre las metas establecidas.



Amarillo: alerta indicador no cumple la meta



Rojo: resultados críticos, fuera de control.



TABLA 37 Tablero SGC primer trimestre.

Tablero SGC primer trimestre.

N°	Indicador	Fre	Monitoreo			Meta	Prom	L. min	Pond	Notas		
			Ene	Feb	Mar					Ene	Feb	Mar
1	Mejorar los procesos en la elaboración de cada producto lácteo											
2	Eficacia de la gestión humana											
3	Satisfacción de los clientes											
4	Participación en el mercado											
5	Rentabilidad bruta											
6	Calidad interna											

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

EVALUACIÓN INTERNA

Una vez que la industria de lácteos asuma el sistema de gestión de calidad deberá llevar a cabo un plan anual de auditorías internas de calidad.

Para cumplir esto, se debe tomar en cuenta la carga las actividades que se realice en cada uno de los procesos de elaboración de derivados lácteos, la disponibilidad de personal capacitado para cumplir el papel de auditor y las necesidades de capacitación, se debe realizar al menos una auditoría completa del SGC durante el año, pero se pueden auditar partes del sistema por separado, como puede ser cada cuatro o seis meses dependiendo los requerimientos que tengan dentro de la industria.

Una vez confeccionado el plan de auditorías, éste debe ser aprobado por la Dirección Ejecutiva y notificado al área designada.

SELECCIÓN Y DESIGNACIÓN DE AUDITORES

El desarrollo de las auditorías internas se inicia con la selección del equipo auditor, para realizar la auditoría de las áreas del equipo, se compone de por lo menos una persona que actúa como auditor se pueden incluir más personas de ser necesario.

Los auditores pueden ser personal externo al equipo técnico de la Dirección Ejecutiva, pero este personal debe ser previamente informado de las condiciones de trabajo y del SGC.

ELABORACIÓN DEL PLAN DE AUDITORÍA DE CALIDAD

Después de la conformación del equipo de auditoría, el auditor líder procederá a elaborar el plan de auditoría usando el plan para ejecución de auditorías internas de calidad en el cual se establecen: fechas, objetivo, alcance, equipo de auditoría, participantes, programa, entre otras.

REUNIÓN DE APERTURA

La reunión de apertura de la auditoría debe ser programada por el auditor líder con los responsables del área a auditar cada proceso productivo que vayan a estar involucradas de una u otra forma con la auditoría y el equipo auditor.

Las actividades mínimas son:

- Presentación del equipo;
- Confirmación del objetivo y cobertura de la auditoría;
- Confirmación del plan de trabajo de la auditoría;
- Fecha y hora de la reunión final.

RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS Y REGISTRO DE NO CONFORMIDADES

La recolección de evidencias se hará basada en la norma de referencia.

Las actividades mínimas son:

- Comprobar el cumplimiento de lo establecido en el Manual de la Calidad y en los procedimientos a través de evidencia objetiva y conforme al plan de auditoría;
- Registrar las no conformidades;
- Utilizar lenguaje simple;
- Informar a la persona auditada sobre las no conformidades para asegurar su entendimiento, así como de los puntos positivos encontrados.

REUNIÓN DE CIERRE

Una vez terminada la recolección de evidencias se procederá a la reunión de cierre en la cual se hará la presentación de los resultados de la auditoría (no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora). Una copia de los registros de las no conformidades y observaciones debe ser entregada al responsable del área auditada.

El auditor debe levantar un acta en la que se consigne la siguiente información:

- Fecha y hora de la reunión de cierre.
- Comentarios a los resultados de la auditoría.
- Compromiso del auditado de presentar un plan con acciones correctivas a las no conformidades encontradas, en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- Participantes de la reunión.

El original de este documento debe ser anexado al informe final de la auditoría.

INFORME FINAL DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

Una vez que el auditor líder recibe el plan de implantación de acciones correctivas, anexa éste al resto de la documentación de la auditoría y prepara el informe final.

El informe, junto con todos los documentos y registros originales de la auditoría es devuelto en la carpeta original a la persona encargada del sistema de gestión de

calidad para que lo ponga a consideración de la Dirección Ejecutiva, y sea archivado de manera permanente.

TABLA 38 Programa anual de auditoría.

Programa anual de auditoría.

Fecha:

Auditoria No	Objetivo	Alcance	Auditor líder	Fecha de Auditoría
<p>Emitido por: RD..... Aprobado por: GSC.....</p> <p style="text-align: center;">Firma Firma</p>				

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

TABLA 39 Calificación de los auditores internos.

Calificación de los auditores internos.

Fecha:

Nombre:	Cargo:
----------------	---------------

Características	Requisito	Cumplimiento	Ponderación	Puntaje
Experiencia en la empresa	Mínimo 1 año	SI	10	
Educación	Mínimo Bachiller	SI	10	
Capacitación Auditores Internos de Calidad ISO 9001-2008	Aprobar curso	SI	50	
Mantener competencia técnica	Haber realizado una auditoria en los últimos 12 meses	SI	15	
Recibir entrenamiento	Haber estado como auditor observador mínimo una auditoría	SI	15	
Emitido por: RD		TOTAL	100	
(nombre y firma)				

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

TABLA 40 Plan de auditoría.

Plan de auditoría.

Fecha:		Auditor Líder							
Objetivo									
Alcance									
Técnica de Auditoría									
Auditores		COD							
Auditados									
Horario	Procesos y Responsables								
	Reunión Inicial								
	Reunión de Enlace y Documentación de No Conformidades								
	Reunión de Enlace y Documentación de No Conformidades								
	Entrega de No Conformidades								
	Almuerzo								
	Reunión de Enlace y Documentación de No Conformidades								
	Entrega de No Conformidades								
	Reunión de Enlace y Documentación de No Conformidades								
	Entrega de No Conformidades a Auditados								
	Almuerzo								
	Reunión de Enlace y Documentación de No Conformidades								
	Elaboración Informe Final								
	Reunión de Cierre								
Observaciones:									
Realizado:					Aprobado por:				
Auditor:									

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

TABLA 41 Informe final de auditoría interna.

Informe final de auditoría interna.

Fecha de Auditoría:

Fecha de Informe:

Objetivo de la Auditoría:								
Alcance de la Auditoría:								
Audidores	Auditados	Documentos de Referencia						
Métodos de Auditoría Utilizados:								
Detalle	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="3" style="padding: 5px;">Resultados Totales</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; text-align: center;">NCm</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">NCM</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">OBS</td> </tr> </table>		Resultados Totales			NCm	NCM	OBS
Resultados Totales								
NCm	NCM	OBS						
Conclusiones:								
Anexos:								
Firma:								
Auditor Líder								

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

ACCIONES CORRECTIVAS

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad las fuentes para tomar acciones correctivas de las no conformidades determinadas por la gerencia en relación a los procesos productivos estos son:

- Auditorías internas del SGC, lo realizan los auditores internos del SGC.
- Auditorías externas del SGC, lo detectan los auditores externos del SGC, las cuales son documentadas.
- Análisis de los procesos, pueden ser detectadas por cualquier empleado de la industria o por el Comité de Calidad, cuando sean detectadas deberán ser comunicadas inmediatamente al representante de la dirección, quien procede a documentar si lo considera necesario, se tomará acción correctiva cuando el indicador del proceso se encuentre en estado crítico (rojo).

Las No Conformidades evidenciadas en las auditorías internas del SGC y de aquellas que sean identificadas por otras fuentes son documentadas en el registro del Reporte de No Conformidades, en donde se encuentra la descripción de la no conformidad detectada, su causa raíz, las acciones correctivas tomadas con su cumplimiento y eficacia.

Para la determinación de las causas de No Conformidades, el responsable del área o proceso involucrado con el problema analiza y establece la raíz de las No Conformidades. Adicionalmente establece las acciones correctivas o acciones necesarias y establece una fecha de cumplimiento. Además se tiene el manual de mejora continua como guía en el uso de de las herramientas para el análisis de causa.

- La acción necesaria formulada contribuye para que no vuelva a ocurrir la No Conformidad presentada además debe ser apropiada a la magnitud de los problemas encontrados, esta acción debe ser documentada en el registro Solicitud de Acción Correctiva (SAC).

- El responsable del área o del proceso en donde se detectó la no conformidad designa el responsable de implementar la acción correctiva o acción propuesta y documentada en el registro SAC.

ACCIONES PREVENTIVAS

Detección de no conformidades potenciales los responsables de los procesos son quienes informan sobre la detección de no conformidades potenciales, emiten un informe sobre no conformidades potenciales y lo entregan al representante de la dirección.

Cuando el indicador del proceso tiene tres periodos consecutivos en estado amarillo se debe tomar acción preventiva- evaluación de registros y determinación de responsabilidades, el responsable del proceso según sea el caso, define de los informes recibidos hasta un mes después de entregado el reporte, cuales son las No Conformidades Potenciales que merecen una acción preventiva y determina los responsables de realizar el análisis de causas y la acción preventiva necesaria. Implementación de las acciones preventivas necesarias

El designado por el responsable del proceso tiene que realizar el o los análisis de causas necesarios de acuerdo a las “No Conformidades Potenciales” presentadas y determinar la o las acciones preventivas adecuadas según sea el caso

MEJORA CONTINUA.

Esta etapa tiene como entrada los resultados de la auditoría interna, se agrupan las no conformidades detectadas por afinidad de no cumplimiento y proponer alternativas de mejora, estas alternativas de mejoras se presentan como un proyecto PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) y contempla los siguientes puntos.

- Nombre del proyecto.
- Justificación: lo que se lograra del proyecto.
- Objetivo: se describe metas cuantificables.

- Alcance: todo lo que involucra el proyecto.
- Metodología: descripción detallada de las principales actividades a realizar siguiendo el ciclo PHVA.
- Tiempo de ejecución: debe contener una fecha inicial y final del proyecto.
- Recursos: descripción de los recursos físicos, técnicos, humanos y económicos para la ejecución del proyecto.
- Responsables: nombre de los responsables directos de la elaboración, implementación, medición y cumplimiento de metas del proyecto.

Este proyecto de mejora se presenta al comité de gestión, el cual analiza la factibilidad del mismo, en el caso de haber cambios, se lo analiza nuevamente hasta su aprobación; el proyecto aprobado se difunde a todos los niveles de la organización a través de reuniones de grupos primarios y transfuncionales.

El proyecto final se entrega al representante de la dirección para su seguimiento a la ejecución de resultados, los resultados se documentan en la carpeta del proyecto y se presentan al comité de gestión mensualmente, cuando el proyecto termina se realiza un análisis final costo beneficio para la compañía.

SEGUIMIENTOS A LOS RESULTADOS.

Mensualmente se monitorea el avance de los resultados de los proyectos de mejora, se compara resultados con los meses anteriores y con la meta establecida para el proyecto, en el caso de no cumplir las metas, se toman acciones correctivas y se direccionan al procedimiento de acciones correctivas y preventivas para monitorear eficacia de las acciones tomadas.

TABLA 42 No conformidades y acciones correctivas y preventivas.

No conformidades y acciones correctivas y preventivas.

Fecha de Iniciación **Fecha Máxima de Implantación**

Categorías: O <input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/>		Clase: AC <input type="checkbox"/> AP <input type="checkbox"/>		Nivel: NCm <input type="checkbox"/> NCM <input type="checkbox"/>	
Tipos: A= reclamos de clientes, C desperdicios, D entregas, E documentación deficiente, B reclamo de la autoridad competente, H métodos deficientes, I otras deficiencias, K auditorías internas					
<i>SECCIÓN 1 Descripción de la No Conformidad (describir el hallazgo encontrado)</i>					
<i>SECCIÓN 2 Describir las causas que originan la NC</i>					
<i>SECCIÓN 3 acción remedial, correctiva que se implementaran</i>					
Acciones a Implantarse					
Corrección					
Tipos de corrección					
Reproceso <input type="checkbox"/>	Reparación <input type="checkbox"/>	Reclasificación	<input type="checkbox"/>		
Concesión <input type="checkbox"/>	Desecho <input type="checkbox"/>	Permiso de desviación	<input type="checkbox"/>		
Descripción de la corrección.....					
Acciones correctivas.....					

Fecha máxima de Implantación:

Firma PP.....

3.16. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

La certificación es el examen y reconocimiento formal por parte de un organismo independiente de la implantación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Hay países donde los sistemas de gestión de la calidad certificados se denominan registrados, y se utiliza el término registro en vez de certificado.

3.17. CONTACTAR AL ENTE CERTIFICADOR.

La certificación es el examen y reconocimiento formal por parte de un organismo independiente de la implementación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Las industrias de lácteos deberán ponerse en contacto con diferentes instituciones certificadoras que se estén manejando dentro del Ecuador en ese caso pueden optar por la certificadora Bureau Veritas Ecuador la cual es muy reconocida dentro del país y se especializa en el diseño e implementación de soluciones formativas orientadas a incrementar el valor económico de las organizaciones.

3.17.1. Cómo se elabora el contrato con las Empresas Certificadoras

Un contrato está estructurado de diversas formas; no obstante, hay partes matrices que no pueden faltar al configurarlo, ya que sin ellas el acuerdo perdería valor. Estas son:

- **Capacidad:** Ésta se subdivide en capacidad de goce, que es la capacidad jurídica para ser titular de derechos subjetivos (llamada también capacidad jurídica); y capacidad de ejercicio, cualidad jurídica para ejercer derechos y asumir obligaciones sin representación de terceros, (conocida también como capacidad de obrar).
- **Consentimiento:** Se manifiesta por la concurrencia de la propuesta y de la aceptación sobre la cosa y la causa que han de componer el contrato. No obstante,

se anulará el consentimiento producido por equivocación, intimidación, violencia o fraude.

- **Objeto:** Es la prestación que las partes acuerdan en rendirse bajo el marco del acuerdo.
- **Causa:** En ciertos contratos, como es el caso de las empresas productoras de derivados lácteos, tienen que someterse a las normas establecidas por las empresas certificadoras y los intereses proyectados de la empresa contratante.
- **Forma:** Es cuando se exige una determinada forma de celebrar el contrato (escrita, firma ante un notario, ante testigos, etc.), aunque no en todos los casos.
- **Elementos naturales:** Son los que se infiere incorporados en el contrato, aunque las partes involucradas pueden prescindir de los mismos sin invalidar el contrato.
- **Elementos accidentales:** Se establecen por disposiciones especiales, y no deben contrariar a la ley, la moral, la solidaridad, etc.

3.17.2. Requisitos que la Certificadora Exige a las Industrias Lácteas

3.17.2.1. Aspecto Legal

- Constitución de la Empresa
- Registro Mercantil
- Reforma de estatutos y/o aumento de capital
- Nombramiento del representante Legal
- Certificado de cumplimiento de obligaciones Superintendencia de Compañías
- Pago impuestos municipales
- Tasa de habilitación
- Predios urbanos
- Patente municipal
- Permiso de bomberos
- Pago obligaciones patronales IESS
- Impuesto a la renta
- Licencias de software

- Personal Discapacitado en nomina
- Permiso de funcionamiento
- Registros Sanitarios
- Certificado de Salud Ocupacional
- Reglamento interno de trabajo aprobado por el Ministerio de Trabajo
- Permiso de funcionamiento Dirección Provincial de Salud
- Reglamento Interno de Salud
- Reglamento interno de Salud y seguridad aprobado por el Ministerio de Trabajo
- Permiso CONSEP
- Permisos y licencias ambientales

3.17.2.2. Aspecto Técnico

- Poseer un manual de calidad.
- Debe haber realizado auditorías internas de calidad.

3.17.3. Cotización de la Certificación

Para el efecto se observa las siguientes fases:

- a) El cliente (industrias lácteas) solicitara la cotización de certificación a determinada empresa. Bureau Veritas Ecuador
- b) Llenar el cuestionario de cotización con datos tales como: procesos involucrados, alcance de la certificación, requisitos normativos aplicables, cantidad de personal involucrado con la empresa certificadora, turnos, etc.
- c) Remite el cuestionario a la empresa certificadora para la preparación de una propuesta técnico-económica

3.17.4. Propuesta de Certificación

- a) Con los datos del cuestionario, los días de auditoría requeridos se calculan en base a la norma ISO 9001-2008

- b) Se determina el Código Industria, aplicable a la empresa según alcance del sistema de gestión
- c) Se define la necesidad de especialistas sectoriales
- d) Se cotiza el servicio por el ciclo de vida de la certificación (tres años) incluyendo: auditoría de pre-certificación, auditoría de certificación y auditorías de seguimiento durante la vigencia del certificado

3.17.5. Aceptación del Contrato

- a) Cliente firma propuesta/contrato en señal de aceptación
- b) Se asigna auditores según código industrial y especialista sectorial de ser requerido
- c) Se define la auditoria de pre-certificación
- d) Se ejecuta la auditoria de pre-certificación y se emite el informe con hallazgos
- e) En base a resultados la empresa define fecha de auditoría de certificación.

3.17.6. Ejecución de la Certificación

GRÁFICO 45 Ejecución de la certificación.



ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

3.17.7. Emisión del Certificado

- 1) Consejo de certificación avala la recomendación de certificación de los auditores
- 2) Se emite el borrador del certificado
- 3) Cliente aprueba el borrador del certificado
- 4) Se emite el certificado ISO 9001-2008
- 5) Auditorías de seguimiento durante la vigencia del certificado (03 años)

GRÁFICO 46 Proceso de certificación.



ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

3.18. ENVIAR MANUAL DE CALIDAD AL ENTE CERTIFICADOR PARA APROBACIÓN.

- Se deberá entregar a la organización la siguiente documentación requerida.
- Copia controlada del manual de calidad o documentación equivalente con sus anexos.
- Mapa de procesos y descripciones de los procesos.

- Declaración de la empresa de que conoce y cumple con el marco legal regulatorio asociado al producto de distribución y listado de leyes, regulaciones, reglamentos normas, etc.
- Documento de la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de Calidad vigente.
- Plan de auditoría interna e informe final de auditoría.
- Aceptación de la oferta y confirmación de las fechas de auditoría.

3.18.1. Recepción del Manual de Calidad y la documentación adjunta.

Se recibe un resumen de la revisión del manual de la calidad acompañado de un listado de observaciones en el que se detalla cada uno de los requisitos de la norma internacional ISO 9001-2008 y el cumplimiento con el manual de calidad de la industria, si el manual cumple con todos los requisitos se procede a la auditoria de certificación que se realizara en las instalaciones de la compañía. En caso contrario se realizaran los respectivos cambios hasta la aprobación respectiva.

3.19. AUDITORÍA POR EL ENTE CERTIFICADOR.

En este punto la certificadora visitara las instalaciones de la industria en la cual realizará una auditoria oficial al sistema de calidad., la cual se lleva a cabo a través de revisiones a la documentación que soporta al Sistema de Gestión de Calidad para verificar que se cumplirán los requerimientos de la norma aplicable y por medio de entrevistas al personal que confirmen que las actividades son realizadas de manera controlada.

Durante estas auditorías pueden surgir inconformidades del sistema de calidad, las cuales deben ser resueltas en un tiempo no mayor a tres meses.

Después de realizar las auditorias de certificación y de resolver todas las inconformidades (en caso de existir), el organismo certificador otorga el certificado de cumplimiento en un plazo de seis a ocho semanas.

3.20. OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO.

El ente certificador envía el certificado de aprobación del Sistema de Gestión de Calidad a la industria favorecida.

A partir de la certificación las industrias lácteas pueden hacer uso de la misma mediante:

- Reconocer y recompensar los esfuerzos de todos.
- Hacer publicidad de su éxito entre clientes y proveedores.
- Utilizar este impulso para perseguir nuevos retos.
- Seguir con la mejora continua ya que nunca se detiene.

CONCLUSIONES

- La elaboración de la evaluación y diagnóstico sobre la aplicación de normas de calidad dentro del sector lácteo del Cantón Latacunga, nos arrojó un informe de que este sector en su totalidad trabajan con calidad pero no bajo un sistema de calidad el cual favorece para que el producto tenga una superioridad tanto en calidad como en consumo.
- Dentro del estudio de mercado realizado a las diferentes industrias de lácteos de este cantón se dio a conocer los diversos factores que influyen en la no aplicación de un sistema de Gestión de Calidad en cada uno de sus productos, como son el factor económico, político, tecnológico, de consumo.
- En lo que se refiere al estudio de mercado realizado a los consumidores dentro de la ciudad de Latacunga, se da a conocer que la mayoría de personas que consumen productos lácteos lo hacen de otras marcas que no son Latacungueñas como por ejemplo productos Toni, que por su calidad publicidad y posición dentro del mercado esta es la marca de su preferencia.
- Los consumidores además no tienen un conocimiento de lo que es un Sistema de Gestión de Calidad, y adquieren los productos que estén a la venta ya que ninguno es de su preferencia sino que lo hacen básicamente para satisfacer sus necesidades de consumo.
- Para el consumidor es también una ventaja porque en base al análisis realizado tienen el conocimiento del producto que está consumiendo, además ellos también conocerán pautas de cómo consumir productos basados en un sistema de calidad y comparar con los productos tradicionales que en la actualidad se expenden.
- Los productos que son de industrias latacungueñas la gran mayoría son ofertados en otras provincias del Ecuador, como es el caso de Pichincha, Guayas, Manabí entre otras, y son pocas las marcas que venden dentro y fuera de este mercado los productos que elaboran.

- Existen diversas entidades encargadas del control y manejo sanitario de estas industrias dentro del cantón Latacunga como lo son la Dirección Provincial de Salud, la Intendencia de Policía que trabajan en conjunto con el Instituto Izquierda Pérez los cuales realizan un control de cada uno de los productos lácteos según los requerimientos del caso como pueden ser exámenes biológicos, microbiológicos, en lo que se refiere a diseño de empaque, fecha de vencimiento y elaboración, entre otros los cuales realizan con el único fin de que la población en general consuma productos en buen estado que no cause daños a la salud.
- Esta propuesta de tesis se constituye en un material de consulta muy valioso para todo el sector lácteo no solo del Cantón Latacunga sino a nivel nacional porque en base a este trabajo estos pueden optar por realizar un proceso de certificación de su industria, además de los requisitos que necesitan para este proceso.
- El proceso para que las industrias de lácteos implementen un sistema de gestión de calidad, fue basada en las normas ISO 9001-2008 la cual se basa en mejorar los procesos productivos, en la elaboración de los diversos productos lácteos.
- La propuesta que se da a conocer y que pretende que las industrias lo apliquen es el proceso de certificación la cual trae varios beneficios para estas industrias como es ser más competitivos, ser reconocido dentro y fuera de la provincia y porque no a nivel internacional, obteniendo una ventaja competitiva frente a la competencia elevando su nivel de ventas y trabajando bajo una cultura de calidad.

RECOMENDACIONES

- Dada la innumerable cantidad de técnicas y herramientas disponibles para la implementación, gestión y mejoramiento de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, se recomienda la investigación y estudio profundo de las mismas, y considerar a la más apta para regular los procesos en la transformación de productos alimenticios.
- Los gerentes de las industrias de lácteos deberían capacitarse y capacitar sobre lo que es trabajar bajo un sistema de gestión de calidad y como obtener una certificación de calidad, ya que la mayoría de personas desconocen sobre estos temas.
- No se debe de olvidar también que al momento de contratar al personal que ayudara con el cumplimiento de los objetivos de la industria se deberá colocar de acuerdo a las habilidades y capacidades que se necesite ya que esto hace que mejore la productividad de la industria.
- Las empresas al ser pertenecientes a este cantón deberían copar primero este mercado dando a conocer la variedad de productos que ofrecen así como también la calidad con la que en la actualidad trabajan y satisfacer las necesidades de las personas que habitan en él, para posteriormente salir a otros mercados.
- Los gerentes de estas industrias deberán hacer un gran esfuerzo para mejorar la calidad de sus productos, en lo que se refiere a la implementación de mano de obra y tecnología para que el proceso de producción sea más efectivo.
- Se recomienda que los gerentes de estas industrias lácteas opten por trabajar bajo un Sistema de Gestión de Calidad para que mejoren su producción competitividad posicionamiento rentabilidad en cada uno de sus productos.
- Para desarrollar “sentido de pertenencia” sobre el Sistema Integrado de Gestión de Calidad se recomienda involucrar al personal de la organización en su proyecto de implementación, pues es muy difícil inspirar sentido de pertenecía

sobre un sistema desarrollado por unas cuantas personas o por una firma consultora.

- Las industrias de lácteos deberán trabajar bajo una cultura de calidad desarrollando un trabajo en equipo y ampliamente capacitado dentro de los diversos departamentos o lugares de trabajo en donde estén prestando su mano de obra.
- Para probar la funcionalidad y eficacia de esta propuesta desarrollada, se sugiere su aplicación dentro de una industria de este sector que a partir de los resultados y retroalimentación recibida, hacer los ajustes que se requiera a fin de garantizar el exitoso proceso de implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad.
- En caso de que las industrias apliquen este Sistema de Gestión de Calidad se recomienda seguir realizando auditorias de calidad, dentro de su industria y además renueven cuando sea necesario su acreditación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

CITADA

- BATEMAN Tomas, La Administración, Primera Edición, Mc Graw Hill; México, 1995, pág. 89
- RAMIREZ C. Carlos, Fundamentos de la Administración, Primera Edición, Editorial Cengage Learning (2002), pág. 15, 55, 56, 57,59, 60, 61.
- REYES P. Agustín, Administración de Empresas, Teoría Práctica, Primera Edición, Editorial Limusa S.A. México, 2001 pág. 27, 28, 29, 30,31.
- RODRIGUEZ V. Joaquín, Administración I, Segunda Edición, Editorial Thompson México 2006 págs. 4, 5,6,7,8.
- BATEMAN Tomas, La Administración, Cuarta Edición, Mc Graw Hill; México, 1999, págs. 6, 7, 9, 10
- DEMING W. Edwards, Calidad, Productividad y Competitividad, Tercera Edición, Editorial Diaz de Santos S.A. España 1996, pág. 18.
- CAMPOS. C. Miguel Á, Gestión de la Calidad, Primer edición, Editorial Edicions UPC, España, 2002, pág. 10.
- ALCOVER Roberto, La Nueva ISO 9000-2000, Tercera Edición, Editorial F.C. España, 2003, págs. 26, 27, 28.
- CROSBY Philip B, Gestión De La Calidad Y Competitividad, Primera edición, Mosby- Doyma S.A 1996, Madrid, págs. 17,18.
- CUATRECASAS Luis, Gestión Integral de Calidad, Tercera Edición, Editorial Gestiones 2000, España, 2005, pág. 20,
- FERNANDEZ E. S. La Competitividad de la Empresa, Primera Edición, Editorial Universidad de Oviedo, España, 1997, Págs. 11, 27
- PORTE Michael E, Ser Competitivo, Tercera Edición, Editorial Deusto, España, 2009, Pág. 7.

- FERRÉ José M, Hablando con el Mercado, Primera Edición, Editorial Ediciones Gestión 2000, España, 2004, pág. 215.
- SERRA Juan A, Gestión de Calidad en las Pymes Agroalimentarias, Primera Edición, Editorial UPV, España, 2004, pág. 423.
- SUMMERS Donna C, Administración de la Calidad, Primera Edición, Editorial Pearson Educación, España, 2006, pág. 40.
- ALVAREZ G. Vicente, Normalización Industrial, Primera Edición, Editorial Tirant lo Blanch, España, 1999, pág. 33.
- FALLOL. Jesús Manual de Radiofarmacia, Última Edición, Editorial Díaz de Santos, España, 2008, pág. 245.
- HOYLE David, ISO 9000 Manual de Sistemas de Calidad, Primera Edición, Editorial Publicaciones 2000, España, 1994, págs. 37-45.

CONSULTADA

- BATEMAN Tomas, La Administración, Primera Edición, Mc Graw Hill; México, 1995.
- RAMIREZ C. Carlos, Fundamentos de la Administración, Primera Edición, Editorial Cengage Learning 2002.
- REYES P. Agustín, Administración de Empresas, Teoría Práctica, Primera Edición, Editorial Limusa S.A. México.
- RODRIGUEZ V. Joaquín, Administración I, Segunda Edición, Editorial Thompson México 2006.
- BATEMAN Tomas, La Administración, Cuarta Edición, Mc Graw Hill; México, 1999.
- DEMING W. Edwards, Calidad, Productividad y Competitividad, Tercera Edición, Editorial Diaz de Santos S.A. España 1996.
- CAMPOS. C. Miguel Á, Gestión de la Calidad, Primer edición, Editorial Edicions UPC, España, 2002.
- ALCOVER Roberto, La Nueva ISO 9000-2000, Tercera Edición, Editorial F.C. España, 2003.

- CROSBY Philip B, Gestión De La Calidad Y Competitividad, Primera edición, Mosby- Doyma S.A 1996.
- CUATRECASAS Luis, Gestión Integral de Calidad, Tercera Edición, Editorial Gestiones 2000, España, 2005.
- FERNANDEZ E. S. La Competitividad de la Empresa, Primera Edición, Editorial Universidad de Oviedo, España, 1997.
- PORTE Michael E, Ser Competitivo, Tercera Edición, Editorial Deusto, España, 2009.
- FERRÉ José M, Hablando con el Mercado, Primera Edición, Editorial Ediciones Gestión 2000, España, 2004.
- SERRA Juan A, Gestión de Calidad en las Pymes Agroalimentarias, Primera Edición, Editorial UPV, España, 2004.
- SUMMERS Donna C, Administración de la Calidad, Primera Edición, Editorial Pearson Educación, España, 2006.
- ALVAREZ G. Vicente, Normalización Industrial, Primera Edición, Editorial Tirant lo Blanch, España, 1999.
- FALLOL. Jesús Manual de Radiofarmacia, Última Edición, Editorial Díaz de Santos, España, 2008
- HOYLE David, ISO 9000 Manual de Sistemas de Calidad, Primera Edición, Editorial Publicaciones 2000, España, 1994.

DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

- Depósitos de documentos de la FAO, disponible en <http://www.fao.org/docrep/004/ad094s/ad094s03.htm>. [Consulta: 14 de Mayo del 2011].
- ABAD Juan, El Registro Sanitario en la República del Ecuador, disponible en http://www.icex.es/staticFiles/Id%20397673%20Registro%20Sanitario%20Ecuador.pdf_10880_.pdf, [Consulta: 14 de Mayo del 2011].

- Instituto Ecuatoriano de Normalización, disponible en <http://www.inen.gov.ec/images/pdf/certificacion/DTC%20DE%2002.pdf>[Consulta: 14 de Mayo del 2011].
- Club Ensayos Normas ISO 9000 y 14000 disponible en www.aico.org/aico/LinkClick.aspx?link=Qué+es+ISO+9000.doc, [Consulta: 14 de Mayo del 2011].

OTROS DOCUMENTOS

- INSTITUTO Nacional Ecuatoriano de Normalización La norma venezolana, Gestión de la Calidad y Aseguramientos de la Calidad. Vocabulario COVENIN – ISO 8402: 1995. 25. P.
- INSTITUTO Nacional Ecuatoriano de Normalización Sistema de Calidad Biblioteca del instituto Quito: 2008. 17 p.
- INSTITUTO Nacional Ecuatoriano de Normalización Sistema de Calidad Biblioteca del instituto Quito: 2008. 58-75 p.

ANEXOS

CARTERA DE PRODUCTOS QUE OFRECEN LAS INDUSTRIAS DE LÁCTEOS DEL CANTÓN LATACUNGA

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
LA QUERENCIA	LECHE	Enfundada 1 litro Enfundada ½ litro Enfundada ¼ de litro
	YOGUR	Galón de 1 litro Galón de 2 litros Galón de 4 litros
	QUESO	Fresco de 800 gramos Fresco de 500 gramos Mozzarella de 500 gramos Mozzarella de 1000 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
LA AVELINA	LECHE	Enfundada 1 litro
	YOGUR	Galón de 1 litro Galón de 2 litros Envases de 200cc
	QUESO	Fresco de 500 gramos Mozzarella de 500 gramos Pasteurizado de 650 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
TANILAC	LECHE	Enfundada Tandas de 1 litro Enfundada Tandeche de 1 litro
	YOGUR	Galón de 1 litro Galón de 2 litros Galón de 4 litros Envases de ½ litro Envases de 200Gm Envases de 200 ml Envases de 100 ml Vasos de 250 cc Vasos de 100 cc Vasos de 50 cc
	QUESO	Fresco de 800 gramos Fresco de 500 gramos Mozzarella de 500 gramos Mozzarella de 1000 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
ECUALAC	LECHE	No distribuye
	YOGUR	No distribuye
	QUESO	Fresco de 1100Gm Fresco de 700Gm Fresco de 500Gm

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
ECUALAC	LECHE	No distribuye
	YOGUR	No distribuye
	QUESO	Fresco de 1100Gm Fresco de 700Gm Fresco de 500Gm

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
SAN LUIS	LECHE	No distribuye
	YOGUR	No distribuye
	QUESO	Fresco de 1050 gramos Fresco de 600 gramos Fresco de 500 gramos Fresco de 400 gramos Fresco de 125 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
COTOPAXI	LECHE	No Distribuye
	YOGUR	No Distribuye
	QUESO	Fresco de 700 gramos Fresco de 650 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
SAN ENRIQUE	LECHE	No Distribuye
	YOGUR	No Distribuye
	QUESO	Fresco de 1200 gramos Fresco de 800 gramos Fresco de 500 gramos Fresco de 1 bloque

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
PATOLAC	LECHE	No Distribuye
	YOGUR	No Distribuye
	QUESO	Fresco Familiar de 750 gramos Fresco de 500 gramos Fresco de 500 gramos Fresco de 450 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
LATACTINGA	LECHE	No Distribuye
	YOGUR	No Distribuye
	QUESO	Fresco "T" de 750 gramos Fresco "T" de 500 gramos Fresco "T" de 450 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
LA FINCA	LECHE	Enfundada de 1 litro Enfundada de 1.2 litro
	YOGUR	Galones de 1 litro Galones de 2 Litros Galones de 4 litros Envases de 250 cc. Envases de 400 cc. Conifes de 200 cc.
	QUESO	Fresco de 750 gramos Fresco de 500 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
EL EXCELENTE	LECHE	No Distribuye
	YOGUR	No Distribuye
	QUESO	Fresco de 1000 gramos Fresco de 650 gramos Fresco de 500 gramos Fresco de 400 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
CORDOVEZ	LECHE	No Distribuye
	YOGUR	No Distribuye
	QUESO	Fresco de 500 gramos Fresco de 450 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
FINOLAC	LECHE	No Distribuye
	YOGUR	Galón de 1 litro Galón de 2 litros Galón de 4 litros
	QUESO	No Distribuye

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
ANGELITA	LECHE	No distribuye
	YOGUR	No distribuye
	QUESO	Fresco de 750 gramos Fresco de 500 gramos Fresco de 450 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
AMAZONAS	LECHE	No distribuye
	YOGUR	No distribuye
	QUESO	Fresco de 1000 gramos Fresco de 600 gramos Fresco de 650 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
SAN JORGE	LECHE	No distribuye
	YOGUR	No distribuye
	QUESO	Fresco de 1000 gramos Fresco de 500 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
"J"	LECHE	No distribuye
	YOGUR	No distribuye
	QUESO	Fresco de 700 gramos Fresco de 500 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
GUAYTACAMA	LECHE	Enfundada de 1 litro Enfundada de ½ litro
	YOGUR	
	QUESO	Fresco de 1000 gramos Fresco de 500 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
SANTA IVON	LECHE	No distribuye
	YOGUR	No distribuye
	QUESO	Fresco de 1100 gramos Fresco de 700 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
LA LIBERTAD	LECHE	Enfundada de 1 litro
	YOGUR	Galones de 2 litros Galones de 4 litros
	QUESO	Fresco de 800 gramos Fresco de 450 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
PRIMAVERA	LECHE	No distribuye
	YOGUR	No distribuye
	QUESO	Fresco de 500 gramos Fresco de 700 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
PAISANITA	LECHE	Enfundada de 1 litro Enfundada de ½ litro
	YOGUR	No distribuye
	QUESO	Fresco de 1000 gramos Fresco de 700 gramos Fresco de 500 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
MOLIDESA	LECHE	No distribuye
	YOGUR	No distribuye
	QUESO	Fresco de 1100 gramos Fresco de 750 gramos Fresco de 500 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
ABELLITO	LECHE	No Distribuye
	YOGUR	No Distribuye
	QUESO	Fresco de 1100 gramos Fresco de 750 gramos Fresco de 500 gramos Fresco de 1 bloque

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
FABAGRI	LECHE	No Distribuye
	YOGUR	No Distribuye
	QUESO	Fresco de 600 gramos Fresco de 500 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
DAVILA	LECHE	No Distribuye
	YOGUR	No Distribuye
	QUESO	Fresco de 850 gramos Fresco de 700 gramos Fresco de 500 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
SAN PEDRO	LECHE	No Distribuye
	YOGUR	No Distribuye
	QUESO	Fresco de 750 gramos Fresco de 600 gramos Fresco de 500 gramos Fresco de 450 gramos

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
PARMALAT	LECHE	Leche 1 litro Leche ½ litro Leche 300 ml Leche 250ml
	YOGUR	No distribuye
	QUESO	No distribuye

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
LA PAMPA	LECHE	Leche 1 litro Leche ½ litro
	YOGUR	No distribuye
	QUESO	No distribuye

INDUSTRIA	CARTERA DE PRODUCTOS	DISTRIBUCIÓN
INDULAC	LECHE	Leche 1 litro. Leche ½ litro
	YOGURT	No distribuye
	QUESO	No distribuye

FUENTE: INVESTIGACION DE CAMPO.

ELABORADO POR: LOS INVESTIGADORES.

Fotografías de las Marcas que se venden en la ciudad de Latacunga

Marcas Latacungueñas con mayor posicionamiento y que venden sus productos dentro de su propio mercado









}

Documentos de Respaldo al momento de realizar el control Sanitario

Informes que emite el Instituto Izquieta Pérez al momento de controlar cada uno de los productos lácteos.



Ministerio de Salud Pública
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD COTOPAXI
SISTEMA DE ALIMENTOS

Oficio N° 156-DPSC-VS-ALIMENTOS-2010
Guaytacama, a 13 de Diciembre del 2010

Señores:
PROLAK
Barrio Pilacoto sector Nueva Vida.
En su despacho.-

De mi consideración:

De conformidad con lo establecido en el Art. 142 de la Ley Orgánica de Salud, el Ministerio de Salud Pública a través de la Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi y el Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical "Leopoldo Izquieta Pérez", se encuentra ejecutando el control de inocuidad y calidad posregistro de alimentos procesados, mediante la toma de muestras de los mismos, en sitios de expendio de la provincia de Cotopaxi.

La cantidad de muestras que se tomen deberán ser restituidas por los titulares de los respectivos registros sanitarios a establecimientos en los cuales se tomó las muestras.

De igual forma los costos de los análisis son atribuibles al titular del registro sanitario, por lo que se debe acercarse al Instituto de Higiene y Medicina Tropical "Leopoldo Izquieta Pérez" Regional Norte para la cancelación respectiva, el plazo para dicha cancelación es de 72 horas a partir de la fecha de muestreo.

Adjunto sírvase encontrar el acta de muestreo de sus productos realizada el 13 de diciembre del 2010 en su establecimiento.

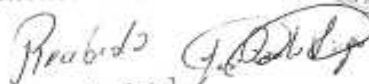
Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,


Dr. José Izquieta Izquieta

DIRECTOR PROVINCIAL DE SALUD DE COTOPAXI




13-12-2010
11:48 AM

JII/GC/NZ
Copia: Archivo
Adjunto: Lo mencionado.



INSTITUTO NACIONAL DE HIGIENE Y MEDICINA TROPICAL
"LEOPOLDO IZQUIETA PEREZ"

LABORATORIO DE ALIMENTOS PROCESADOS

Ministerio de Salud Pública

REGIONAL NORTE
QUITO - ECUADOR



LABORATORIOS DE ENSAY
No. OAE. LE. CE8-07

Reg. 5.10.1.1 INFORME DE ANÁLISIS DE ALIMENTOS LAP-838-10-01

MUESTRA : QUESO FRESCO "KEVIN"

EXAMEN MICROBIOLÓGICO

PARAMETROS	UNIDADES	RESULTADOS	MÉTODO
E. coli REP	ufc/g	<10	ADAC 991.14 (18 THEX 2005)PETRIFILM
Estafilococo aureus REP	ufc/g	<10	ADAC 2003.07 PETRIFILM
Mohos y levaduras REP	upm/g	2,3x10 ⁴	ADAC 997.00 (18 THEX 2005)PETRIFILM
*Investigación de Salmonella	/25g	Ausencia	ADAC 995.20/963.27

Los ensayos marcados con asterisco () no están incluidos en el alcance de acreditación del OAE.

"Las opiniones, interpretaciones, etc., que se indican a continuación, están fuera del alcance de acreditación del OAE".

Los resultados obtenidos en el Análisis Químico Bromatológico y Microbiológico cumplen con la NTE INEN 1528:87 Queso Fresco Requisitos.

Los resultados obtenidos sólo afectan a las muestras recibidas en el Laboratorio.

NOTA: Este informe no será reproducido excepto en su totalidad con la aprobación del Director Técnico.


BQ. Enith Bravo E.
ANALISTA
QUESO FRESCO "KEVIN"
LNSIBMBP


Dr. Lucia Navas-Serrano
LIDER SUBE. ALIMENTOS
PROCESADOS. I.N.H.Q.



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Control y Mejoramiento en Vigilancia Sanitaria
Sistema de Alimentos

0000006

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE..... COTOPAXI.....

ACTA DE MUESTREO DE ALIMENTOS N°.....

Fecha de muestreo: 13-12-10
Establecimiento en el que se muestra: Prolak
Dirección: Barrio Pilacoto Sector Nueva Vida
Propietario/Gerente: Vileca Quilumba Maria Soledad
Responsable técnico: Dra. Mercedes Tipan

En la presencia del Propietario / Gerente o Representante Técnico del establecimiento arriba señalado, personal técnico del Subproceso de Alimentos Provincial (DPS) y el Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical "Leopoldo Izquieta Pérez" Regional..... NORTE....., con fines de control de inocuidad y calidad posregistro se procedió a la toma de tres muestras originales y dos contramuestras del producto que se describe a continuación con los datos encontrados en su etiqueta:

Identificación del Producto:

NOMBRE Queso Pasteurizado

MARCA Kevin

N° REGISTRO SANITARIO NACIONAL: 0114071NHQAN 0110

LOTE: 12-12-10 CONTENIDO: 500g

FABRICANTE / IMPORTADOR: Prolak TELEFONO: 099653310

DIRECCIÓN DEL FABRICANTE / IMPORTADOR: Barrio Pilacoto Nueva Vida

CODIGO DE LA MUESTRA: L13016-12-10

N° MUESTRAS TOMADAS PARA ANALISIS: 4

N° CONTRAMUESTRAS (ESTABLECIMIENTO): 1

OBSERVACIONES:

Para constancia de la toma de muestras firman en unidad de acto:

Firma: José Manuel Rojas Vilumbacud Dra. Mercedes Tipan

Nombre: José Manuel Rojas Ing. Vilumbacud Dra. Mercedes Tipan

PROPIETARIO, GERENTE o RESPONSABLE TÉCNICO TÉCNICO DE S. ALIMENTOS DPS TÉCNICO DEL INH

Telefono: 099653310 9723278 03280266



Reg. 5.10.1.1 INFORME DE ANÁLISIS DE ALIMENTOS LAP-838-10-01

Señor Doctor
Marcelo Chiriboga
Director del INHMT RN
Presente.-

Adjunto sirvase encontrar resultados de la muestra de Queso fresco "Kevin", enviado por la Dirección Provincial de Salud de Cotopaxi las mismas que fueron recibidas el 14 de Diciembre del 2010.

Fecha de emisión del resultado : 2011-02-24
Solicitante : Dirección Provincial de Salud Cotopaxi
Dirección Solicitante : Calle 2 de Mayo y Hermanos Pérez
Establecimiento de muestreo : Prólak
Fecha de recepción de la muestra : 2010-12-14
Fecha de análisis de la muestra : 2010-12-17
Muestreo : Es responsabilidad de la Dirección Provincial de Salud Cotopaxi

MUESTRA : QUESO FRESCO "KEVIN"

Tipo de alimento : Lácteos y Derivados
Registro Sanitario : 011407 INHQAN 0110
Fabricante : Prólak
Lugar de origen : Cotopaxi - Ecuador
Dirección Fabricante : Barrio Pilocoto Nueva Vida
Número de lote : 12-12-10
Contenido declarado : 500 g
Contenido encontrado : 500 g
Fecha de elaboración : No declara
Tiempo de vida útil : 8 días
Forma de conservación : No declara
Etiqueta : No es posible comparar debido a que no se dispone de la Copia del Certificado de Registro Sanitario ni del proyecto de etiqueta aprobado.

EXAMEN ORGANOLÉPTICO

Color : Blanco
Olor : Característico a Queso
Sabor : Medianamente salado

EXAMEN QUÍMICO BROMATOLÓGICO

PARÁMETROS	UNIDADES	RESULTADOS	MÉTODO
Humedad	g%	51,75±0,20	AOAC 948.12 Ed. 17
*Grasa expresada como materia seca	g%	48,46	Hidrólisis Ácida

Los Datos Analíticos fueron calculados con el nivel de confianza del 95%

Referencias de una Certificación de Calidad

Documentación que expide la certificadora BUREAU VERITAS



APLICACIÓN
CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS
DE GESTIÓN
ISO 9000 / HACCP/ GMP
BUREAU VERITAS CERTIFICATION

(Checoslovaquia E 9-95 Y Suiza, Edif. Eveliza Plaza, piso 8, Of. 801,802 y 804 Quito - Ecuador)

Teléfonos: PBX 593 –2	227 31 90 / 2254 247 / 2256 387 / 2457 510	Telefax:	EXT 102
Teléfonos: PBX 593 –4	263 02 52 / 263 02 53	Telefax:	EXT 104
Email - Quito	gabriela.andrade@ec.bureauveritas.com		
	www.bvecuador.com		

CERTIFICACIÓN SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

REFERENCIA BUREAU VERITAS CERTIFICATION : EC- 2011-

FECHA:2010

Para preparar una propuesta por escrito, es necesaria cierta información sobre su organización, por favor complete la siguiente forma y envíela a la dirección electrónica, de correo o fax que se muestran en la portada; nosotros le enviaremos la oferta de certificación de acuerdo a su necesidad. Toda la información proporcionada será tratada con absoluta confidencialidad.

Esta aplicación no le compromete a usar nuestros servicios y no tiene costo alguno.

Es importante que mencione el tipo de certificación que requiere.

Para proporcionar una cotización de acuerdo a sus necesidades, normalmente requerimos un tiempo de **02** días. Para realizar la auditoría de certificación, desde la recepción de su aceptación de la propuesta, **02** semanas.

Para una explicación más detallada de las auditorías que realiza BUREAU VERITAS CERTIFICATION y cómo funciona en la práctica una Certificación, solicite documentación adicional y no dude en ponerse en contacto nosotros.

Es nuestro deseo colaborar con su Sistema de Gestión en un futuro cercano.

PRIMERA PARTE – DETALLE DE LA COMPAÑÍA

Si su compañía requiere certificación en más de una sucursal, la información debe ser llenada para cada una de ellas.(Por favor asegúrese de incluir la dirección y teléfono para cada sitio)

**NOMBRE DE LA
COMPAÑÍA:**

DIRECCIÓN

Oficina Principal

Sitio 1 (Dentro del
Alcance de la

Certificación) _____

Sitio 2 (Dentro del
Alcance de la
Certificación)

RUC: _____

TELÉFONO: _____

FAX: _____

CONTACTOS	MAIL	EXTENSIÓN / CELULAR
Representante Legal y Cargo:		
Representante de la Dirección:		
Responsable de Capacitación:		
Responsable de Pagos:		

SEGUNDA PARTE – DETALLES DEL NEGOCIO

NIVEL DE CERTIFICACIÓN REQUERIDA:

ISO 9001:2008

HACCP

GMP

Otras
(Indicar)

DESCRIPCIÓN DE PRODUCTO(S)* / SERVICIO(S)

(eg: Diseño, desarrollo, producción y comercialización de productos XYZ)

(*Esta descripción será usada como base para el Alcance del Certificado elaborado por BUREAU VERITAS CERTIFICATION)

POR FAVOR COLOCAR EL ALCANCE EN ESPAÑOL E INGLÉS

Español → _____

Inglés → _____

EN CASO DE NORMAS ISO 9000 DETALLE LAS CLAÚSULAS NO INCLUIDAS EN EL SISTEMA

(eg: 7.3 Diseño y Desarrollo)

¿QUIÉNES SON SUS CLIENTES? (eg: industria en general, constructores, distribuidores)

PROCESOS PRINCIPALES E INSUMOS QUE UTILIZA (eg: mezcla, molienda....., plástico, madera)

¿DESARROLLA SOFTWARE O HARDWARE PARA SUS CLIENTES?

SÍ NO

TERCERA PARTE – DISPOSICIÓN DEL PERSONAL

NÚMERO DE EMPLEADOS:

	# De Empleados	Personas Haciendo El Mismo Trabajo	Medio Tiempo	Total De Empleados
Oficina Principal				
Sitio 1				
Sitio 2				
Sitio 3				
Sitio 4				
Total Empleados: Oficina Principal + Sitios				

JUSTIFICACIÓN DE REDUCCIÓN:

DETALLE DE LOS TURNOS: (empleados en cada turno)

HORARIO DE LOS TURNOS:

Primer turno:

Tercer turno:

FIRMA AUTORIZADA:

CARGO:

FECHA:

BUREAU VERITAS CERTIFICATION SOLAMENTE

SIC CODES:

IN SCOPE?

SÍ NO

SCOPE CHECKED BY:

10. ANEXO N°05

Entrevista y Encuesta.

**Entrevista realizada a los dueños de las industrias lácteas del Cantón
Latacunga, y**

Encuesta realizada a la población urbana y rural del Cantón Latacunga



Universidad Técnica de Cotopaxi

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas

“EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO SOBRE LA APLICACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD EN EL SECTOR LÁCTEO DEL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI”

Objetivo

Realizar una entrevista a todos los gerentes de las diferentes empresas lácteas del Cantón Latacunga para de esta manera poder conocer si están trabajando con normas de calidad ISO 9001-2008 y de la opinión que tienen cada uno de ellos para la posible aplicación de estas normas en caso de que no las tengan.

CUESTIONARIO

1. ¿Ud. tiene conocimiento de lo que son las normas de calidad ISO 9001-2008?

SI..... NO.....

2. ¿Su empresa utiliza normas ISO 9001-2008?

SI..... NO.....

2.1. ¿Ud. dentro de su empresa porque no utiliza normas de calidad?

- No cuenta con los recursos económicos.....
- No cuenta con los recursos tecnológicos.....
- Por descuido.....
- Falta de información.....
- No necesita.....

2.2. ¿Qué motivos fueron los que lo llevaron para implementar estas normas?

- Por mejorar la calidad de su productos.....
- Ser más competitivos.....
- Tener posicionamiento en el mercado.....

- Por vender mas y tener mas clientela.....
- Por ser una empresa reconocida a nivel provincial.....

3. ¿Conoce Ud. para que sirven las normas ISO 9001-2008 dentro del proceso productivo?

SI..... NO.....

4. ¿Ud. aplicaría en su empresa las normas ISO 9001-2008 dentro del proceso de los productos que elaboran?

SI..... NO.....

5. ¿Conoce Ud. el proceso de certificación con normas de calidad con las que su empresa podría contar?

SI..... NO.....

6. ¿Conoce Ud. empresas certificadoras para normas ISO?

SI..... NO.....

7. ¿Ud. tiene conocimiento de lo que son los levantamientos de procesos?

SI..... NO.....

8. ¿Ud. en algún momento ha realizado Auditorias de calidad dentro de su empresa?

SI..... NO.....

¿Con qué objetivo a realizado las Auditorias de Calidad?

- Para comprobar si los productos que ofrece se ajusta a los requerimientos exigidos en lo que se refiere a registros sanitarios.....
- Mejorar sus procesos en la elaboración del producto que Ud., está ofertando al mercado.....
- Saber con el grado de calidad con el que trabaja.....
- Determinar si esta cumpliendo con sus objetivos propuestos.....
- Para ver si Ud. cumple con los requisitos regulatorios.....

Gracias por su amable colaboración



Universidad Técnica de Cotopaxi

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas

“EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO SOBRE LA APLICACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD EN EL SECTOR LÁCTEO DEL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI”

Objetivo

Realizar una encuesta a todas las personas de las diferentes partes del Cantón Latacunga y sus alrededores para de esta manera poder medir su conocimiento de lo que son las normas de calidad ISO 9001-2008 y tener una opinión de los productos que ofrecen las industrias lácteas del Cantón.

ENCUESTA

- 1. Cuando Ud., adquiere productos lácteos ha observado si tienen Norma de calidad ISO 9001-2008**

SI () NO ()

- 2. Ud cuando adquiere productos lácteos observa si estos poseen**

- Registros sanitarios ()
- Sellos de calidad INEN ()
- Fecha de vencimiento y elaboración ()

- 3. Cuando Ud adquiere productos lácteos porqué lo hace**

- Por el nombre del producto ()
- Por la marca del producto ()
- Por la empresa a la que pertenece ()
- Otro ()
- Cual.....

- 4. De las siguientes marcas latacungueñas que más venden sus productos lácteos dentro del mercado cual consume Ud.**

- Tanilac ()
- Parmalat ()
- La Avelina ()

- La Finca ()
- La Querenia ()
- El Excelente ()
- Finolac ()
- Otro ()
- Cual.....

Gracias por su amable colaboración