



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

### CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

#### TESIS DE GRADO

#### TEMA:

**“ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9000 Y  
14000; EN LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DE LA CIUDAD DE  
LATACUNGA, EN EL PERÍODO MARZO - AGOSTO 2011”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. C.P.A

#### **Autora:**

Llumiquinga Llumiquinga Jessy Elizabeth

#### **Director:**

Ing. Cárdenas Cárdenas Milton Marcelo M.B.A

Latacunga – Ecuador  
Junio 2014

## **AUTORÍA**

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “**ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9000 Y 14000; EN LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA,**” son de exclusiva responsabilidad de la autora.

.....  
Llumiquina Llumiquina Jessy Elizabeth  
C.I 0503499907

## **AVAL DEL DIRECTOR DE DISEÑO DE TESIS DE GRADO**

En calidad de Director de Tesis bajo el título:

**“ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9000 Y 14000; EN LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA, PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2011.”**, de Jessy Elizabeth Llumiquinga Llumiquinga, postulante de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que la presente Tesis de Grado cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a evaluación del Tribunal de Validación del Diseño de Tesis de Grado 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.

Latacunga Junio, 2014

Para constancia firma:

Ing. Cárdenas Cárdenas Miltón Marcelo M.B.A  
**Director de Tesis**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**  
**CARRERA INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

En calidad del Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarios emitidos por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto la postulante: Llumiquinga Llumiquinga Jessy Elizabeth con el título de tesis: **“ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9000 Y 14000; EN LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA, EN EL PERÍODO MARZO - AGOSTO 2011”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometidas al acto de Defensa de Tesis.

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

Latacunga Junio, 2014

Para constancia firman:

Dra. Msc. Viviana Panchi  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

Ing. Julio Salazar M.B.A  
**MIEMBRO**

Dr. Msc. Jorge Parreño Cantos  
**OPOSITOR**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**  
**Latacunga – Ecuador**

---

**AVAL DEL SUMMARY**

En calidad de docente del idioma de Inglés de la Universidad de Cotopaxi certifico que el resumen del trabajo de Investigación en idioma del Inglés sobre el tema. **“ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9000 Y 14000; EN LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA EN PERÍODO MARZO – AGOSTO 2011”**, de la postulante: **LLUMIQUINGA LLUMIQUINGA JESSY ELIZABETH**, está elaborado de manera correcta y cumple con las reglas establecidas para este idioma, por el que en mi consideración puede ser incluida en la tesis.

Latacunga Junio/2014

Atentamente;

**Msc. Amparo Romero**  
**C.I: 0501369185**  
**DOCENTE UTC**

## **DEDICATORIA**

Le dedico con amor este trabajo, fruto de mi esfuerzo y responsabilidad.

A mis queridos padres, maravilloso regalo de Dios; quien con nobleza y entusiasmo depositaron en mi su confianza y me brindaron su apoyo moral y económico, para que yo pueda ser una persona útil a la sociedad. Y a todas las personas, por brindarme toda su confianza y creer efectivamente que yo podría alcanzar este triunfo.

**Jessy**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi eterno agradecimiento a Dios por haberme dado la dicha de vivir y así poder expresar mis ideas e ilusiones, a mis queridos padres, por todo el sacrificio y esfuerzo que han realizado por darme una educación. Para todas las personas quienes me apoyaron en todo momento de manera grata a mis profesores, en especial a mí asesor de tesis, amigos, amigas y compañeras de clases. Y a mi querida institución, por haberme formado como profesional.

**Jessy**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**  
**Latacunga – Ecuador**

---

**“ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9000  
Y 14000; EN LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DE LA CIUDAD  
DE LATACUNGA, EN EL PERÍODO MARZO - AGOSTO 2011”**

**Autora:**

Jessy Elizabeth Llumiquinga Llumiquinga

**Director:**

Ing. Msc. Milton Marcelo Cárdenas  
Cárdenas. M.B.A

**RESUMEN**

La situación actual de alta competitividad y globalización de los mercados, ha exigido a muchas empresas e instituciones cambiar sus estrategias para adaptarse a las nuevas tendencias. Los requerimientos del cliente, la aceleración del cambio tecnológico y los ciclos de vida de los productos cada vez más cortos, son elementos de entorno que obligan a las empresas productivas a mejorar la variedad, calidad, plazos y costos de sus productos. Estas normas requieren de sistemas documentados que permitan controlar los procesos que se utilizan para desarrollar y fabricar los productos tomando en cuenta el impacto ambiental al momento de producir. Las ISO 9000 y 14000, no definen cómo debe ser un Sistema de Gestión de Calidad y de Gestión ambiental de una organización, sino que ofrecen especificaciones de cómo crearlo e implementarlo; y el mismo que será diferente en función de las características particulares de la organización y sus procesos. El análisis de la aplicación de las normas ISO 9000 y 14000, en las empresas productivas de la ciudad de Latacunga se inicio con la recopilación de la información proporcionada por las empresas, permitiendo así conocer la situación actual de las mismas, relacionado con la calidad y el medio ambiente. Por lo tanto, para que las empresas midan su desarrollo concerniente con la calidad y cuidado ambiental deberán evaluar el proceso productivo como paso previo necesario para mejorar su eficiencia, por ende una aplicación de las normas ISO 9000 y 14000 constituye una ventaja competitiva en relación con otras empresas, facilitando toma de decisiones, reduciendo costos materiales y evitando riesgos que afecten la producción y la responsabilidad ambiental.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**  
**Latacunga – Ecuador**

---

**“ANALYSIS OF THE APPLICATION OF ISO 9000 AND 14000  
IN PRODUCTIVE ENTERPRISES OF LATACUNGA IN THE  
PERIOD MARCH – AUGUST 2011”**

**Autora:**

Jessy Elizabeth Llumiquinga Llumiquinga

**Director:**

Ing. Msc. Milton Marcelo Cárdenas  
Cárdenas. M.B.A

**ABSTRACT**

The current situation of high competitiveness and globalization of markets has required many companies and institutions to change their strategies to adapt to new trends. Client's requirements, the acceleration of technological changes and the life cycles of products getting shorter, are elements of environment productive force companies to improve the variety, quality, time and cost of their products. These rules require documented systems that allow controlling the processes used to develop and manufacture products taking into account the environmental impact on its production. The ISO 9000 and 14000, doesn't define how should be a Quality Management System and Environmental Management of an organization, but offer specifications of how to create and implement it, and it will be different depending on the particular characteristics of the organization and its processes. The analysis of the implementation of the ISO 9000 and 14000, in productive enterprises in the city of Latacunga began with the collection of information provided by companies, allowing the current situation thereof, related to the quality and environment. Therefore, for companies to measure their development relative to quality and environmental care should evaluate the production processed necessary step to improve efficiency, therefore an application of ISO 9000 and 14000 is a competitive advantage in relation to other companies, facilitating decision making, reducing material costs and avoiding risks that affect production and environmental responsibility.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDOS	Pág.
Portada.....	i
Autoría.....	ii
Aval.....	iii
Aprobación del Tribunal.....	iv
Certificado Summary.....	v
Agradecimiento.....	vi
Dedicatoria.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Índice de Contenidos.....	x
Índice de Tablas.....	xiv
Índice de Gráficos.....	xv
Índice de Cuadros.....	xv
Introducción.....	1

## CAPÍTULO I

1.	FUNDAMENTCIÓN TEÓRICA.....	3
1.1	Introducción.....	3
1.2	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	4
1.3	GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	4
1.3.1	Concepto de Gestión Administrativa.....	5
1.3.2	Objetivos de Gestión Administrativa.....	5
1.3.3	Importancia de Gestión Administrativa.....	6
1.4	EMPRESA.....	6
1.4.1	Concepto.....	7
1.4.2	Importancia de las Empresas.....	7
1.4.3	Objetivos de la Empresa.....	7

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>	
1.4.4	CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS.....	8
1.4.5	Los elementos de la Empresa.....	10
1.5	NORMAS ISO.....	11
1.5.1	Historia de las Normas.....	11
1.5.2	Los Principios de Gestión de Calidad ISO.....	12
1.6	ISO 9000.....	16
1.6.1	Concepto.....	16
1.6.2	Objetivos de la ISO 9000.....	17
1.6.3	Importancia ISO 9000.....	17
1.6.4	Historia de la ISO 9000.....	18
1.6.5	Componentes de las Normas ISO 9000.....	18
1.6.6	ISO 9000 en Ecuador.....	19
1.6.7	Certificación.....	20
1.6.8	Etapas del Proceso de Certificación.....	20
1.7	ISO 14000.....	21
1.7.1	Concepto.....	21
1.7.2	Objetivos ISO 14000.....	22
1.7.3	Historia ISO 14000.....	22
1.7.4	Beneficios.....	23
1.7.5	Política Ambiental.....	23
1.7.6	Ventajas del Sistema de Gestión Ambiental para las empresas.....	24
1.7.7	Certificación del sistema de Gestión Ambiental.....	25
1.7.8	Gestión Ambiental Ecuador.....	26

## **CAPÍTULO II**

2.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	27
2.2.1	Tipo de Investigación.....	28
2.2.2	Métodos.....	28

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
2.2.3	Técnicas de Investigación..... 28
2.3	Diagnóstico Situacional de las Empresas Productivas..... 31
2.3.1	Macroambiente..... 31
2.3.2	Microambiente..... 31
2.4	Análisis FODA..... 34
2.5	Análisis e Interpretación de los resultados de la Investigación..... 37
2.5.1	Aplicación la Entrevista..... 37
2.5.2	Entrevista realizada a la Asistente de Sistema de Calidad de la Empresa “Aglomerados Cotopaxi S.A”..... 37
2.5.3	Entrevista realizada al Jefe de Producción de la Empresa “Rosas La Martina S.A”..... 39
2.5.4	Análisis de las Entrevistas..... 41
2.6	Análisis de las Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas de Latacunga..... 42
2.7	Conclusiones..... 54
2.8	Recomendaciones..... 55

### **CAPÍTULO III**

3.	“ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9000 Y 14000 EN LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA, EN EL PERÍODO MARZO-AGOSTO 2011”... 56
3.1	INTRODUCCIÓN..... 56
3.2	JUSTIFICACIÓN..... 57
3.3	OBJETIVOS..... 58
3.3.1	Objetivo General..... 58
3.3.2	Objetivo Específicos..... 58
3.4	Descripción de la Propuesta..... 58

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>	
3.5	Análisis de la Aplicación de las Normas ISO 9000 y 14000 de las empresas productivas de Latacunga que cuentan con la certificación	59
3.5.1	Beneficios y logros con la Aplicación de las Normas.....	61
3.6	Análisis Interno de la Empresa “Rosas La Martina S.A”.....	62
3.7	Descripción de Proceso Productivo.....	67
3.8	Análisis del medio ambiente después del Proceso Productivo.....	72
3.8.1	Manejo de aguas y riegos.....	73
3.8.2	Manejo de desechos peligrosos.....	74
3.8.3	Uso de agroquímicos.....	74
3.8.4	Plagas y enfermedades.....	75
3.9	Revisión de los Procedimientos Existentes Según los Requerimientos de las Normas ISO 9000 y 14000.....	76
3.9.1	Mapa de Proceso.....	76
3.9.2	Talento humano.....	76
3.9.3	Departamento de Producción.....	77
3.9.3.01	Hoja de Control.....	77
3.10	Matriz de control de Evaluación de Sistema de Calidad.....	79
3.11	Matriz de Evaluación del Proceso de la Flor.....	80
3.12	Políticas de Control de Calidad y el Cuidado Ambiental.....	80
3.13	Estrategias para Enfrentar la Contaminación Ambiental.....	81
3.14	Disminución de Costos e Incrementos de Ingresos.....	82
3.15	Informe Final.....	83
3.16	Conclusiones.....	85
3.17	Recomendaciones.....	86
	Glosario.....	87
	Bibliografía.....	89
	Anexos.....	92

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla N° 2.1	Inflación..... 31
Tabla N°2.2	Tasa de Interés Activa-Pasiva..... 32
Tabla N° 2.3	Calidad..... 42
Tabla N° 2.4	Normas ISO 9000 y 14000..... 43
Tabla N° 2.5	Implementación de la Normas ISO 9000 y 14000..... 44
Tabla N° 2.6	Beneficios de Certificación..... 45
Tabla N° 2.7	Certificación ISO 9000 y 14000..... 46
Tabla N° 2.8	Análisis de la Norma ISO 14000..... 47
Tabla N° 2.9	Políticas de Calidad y Cuidado Ambiental..... 48
Tabla N° 2.10	La Empresa posee Herramientas Trabajo..... 49
Tabla N° 2.11	La Empresa Clasifica los Desechos..... 50
Tabla N° 2.12	La Empresa Evita la Contaminación Ambiental..... 51
Tabla N° 2.13	Reciben Capacitaciones..... 52
Tabla N° 2.14	Control Ambiental..... 53
Tabla N° 3.1	Talento Humano..... 76
Tabla N° 3.2	Hoja de Registro..... 78
Tabla N° 3.4	Matriz de Control y Evaluación del Sistema de Calidad..... 79
Tabla N° 3.5	Matriz de Control y Evaluación del Proceso de la Flor..... 80

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico N° 1.1	Categorías Fundamentales..... 1
Gráfico N° 2.1	Inflación..... 31
Gráfico N° 2.2	Calidad..... 42
Gráfico N° 2.3	Normas ISO 9000 y 14000..... 43
Gráfico N° 2.4	Implementación de la Normas ISO 9000 y 14000..... 44
Gráfico N° 2.5	Beneficios de Certificación..... 45
Gráfico N° 2.6	Certificación ISO 9000 y 14000..... 46
Gráfico N° 2.7	Análisis de la ISO 14000..... 47
Gráfico N° 2.8	Políticas de Calidad y Cuidado Ambiental..... 48
Gráfico N° 2.9	Herramientas necesarias de Trabajo..... 49
Gráfico N° 2.10	Clasifica la Empresa los Desechos..... 50
Gráfico N° 2.11	La Empresa Evita la Contaminación Ambiental..... 51
Gráfico N° 2.12	Reciben Capacitaciones..... 52
Gráfico N° 2.13	Controles Ambientales..... 53
Gráfico N° 3.1	Preparación de Suelo..... 67
Gráfico N° 3.2	Siembra..... 68
Gráfico N° 3.3	Injerto..... 68
Gráfico N° 3.4	Brotes Laterales..... 69
Gráfico N° 3.5	Fertilización..... 69
Gráfico N° 3.6	Fumigación..... 70
Gráfico N° 3.7	Cosecha..... 70

# INTRODUCCIÓN

El desarrollo actual de las empresas productivas, hace que cada día se necesite de herramientas eficientes, eficaces y efectivas para controlar la calidad y el cuidado ambiental, con el fin de alcanzar niveles altos de competitividad y productividad. Por estas razones se ha considerado realizar un análisis de las normas ISO 9000 y 14000 en las empresas productivas de la ciudad de Latacunga.

El conjunto de normas ISO 9000 proporcionan un sistema comprensivo de las reglas y regulaciones, especificaciones y recomendaciones que le permiten a una empresa, grande o pequeña, para establecer procesos y procedimientos de calidad realizables y así poder funcionar de manera eficiente. La ISO 14000 es importante por varios motivos: proporciona los medios para administrar globalmente la obligación ambiental de acuerdo a una norma de reconocimiento internacional; proporciona eficiencia y disciplina y permite la integración operacional de la ISO 9000; satisface los requerimientos del cliente al conducir el negocio con proveedores ambientalmente responsables; y proporciona pruebas y evidencias de la debida diligencia. En realidad las ISO 14000 constituyen la ruta hacia los Sistemas de Gestión Ambiental y están diseñadas para hacer un documento de ayuda para su implementación.

Las técnicas de investigación utilizada por la tesista para el trabajo de campo son: la encuesta, entrevista y la observación directa permitiendo así obtener una visión más clara de las debilidades y de las fortalezas con las que cuenta la Empresa.

El presente trabajo investigativo se encuentra estructurado en tres capítulos, los mismos que contiene la siguiente información:

En el Primer Capítulo se hace énfasis al marco teórico conceptual que tiene relación con las normas ISO 9000 y 14000, señalando parámetros importantes como definiciones de varios autores, beneficios, con el afán de obtener una visión

más clara del alcance de las normas ISO.

Segundo Capítulo, denominado Diagnóstico Situacional; se detallan los resultados y análisis en forma cuantitativa y cualitativa. Representaciones gráficas, donde se analizaron las encuestas realizadas a las Empresas Productivas de la ciudad de Latacunga.

Tercer Capítulo abarca el Análisis de la Aplicación de las normas ISO 9000 y 14000 en las Empresas Productivas de la ciudad de Latacunga, introducción, justificación, objetivos, análisis de las normas ISO, análisis del proceso producto, exposición de políticas y estrategias de control de la calidad y el cuidado ambiental. Finalmente se concluye con la emisión del informe final, y las respectivas conclusiones y recomendaciones del trabajo desarrollado.

# CAPÍTULO I

## 1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 1.1 Introducción

Dentro de la investigación se describe la fundamentación teórica la misma que se encuentra especificada en una Categorías Fundamentales en las cuales se entabla ciertos parámetros que son necesarios conocer para el desarrollo del trabajo de investigación, para lo cual se define los conceptos de cada uno de los elementos que se encuentran dentro de la categorización, con el objetivo de dar a conocer a los lectores cada una de ellas.

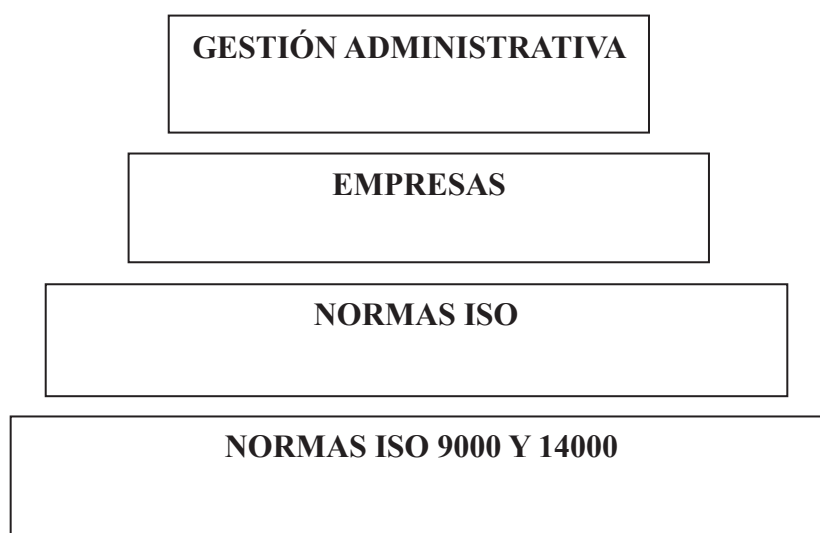
Se inicia primero con la definición de Gestión Administrativa la misma que consiste en la organización total de la empresa con el objetivo de cumplir desde un inicio con las metas propuestas; en segundo lugar se encuentra la Empresa la misma que se define como un ente que persigue fines de lucro, luego están las Normas ISO como un elemento fundamental de la investigación se refiere a la estandarización de los procesos en aspectos de la producción y el comercio, finalmente tenemos las normas ISO 9000 como un estándar de calidad ; de la misma forma la ISO 14000, normativa relacionada con el medio ambiente, cabe mencionar que esta normativa es aquella que reta a cada organización a reconocer sus aspectos ambientales , a su vez a establecer sus propios objetivos y metas.

## 1.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste recaude sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo que resulten útiles para la investigación. El fin que tiene la categorización es el de situar a al problema dentro de un conjunto de conocimientos, que permita orientar nuestra búsqueda y nos ofrezca una conceptualización adecuada de los términos.

**Gráfico 1.1**

### **CATEGORÍAS FUNDAMENTALES**



Fuente: Diseño de Anteproyecto de Tesis  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

## 1.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Actualmente una buena dirección Administrativa en las entidades intenta captar nuevas actitudes por parte de los profesionales a través del uso de técnicas y procedimientos, para optimizar los recursos que posee la entidad.

### **1.3.1 Concepto de Gestión Administrativa**

**LINDSAY, William (2005), manifiesta que la gestión administrativa es: “La acción de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales. Pero si nos referimos a la gestión administrativa de una empresa entonces debemos tener en claro que la misma funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador”. (Pág.25)**

**Según el autor CHIAVENATO, Idalberto, (2007), expresa que en la Gestión Administrativa: “el administrador es responsable del desempeño de una o más personas de la organización, el administrador obtiene resultados a través de la organización y de las personas que trabajan en ella, por consiguiente planea, organiza, dirige personas, gestiona y controla recursos materiales, financieros y tecnología para conseguir determinados objetivos” (pág. 31).**

Para la postulante la Gestión Administrativa son decisiones dirigidas a incentivar y coordinar las acciones necesarias para cumplir un fin, en si es un proceso que sirve para tomar decisiones correctas, con la finalidad de coordinar todos los recursos; por ende el responsable de la gestión administrativa de la entidad debe disponer de fundamentos y herramientas necesarias que permitan a la empresa un buen desarrollo y crecimiento en el mercado.

### **1.3.2 Objetivos Gestión Administrativa**

- ✓ Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- ✓ Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los presupuestos, productos, etc.

- ✓ Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.
- ✓ Mejorar los productos o servicios que se ofrecen a los clientes.
- ✓ Establecer procedimientos de seguimiento control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que se facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica.

### **1.3.3 Importancia Gestión Administrativa**

La Gestión Administrativa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa.

Al permitir la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia, mediante la reducción en el tiempo empleado en los trámites, consultas desarrollo de actividades.

La eficiente dirección de la empresa depende de las habilidades que tengan las personas que están a su cargo, ello conlleva a una escogencia de un excelente administrador en la organización, pues de él depende el manejo de todos los recursos empresariales y en corto plazo el que brindara las herramientas para la toma de decisiones de la gerencia.

## **1.4 EMPRESA**

La empresa se define como una entidad conformada por un grupo de personas, que operan conforme a las leyes vigentes, se organiza de acuerdo a conocimientos y con una tecnología propia o legalmente autorizada para elaborar productos o servicios con el fin de cubrir las necesidades del mercado.

### **1.4.1 Concepto**

Para el autor ZAMBRANO, Walter, (2005), define a la Empresa como: “una organización con fines de lucro, que puede ser de diversa naturaleza jurídica y de diferentes ramas de explotación. Puede tener el carácter de Individual cuando pertenece a una sola persona, o asumir la forma de Sociedad”. (Pág. 12)

Para la autora PAREJA María José (2006) sustenta que, una Empresa es una organización, institución o industria dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes y servicios de los demandantes. (pág.15)

Para la tesista la Empresa es un ente de producción económica en el que intervienen talento humano, recursos económicos y materiales para su funcionamiento. Cabe mencionar que las empresas según su clasificación brindan bienes o servicios a la sociedad; con el fin de satisfacer los requerimientos que el cliente exige.

### **1.4.2 Importancia de la Empresa**

En la empresa se materializan la capacidad intelectual, la responsabilidad y la organización, condiciones o factores indispensables para la producción. Siendo importante en los siguientes aspectos:

- ✓ Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- ✓ Diseñar, producir o entregar un servicio competente de acuerdo a las normas establecidas.

### **1.4.3 Objetivos de la Empresa**

- ✓ Agrupa a una o varias personas organizadas entre sí con un mismo objetivo previamente establecido.

- ✓ Contribuye al bienestar y el progreso de los pueblos.
- ✓ Persigue obtener un beneficio económico como respuesta a la prestación de servicios, elaboración y creación de productos y compra-venta de artículos determinados.
- ✓ Crea fuentes de trabajo.

#### **1.4.4 CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS**

##### **1. De acuerdo a la actividad que cumple:**

**Empresas de Servicios:** Son todas aquellas que prestan o venden servicios profesionales calificados a cambio de un determinado valor de dinero.

**Empresas Comerciales:** Persona jurídica que se dedica a la compra venta de mercaderías a la misma que no realiza ninguna transformación en el producto, sino que la comercializa a un precio superior que la compra, la cual constituye una utilidad.

**Empresas Industriales:** Son las que están dedicadas a la transformación total o parcial de un artículo destinado para la venta y para lo cual necesita para los medios de producción, a estos costos es necesario agregar un margen de utilidad.

En razón a la clasificación expuesta se puede concluir que las empresas de acuerdo a la actividad se dividen en tres grupos grandes, cada una de ellas tienen un fin y un propósito que perseguir dentro de un ambiente empresarial.

##### **2. De acuerdo al sector al que pertenece:**

**Empresas Públicas:** Son entes contables, constituidos con el aporte de capital del estado y que son creadas sin finalidad de lucro.

**Empresas Privadas:** Son entes contables constituidos legalmente con el aporte de capital de personas naturales y/o jurídicas del sector privado en su totalidad y que básicamente persigue finalidades de lucro.

**Empresas Mixtas:** Son entes contables que para su conformación se requiere del aporte de capitales privados y públicos y que su marco legal lo reglamentan los dos sectores.

La postulante expresa que las empresas se dividen de acuerdo al sector que pertenecen por el capital que proviene, lo cual procrea diferencia entre las demás y se consideran públicas, privadas y mixtas.

### **3. De Acuerdo con el Tamaño:**

Para encasillar a una empresa como grande, mediana y pequeña, intervienen varios factores, entre los más destacados es el monto de capital, número de personas que las integran, volumen de sus activos, espacio físico, volumen de ventas etc.

### **4. De Acuerdo con la Organización de Capital**

**Empresas Unipersonales:** Es aquella que está formada y es de propiedad de un solo dueño, es decir de una persona natural.

**Sociedades o Compañías:** Es la empresa que está formada por su capital, mediante la aprobación de varias personas.

### **5. Sociedades de Capital**

Lo conforman las empresas de la Sociedad Anónima, de Compañía Limitada y de Economía Mixta.

**Compañías o Sociedad Anónima:** Es una sociedad cuyo capital está dividido en acciones negociables, está formado por las aportaciones de los accionistas que

responden únicamente por el monto de sus acciones, las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañía mercantiles anónimas.

**Compañía de Responsabilidad Limitada:** Es la que se contrae entre tres o más personas que solamente responden por sus obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen del comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá la palabra Compañía Limitada, o su correspondiente abreviatura Cía. Ltda., si se utiliza una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de una compañía preexiste.

**Compañía de Economía Mixta:** En este tipo de compañía podrán participar, el Estado, las Municipalidades, los Concejos Provinciales y las Entidades u Organismos del Sector Público, conjuntamente con el capital privado, en el capital y en la gestión social de esta compañía.

#### **1.4.5 Los Elementos de la Empresa:**

- ✓ **Elementos humanos o personas:** También llamados factores activos, conforman la dinámica del sistema empresa y son los que ponen en marcha a los demás factores.
- ✓ **Elementos materiales o bienes:** Son los bienes económicos que constituyen el patrimonio de la empresa.
- ✓ **Elementos inmateriales:** Conjunto de diversos elementos que confieren a la empresa un valor, capacidad y potencial de acción superior a la mera suma de sus elementos materiales y humanos.

## **1.5 NORMAS ISO**

ISO es la Organización Internacional para la Estandarización, que regula una serie de normas para fabricación, comercio y comunicación, en todas las ramas industriales.

Se conoce por ISO tanto a la Organización como a las normas establecidas por la misma para estandarizar los procesos de producción y control en empresas y organizaciones internacionales.

### **1.5.1 Historia de las Normas ISO**

La Organización Internacional para la Estandarización o ISO (que en griego significa “igual”) fue creada en 1947, luego de la Segunda Guerra Mundial y se convirtió en un organismo dedicado a promover el desarrollo de normas y regulaciones internacionales para la fabricación de todos los productos, exceptuando los que pertenecen a la rama de la eléctrica y la electrónica. Así, se garantiza calidad y seguridad en todos los productos, a la vez que se respetan criterios de protección ambiental.

Actualmente, se trata de una red de instituciones en 157 países, que funciona centralmente en Ginebra, Suiza. Esta sede de coordinación internacional tiene tanto delegaciones de gobierno como de otras entidades afines. A pesar de su alta incidencia a nivel mundial, la participación de estas normas es voluntaria, ya que la ISO no posee autoridad para imponer sus regulaciones. Las normas ISO atienden a distintos aspectos de la producción y el comercio, pero entre algunas de ellas se encuentran las que regulan la medida del papel, el nombre de las lenguas, las citas bibliográficas, códigos de países y de divisas, representación del tiempo y la fecha, sistemas de gestión de calidad, lenguajes de programación C y BASIC, ciclo de vida del software, requisitos respecto de competencia en laboratorios de ensayo y calibración, documentos en.Pdf, garantías de fallos en CD-ROMs, sistemas de gestión de seguridad de la información, y muchas otras. Estas normas están tan difundidas que podemos hallarlas en prácticamente todos los aspectos de la vida cotidiana, protegiendo al consumidor y usuario.

## **1.5.2 Los Principios Básicos de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO**

### **Principio 1:**

#### **Enfoque al Cliente**

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. 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.

#### **Aplicación del principio conduce a lo siguiente:**

Investigar y comprender las necesidades y las expectativas del cliente.

Asegurar que los objetivos de la organización están vinculados con las necesidades y expectativas del cliente.

Comunicar las necesidades y las expectativas del cliente a toda la organización.

Medir la satisfacción del cliente y actuar en base a los resultados.

### **Principio 2:**

#### **Liderazgo**

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

**Aplicación del principio conduce a lo siguiente:**

Considera las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, proveedores, accionistas, etc.

Establecer una visión clara del futuro de la organización.

Proporcionar a las personas los recursos necesarios, capacitación y libertad para actuar con responsabilidad.

**Principio 3:**

**Participación del Personal**

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

**Aplicación del principio conduce a lo siguiente:**

Evalúan su propio desempeño comparándolos con sus metas y objetivos personales.

Discuten abiertamente los problemas y los asuntos de la organización.

**Principio 4:**

**Enfoque Basado en Procesos**

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

**Aplicación del principio conduce a lo siguiente:**

Identificar los factores, tales como recursos, métodos y materiales, que mejoren las actividades de la organización. Evaluar los riesgos, las consecuencias y los

impactos de las actividades sobre los clientes, proveedores y otras partes interesadas.

### **Principio 5:**

#### **Enfoque de Sistema para la Gestión**

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

#### **Aplicación del principio conduce a lo siguiente:**

Estructurar un sistema para lograr los objetivos de la organización en forma más eficaz y eficiente.

### **Principio 6:**

#### **Mejora Continúa**

La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de esta. Los diferentes puntos que intervienen en esta mejora 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.

#### **Aplicación del principio conduce a lo siguiente:**

Proporcionar a las personas capacitación en los métodos y las herramientas de la mejora continua .

Establecer metas para guiar y medidas para trazar la mejora continua.

### **Principio 7:**

#### **Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisión**

Las desiciones eficaces se basan en el analisis de los datos y la informacion.

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.

#### **Aplicación del principio conduce a lo siguiente:**

Asegurar que los datos y la inforamacion sean suficientemente confiables.

Analizar los datos empleando metodos validos.Tomar desiones y acciones basadas en el analisis de los hechos.

### **Principio 8:**

#### **Relaciones Mutuamente Beneficiosas con el Proveedor**

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relacion mutuamente beneficosa aumenta la capacidad de ambos para cear valor.

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.

### **Aplicación del principio conduce a lo siguiente:**

Identificación y selección de los proveedores

Comunicación clara y abierta

Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora.

## **1.6 ISO 9000**

El término “ISO” proviene del latín griego y significa “igual”. Por ello las normas ISO 9000 actúan como instrumentos normativos de competitividad dentro y fuera de los mercados internos, y como herramienta para conseguir la calidad total de la empresa.

### **1.6.1 Concepto**

**Según el Libro Comercio y Medio Ambiente, determina a las ISO 9000 cómo un conjunto de normas que definen los procedimientos óptimos a seguir en cada una de las etapas por las que pasa un producto para con ello asegurar que el bien final cumpla con las características y lineamientos establecidos por los diseñadores de un producto y por las necesidades de los clientes externos. (pág. 98).**

Para el autor Freire Santos José Luis, Las normas ISO 9000: Son un conjunto de normas y directrices para la gestión de la calidad; como base para la definición e implantación de sistemas de aseguramiento de la calidad. (pág. 36)

Para la tesista las normas ISO son estándares de calidad, que se constituyen en una herramienta primordial dentro de la institución, que permite ser más competitivo dentro del mercado. De tal forma tener un mejoramiento continuo que redundará en beneficio de todos, ya sea para la empresa y los clientes.

### **1.6.2 Objetivos de la ISO 9000**

- ✓ El objetivo general definido para la serie ISO 9000 es proporcionar un mecanismo para determinar y satisfacer las necesidades del cliente, prevenir errores en la medida de lo posible y, cuando no lo sea, corregirlos de tal forma que el proceso mejore y las necesidades del cliente sean satisfechas de manera consistente y al menor costo posible.
- ✓ Armonizar las características de las tecnologías de producción entre diferentes países para evitar que las diferencias se conviertan en obstáculos o barreras para la exportación y el intercambio comercial.
- ✓ Las ISO 9000 desnudan o identifican las falencias de los procesos tradicionales en producción o servicios, y sirven para definir su secuencia e interacción, crea métodos de control, aplica sistemas de supervisión y documenta cada uno de los procedimientos de producción, de transformación o de servicios.
- ✓ Satisfacer los requerimientos de los clientes y evitan accidentes y errores de producción que perjudiquen la calidad de un producto o servicio.

### **1.6.3 Importancia ISO 9000**

La importancia de la aplicación de las normas ISO 9000 para el desarrollo e implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad radica en que son normas prácticas, no normas académicas. Por su sencillez han permitido su aplicación generalizada sobre todo en pequeñas y medianas empresas.

Siendo la calidad hoy uno de los factores esenciales de la competencia en cualquier actividad, se ha generado la necesidad de implementar sistemas normalizados de aseguramiento de la calidad. Las normas ISO 9000 brindan el marco que permite evaluar razonablemente por parte de terceros la efectividad del sistema. El aseguramiento de la calidad de los productos y servicios en los

mercados internos e internacionales es hoy factor decisivo en la subsistencia de las empresas. Durante la última década se ha incrementado la tendencia en las organizaciones de contar con un sistema de administración de calidad como un medio para incrementar la satisfacción de sus clientes, así como para mejorar su imagen ante ellos.

#### **1.6.4 Historia de la ISO 9000**

Las normas de la familia ISO 9000 fueron desarrolladas a lo largo de la década de los ochenta a través del comité ISO/tc-176, basándose en todas las experiencias y normas existentes relativas a la industria y al comercio en general. Con el objetivo de establecer los principios a seguir sobre los sistemas de la calidad y el aseguramiento de la misma en una organización, independencia del sector de actividad. Estas normas han sido adoptadas por múltiples países a través de su correspondiente organismo de normalización nacional, consiguiendo una normalización a escala internacional.

La normativa ISO, hoy son muy utilizadas, principalmente en Europa, como requisito contractual para suministrar alimentos y en general todo tipo de bienes y servicios, es decir el uso de la norma ISO se hace por acuerdo entre comprador y proveedor, o simplemente por exigencia del comprador. El cumplimiento de las normas ISO 9000 es comprobado por organismos de certificación reconocidos por el Sistema ISO Internacional, que son usualmente los mismos organismos nacionales de normalización que en el caso de los países andinos son el IBNORCA en Bolivia, el ICONTEC en Colombia, el INEN en Ecuador, el INDECOPI en Perú y el FONDONORMA en Venezuela.

#### **1.6.5 Componentes de las Normas ISO 9000**

Las normas ISO 9000 tiene tres componentes básicos: administración, sistema de calidad y aseguramiento de la calidad.

## **Administración**

ISO 9000 provee un sistema para alcanzar el progreso de la organización mediante la realización de metas estratégicas, comprensión de las necesidades de los usuarios, productividad, etc., por medio de acciones correctivas y preventivas.

## **Sistema de calidad**

ISO 9000 requiere que la organización documente los procedimientos y los ponga en práctica, de tal forma que si se realiza un cambio, también se registre por escrito. Es necesario contar con una base documental que se ajuste a la realidad al cien por ciento.

## **Aseguramiento de la calidad**

ISO 9000 es dinámico, ya que se envuelve en muchas facetas de la organización, como por ejemplo, el establecimiento y documentación de sistemas de ventas, de compras, de producción, de almacenamiento, de embarcación e ingeniería, etc.

Las ISO 1400 especifican los requerimientos para preparar y valorar un sistema de gestión ambiental que asegure que la empresa mantenga la protección ambiental y la prevención de la contaminación, con ello minimizando los efectos dañinos que pueden causar las actividades organizacionales.

### **1.6.6 ISO 9000 en Ecuador**

Ecuador cuenta con miembros con opción a voto y promoción de nuevos estándares en los Comité Técnicos ISO: Dichos profesionales forman parte del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN).

Además, Ecuador está constantemente vigorizando su Sistema Nacional de Calidad, puesto que es un derecho constitucional disponer de bienes y servicios de calidad, por consiguiente todo ecuatoriano está es su derecho de exigir niveles de excelencia en lo que compra y consume. Recientemente, se promulgó la Ley del Sistema Ecuatoriano de Calidad, que busca impulsar programas de mejoramiento continuo, cuyos objetivos sean la optimización de sistemas de organización y

gestión en empresas públicas y privadas, a fin de elevar la productividad y la calidad.

### **1.6.7 Certificación**

La certificación es una actividad consistente en la emisión de marcas y certificados llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante la que se manifiesta que se dispone de la confianza adecuada en que un producto, debidamente identificado, es conforme con una norma u otro documento normativo especificado, la certificación tiene un enfoque voluntario y permite asegurar que un producto o servicio este conforme a una norma.

La certificación es otorgada por una organización que previamente ha sido autorizada para ello mediante una Acreditación, que es el reconocimiento formal, conforme a prácticas internacionales.

La acreditación de una entidad de certificación se expresa en términos de normas, grupos de normas o documentos normativos para los cuales el organismo esta acreditado para certificar los productos. Cuando sea conveniente se puede mencionar los nombres de los productos o categorías de productos.

### **1.6.8 Etapas del Proceso de Certificación**

**Solicitud de oferta:** Para la elaboración de una oferta concreta hay que dirigirse a una de las empresas acreditadas indicando de forma básica el estándar de sistema de gestión de referencia a auditar, el tamaño de la organización, la localización de las instalaciones y los productos o servicios que se suministran.

**Visita inicial:** Revisada la documentación, el auditor jefe concreta una visita inicial con el cliente que tiene como objeto principal conocer la empresa y el personal, comprobando que las normas empleadas son las adecuadas.

**Auditoría inicial:** La tercera fase consiste en la evaluación en detalle mediante

una auditoría en las instalaciones del cliente, en la forma en que se ha descrito en la primera parte de este tema.

**Certificación:** Completada la Auditoría se emite un Informe de Auditoría que recoge los detalles de la misma y las no-conformidades. La empresa deberá corregir noconformidades en el plazo previsto y se aprobarán mediante una Auditoría de Seguimiento. Una vez completada esa comprobación de la implantación efectiva del sistema de gestión conforme a las normas de referencia, se emitirá un certificado de conformidad con el sello del organismo acreditador correspondiente. Ese certificado tiene una validez de tres años y está sujeto a unas condiciones de mantenimiento, mejoras periódicas.

## **1.7 ISO 14000**

### **1.7.1 Concepto**

**Según el Libro Comercio y Medio Ambiente, menciona que las normas ISO 14000 es un conjunto de procedimientos que proporcionan al área de dirección de la empresa las reglas y pautas para llegar a elaborar un sistema de gestión ambiental que les permita una mejora ambiental continua en sus procesos productivos. (pág. 108)**

Para el autor GUERRERO, Rosas Pablo ISO 14000 (2008) constituye una guía para las compañías con conciencia ecológica que desean reducir su impacto medio ambiente, así tomando en cuenta las necesidades económicas de la sociedad. (pág. 42)

La postulante en conclusión manifiesta que las ISO 14000 son normas relacionadas con el medio ambiente ya que en él se establecen parámetros mantener un proceso productivo adecuado con el propósito de disminuir la contaminación ambiental.

### **1.7.2 Objetivos ISO 14000**

- ✓ El objetivo principal de la norma iso 14000 es proveer los medios para desarrollar culturas organizacionales y procesos adecuadamente establecidos para alcanzar un estado de compromiso y mejoramiento continuo en todos los aspectos ambientales.
- ✓ Las normas ISO 14000 tratan de solventar, la necesidad de algunas corporaciones, tanto nacionales como internacionales, de contar con una serie de procedimientos de gestion ambiental que les permita anticipar los actos negativos en torno al proceso productivo.
- ✓ Desarrollar sistemas para controlar el medio ambiente para con ello satisfacer las necesidades de la compañía y de sus clientes.
- ✓ Como meta global, ISO 14000 busca lograr un efecto significativo en la cultura y en el estado ambiental de todo el planeta. Y esto se pretende lograr mediante una norma cuya implementación es totalmente voluntaria, lo cual no deja de llamar la atención.

### **1.7.3 Historia ISO 14000**

En la década de 1990, en consideración a la problemática ambiental, muchos países comienzan a ampliar sus propias normas ambientales, que variaban mucho de un país a otro. De esta manera se hacía necesario tener un indicador universal que evaluara los esfuerzos de una organización por alcanzar una protección ambiental de confianza y adecuada. En este contexto.

La ISO fue invitada a participar en la Cumbre para la Tierra, organizada por la conferencia sobre el Medio Ambiente en junio de 1992 en Rio de Janeiro. El compromiso asumido por la ISO en 1992 se concreta en Octubre del 1996 cuando se presentan la serie de normas a las que se denominan ISO 14000. Dichas normas estaban destinadas a convertirse en una herramienta que vendría a cambiar la forma

en que se enfocaban y trababan los procesos productivos al interior de las organizaciones y como estos afectaban al medio ambiente.

**La ISO 14000 se basa en la norma inglesa BS7750 de la British Standard Institution que fue publicada previamente a la reunión mundial de la ONU sobre el medio ambiente en 1992. Existen dos vertientes de la ISO 14000 que llevan a dos objetivos a saber:**

- a) **La certificación del sistema de gestión ambiental, mediante el cual las Organizaciones reciben un certificado.**
- b) **El sello ambiental, mediante el cual serán certificados los productos (sello verde).**

#### **1.7.4 Beneficios**

La serie de normas ISO 14000, como gestión empresarial bien estructurada, disciplinada y documentada, tiene un conjunto de ventajas como: la aplicación y conservación del medio ambiente, la conformidad con las regulaciones medioambientales internacionales, conformidades con las exigencias de los consumidores, posibilidad de mejorar la imagen de la empresa, mejorar uno de los recursos y con ello, una reducción de los costos de producción, mejor comunicación entre departamentos, calidad superior, niveles de limpieza y salud superiores, etc.

#### **1.7.5 Política Ambiental**

Ésta define el sentido general de la gestión y fija los principios de acción, define a su vez las metas en lo referido al ambiente, deberá considerar elementos tales como:

Misión, visión, valores esenciales para la empresa,

Requisitos de las partes interesadas y comunicación

Mejoramiento continuo

Prevención de la contaminación

Cumplimiento con regulaciones, leyes

Y otros criterios ambientales vigentes.

### **1.7.6 Ventajas de los Sistemas de Gestión Ambiental para las Empresas**

La implementación de un Sistema de Gestión Ambiental genera una serie de ventajas para las empresas, tales ventajas se resumen así:

#### **a-. Conformidad con las regulaciones ambientales.**

El sistema encamina la actuación de la empresa al cumplimiento de las regulaciones establecidas no solo en el país de origen de la misma, sino en el o los países a los que destina su producción, la empresa está apta para recibir inspecciones de los organismos reguladores en cualquier momento.

#### **b-. Conformidad con las exigencias ambientales de los clientes, el gobierno, organizaciones ambientalistas y otras partes interesadas.**

La empresa estará en mejor posición para satisfacer estas exigencias, lo que permitiría contar con la satisfacción de tales entidades.

#### **c-. Mejora la imagen de la empresa (imagen verde)**

El hecho de disponer de un Sistema de Gestión Ambiental indica que la empresa está comprometida con la protección del ambiente.

#### **d-. Mejor y más racional utilización (materia prima, energía, personal, recursos financieros, y otros).**

El diseño de productos más amistosos con el medio ambiente pasa por la búsqueda y el hallazgo de nuevos materiales y combinaciones que permiten una utilización más racional de todos los recursos.

**e-. Mejora de las condiciones y el ambiente de trabajo, perfeccionando la comunicación entre las diferentes áreas.**

El sistema propicia la mejora de las relaciones entre los departamentos y áreas de la empresa, garantizando un mejor ambiente para el desarrollo del potencial de los empleados.

**f-. Disminución de los costos de explotación.**

Este aspecto está asociado a la utilización racional de los recursos, y se vincula con la disminución del consumo de combustible, energía, y a la reducción de los gastos por penalizaciones ambientales.

**g-. Mayor acceso a las inversiones y el capital.**

Resulta más fácil obtener préstamos e inversiones cuando la empresa tiene una buena imagen y demuestra su compromiso con la mejora continua.

**h-. Productos de mayor calidad.**

Al buscar soluciones que minimicen el impacto ambiental del producto, se logra de manera general un producto de mejores características y calidad.

**i-. Disminuyen los riesgos de sanciones por parte de los organismos reguladores.**

El sistema garantiza el cumplimiento de las regulaciones y limita las posibilidades de sanciones y pleitos legales.

**1.7.7 Certificación del Sistema de Gestión Ambiental.**

La norma ISO 14001 es utilizada para la certificación o registro del Sistema de Gestión Ambiental, esta actividad es el proceso mediante el cual la empresa se somete a una auditoría efectuada por un órgano registrador, que es una entidad que actúa de tercera parte, es decir, que tiene el reconocimiento o acreditación de las organizaciones nacionales, y que también es reconocida tanto por la empresa como por los clientes y suministradores de la misma.

### **1.7.8 Gestión Ambiental en Ecuador**

La protección del ambiente dentro de la legislación Ecuatoriana se establece como derecho del ciudadano ecuatoriano por la constitución política de la república en el que se expresa que el Estado Ecuatoriano garantiza, a su población el derecho a vivir en un medio ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación. El Ministerio del Ambiente tiene como su principal base legal la Ley de Gestión Ambiental (LGA) que establece los principios y directrices de la política ambiental, determina las obligaciones, responsabilidades, niveles de participación de los sectores público y privado en la gestión ambiental y señala los límites permisibles, controles y sanciones en esta materia. De esta se desprende el Sistema Único de Manejo Ambiental (SUMA) que persigue el mejoramiento, la transparencia, la agilidad, la eficacia y la eficiencia así como la coordinación interinstitucional de las decisiones relativas a proyectos propuestos con potencial impacto y/o riesgo ambiental.

Los elementos que integran el manejo medio ambiental, más que una norma o un reglamento, dan consistencia a un tema de conciencia, confianza y responsabilidad. Ecuador tiene la constitución más verde del mundo, al convertirse en el primer país en reconocer en su Constitución derechos inalienables a la naturaleza.

Con esta nueva reglamentación jurídica, el país inició acciones como el Código de la Producción (otorga incentivos tributarios y financieros para empresas que inviertan en reducción de sus emisiones contaminantes y su huella de carbono); los sellos Hace Bien y Hace Mejor (el Ministerio Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad certifica a las empresas con prácticas de protección ambiental consolidadas); control y entrega de licencias ambientales por parte del Ministerio del Ambiente. Esta secretaría también creó el sello Punto Verde, el cual incentiva a las empresas a implementar estrategias para una producción más limpia.

## CAPÍTULO II

### 2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 2.1 Breve Caracterización de las Empresas Productivas

Actualmente las empresas ecuatorianas son en el mundo entero mencionadas, de manera exclusiva dentro de nuestro país, provincia y ciudad , pero en los años anteriores poco o nada se conocía de ellas, mediante sus productos y servicios han ido cautivando muchos mercados.

Latacunga cuenta con importantes industrias productivas, las mismas que aprovechan la ubicación geográfica para su actividad económica, relativamente próxima de Quito, a corta distancia del centro de la ciudad se sitúa el aeropuerto internacional, de allí parte una importante producción de la ciudad.

Principalmente hoy en día Latacunga proporciona una amplia gama de producción por ende sigue ofertado de forma nacional e internacional sus productos, para el mejor desarrollo de la ciudad. Estas empresas cuentan con la infraestructura y tecnología adecuada, para llevar a cabo una buena producción, además poseen un buen espacio físico para el desarrollo de sus actividades lo cual ha permitido ir generando nuevas fuentes de trabajo para la población. Al mismo tiempo las Empresas Productivas, se preocupan por llevar a cabo una buena imagen corporativa, que les ayude a ser más competitivas en el sector al que pertenecen; buscan preservar el medio ambiente aplicando un adecuado tratamiento a los desechos, optimizando los recursos, dirigiendo constantes capacitaciones al personal y restaurando el daño que producen al medio por sus actividades.

## **2.2 Diseño de la Metodología de la Investigación**

Para la Metodología de la Investigación se conceptualizó como una disciplina de apoyo que aspira a proporcionar una solución a los problemas que se encuentra, esto solo se logra mediante la aplicación de una metodología adecuada.

### **2.2.1 Tipo de Investigación**

#### ***Investigación descriptiva***

Para el desarrollo de la investigación fue necesario aplicar la Investigación Descriptiva que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, de las empresas, mediante ello se puede sistematizar o agrupar las diferentes actividades suscitadas en el trabajo investigativo. Ya que de esta forma se podrá identificar las actividades involucradas en el proceso de análisis de la aplicación de las normas ISO 9000 y 14000 en las empresas de Latacunga.

### **2.2.2 Métodos**

#### ***Deductivo-Inductivo***

Además en la presente investigación se ha empleado los procedimientos deductivo – inductivo, así permitiendo ir de lo general a lo particular obteniendo de esta manera un comportamiento global del análisis de la aplicación de las normas ISO 9000 y 14000 en las empresas productivas de Latacunga. Por lo que es un proceso de análisis de aspectos como: hechos, ideas que permiten llegar a las conclusiones generales.

### **2.2.3 Técnicas e Instrumentos Investigación**

#### ***Entrevista***

Una de las técnicas utilizadas en la investigación fue la entrevista, la misma que ayuda a la obtención de información de una manera directa y personalizada.

### ***Cuestionario***

Cabe mencionar que es necesario aplicar el cuestionario con el propósito de alcanzar el objetivo planteado en la investigación. También para la presente investigación se ha empleado los procedimientos de la Estadística Descriptiva, los mismos que ha permitido organizar y clasificar los distintos indicadores cuantitativos y cualitativos.

### ***Observación***

Finalmente se utilizó la observación, ya que consistió en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso. Se apoyará básicamente en la técnica de la observación para mirar la realidad del medio en el que se desenvuelve las empresas.

Cabe recalcar que los resultados obtenidos al aplicar las técnicas de investigación, fueron plasmados en tablas y gráficos estadísticos, expresados en porcentajes de acuerdo a las respuestas que se obtuvieron, permitió analizar e interpretar los distintos resultados a fin de llegar a obtener las conclusiones y recomendaciones sobre el tema planteado.

La población para la presente investigación, se ha considerado a las empresas productivas de la ciudad de Latacunga; la misma que se detalla en la siguiente lista:

**Cuadro 2.1**  
**Población y Muestra**

<b>N°</b>	<b>EMPRESAS</b>	<b>LUGAR</b>	<b>N° DE ENCUESTADOS</b>
1	Aglomerados Cotopaxi S.A	Lasso	1
2	Novacero	Lasso	1
3	Parmalat	Lasso	1
4	La Avelina	Piedra Colorada	1
5	Cedal	Latacunga	1
6	Induacero	Lasso	1
7	Embutidos don Diego	Rumipamba	1
8	Explosen	Poalo	1
9	Constructores Ollua	Latacunga	1
10	Rosas la Martina S.A	Poalo	1
11	Familia Sancela	Lasso	1
12	Indulac S.A	Lasso	1
13	Diamonroses	Mulalo	1
14	Hornipan	Latacunga	1
15	Decoflor	Lasso	1
16	Nevado Flor	Latacunga	1
17	Mega Roses	Alaquez	1
18	Naranjo Roses	Salache	1
19	Provefrut S.A	Latacunga	1
20	Continex	Mulalo	1
	<b>TOTAL</b>		<b>20</b>

Fuente: Diseño de Anteproyecto de Tesis  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

Se ha tomado las siguientes empresas, tomando en cuenta el conocimiento del tema de investigación y el análisis que se aspira ejecutar en el estudio, con la finalidad de aplicar el instrumento de investigación a personas que están directamente relacionados al tema de investigación.

## 2.3 Diagnóstico Situacional De Las Empresas Productivas

### 2.3.1 Macroambiente

Son aquellos factores que las empresas no pueden controlar y un cambio en uno de ellos ocasionará serias consecuencias; además está compuesto por las fuerzas que dan forma a las oportunidades o presentan una amenaza para la empresa.

#### *Inflación*

La inflación mide el crecimiento continuo y generalizado de los precios de los bienes y servicios.

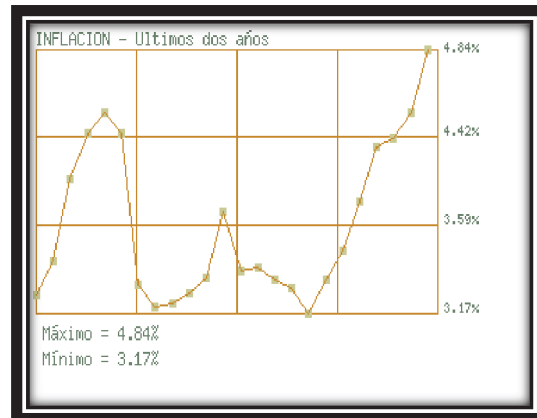
La inflación en el país ha sufrido cambios drásticos a partir de la dolarización, es por eso que todo análisis debe tener en cuenta esta importante variable.

**TABLA N°2.1**  
**INFLACIÓN**

FECHA	VALOR
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	3.59%

**Fuente:** Banco Central del Ecuador  
**Realizado por:** Llumiquinga Jessy

**Gráfico N°2.1**  
**INFLACIÓN**



**Fuente:** Banco Central del Ecuador  
**Realizado por:** INEC

La inflación en el país siempre tiene una tendencia a subir y no establecerse lo que se puede tornar negativo para las Empresas, en el sentido que estas empresas son incentivadas mas por el sector privado, y para una economía dolarizada lo esperado es una inflación que se mantenga estable o a su vez este de baja.

Se puede apreciar que la inflación entre marzo - agosto 2011 se ha ido incrementando y se encuentra hasta ese mes en 4.84% esto se dio por el aumento de precios de las materias primas afectando así al sector industrial y creando una **Amenaza**.

## Tasa de interés activa y pasiva

**TABLA N° 2.2**  
**TASA DE INTERÉS ACTIVIVA Y PASIVA AGOSTO 2011**

Tasas de Interés			
AGOSTO 2011 (*)			
1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES			
Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	8.37	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.54	Productivo Empresarial	10.23
Productivo PYMES	11.27	Productivo PYMES	12.83
Consumo	15.99	Consumo	16.90
Vivienda	10.38	Vivienda	11.31
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.97	Microcrédito Acumulación Ampliada	25.50
Microcrédito Acumulación Simple	25.24	Microcrédito Acumulación Simple	27.50
Microcrédito Minorista	28.57	Microcrédito Minorista	30.50
2. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS PROMEDIO POR INSTRUMENTO			
Tasas Referenciales		Tasas Referenciales	
	% anual		% anual
Depósitos a plazo	4.58	Depósitos de Ahorro	1.43
Depósitos monetarios	0.81	Depósitos de Tarjetas/ahorros	0.61
Operaciones de Reporto	0.22		
3. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS REFERENCIALES POR PLAZO			
Tasas Referenciales		Tasas Referenciales	
	% anual		% anual
Plazo 30-60	3.85	Plazo 121-180	5.00
Plazo 61-90	3.89	Plazo 181-360	5.70
Plazo 91-120	4.83	Plazo 361 y más	6.69
4. TASAS DE INTERÉS PASIVAS EFECTIVAS MÁXIMAS PARA LAS INVERSIONES DEL SECTOR PÚBLICO (según regulación No. 009-2010)			
5. TASA BÁSICA DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR			
6. OTRAS TASAS REFERENCIALES			
Tasa Pasiva Referencial	4.58	Tasa Legal	8.37
Tasa Activa Referencial	8.37	Tasa Máxima Convencional	9.33

(\*) Nota General: El artículo 6 del Capítulo 1 "Tasas de interés referenciales", y el artículo 3 del Capítulo 2 "Tasas de Interés de Compensación Obligatoria", del título Sexto "Sistema de tasas de interés", del Libro 1 "Política Monetaria-Crediticia", de Codificación de Reglaciones del Banco Central del Ecuador, establece que, en caso de no determinarse las tasas de interés referenciales y máximas por segmento, para el período mensual siguiente regirán las últimas tasas publicadas por el Banco Central del Ecuador.

Fuente: Banco Central del Ecuador  
Realizado por: Llumiquinga Jessy

## Interés Activa

La tasa activa se encuentra en un nivel considerado puesto que el porcentaje de interés a pagarse no es tan alto lo que permite que las empresas puedan acceder a créditos que les ayuden al mejor desarrollo de sus actividades y operaciones. Por ello representa una **Oportunidad** que las empresas pueden aprovechar para su beneficio.

## **Interés Pasiva**

Los porcentajes que las instituciones bancarias pagan a las empresas que mantienen el dinero en sus respectivas cuentas bancarias son desfavorables, ya que obtienen pocos intereses al mantener su dinero en dichas cuentas, por ende esto viene a representar una **amenaza** para las empresas.

**Factor Político:** Se compone por un conjunto de leyes, dependencias del gobierno, etc., que influyen en las actividades de las empresas productivas. Por ejemplo:

Las empresas funciona bajo las siguientes leyes: Ley de la Superintendencia de Compañías, Leyes del Ministerio del Medio Ambiente, Leyes que aplicadas por el SRI, Leyes para los Trabajadores, Reglamento de Seguridad e Higiene aprobado por el Ministerio de Trabajo, reglamentos emitidos por Agro Calidad y Expo Flores, todas esta normativa legal es cumplida en su totalidad para que posteriormente no existan problemas, ni graves sanciones que perjudiquen su imagen corporativa.

Las leyes antes mencionados brindan apoyo para las empresas, de cumplirse a cabalidad representarían para las empresas 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 con menos contaminación ambiental y obteniendo rentabilidad que les permita seguir operando dentro de un mercado determinado.

**Factor Tecnológico:** La tecnología en el mundo actual es un factor determinante para el desarrollo de un país como para el desarrollo de las empresas, esta permite la reducción de costos y plazos de producción, permiten la optimización del uso de la materia prima.

El ámbito de la empresa le exige mantener tecnología de punta que permite reducir costos y desechos, esto le exige una gran inversión en tecnología que se ve

agravada debido a que no existe desarrollo tecnológico en el país, lo cual resulta dificultoso conseguir dicha tecnología ya que al importarla no solo es más costoso sino también se amplían los plazos de entrega. Por lo que vendría a constituirse una **Amenaza**.

Dentro de las empresa productivas la tecnología es fundamental para mantener un producto competitivo por lo que el escaso desarrollo tecnológico del país tiene un impacto negativo alto ya que aumenta sus costos al tener que importar la maquinaria, los repuestos y muchas veces los técnicos para su arreglo. Pero aun con estos inconvenientes las empresas han hecho lo posible para contar con la tecnología de primera para su producción.

### **Factor Ambiental**

#### **Normas ISO**

Las empresas de la ciudad de Latacunga, no todas cuentan con la norma ISO 14000 como estándar internacional de Gestión Ambiental, por lo cual este aspecto se convierte en una amenaza para las empresas que no tienen certificación.

Las empresas que no tiene certificación en su mayoría cuentan con planes de manejo de desechos, reciclaje y centros de acopio.

#### **2.3.2. Microambiente**

##### ***Clientes***

Las empresas productivas cuentan con clientes nacionales e internacionales con los que trabajan algunos años, entre ellos se encuentran: Estados Unidos, Rusia, Europa, Italia, América, etc.; teniendo una buena aceptación de los productos, por su calidad y confortabilidad. Mientras que en el mercado nacional se distribuye el producto a las diferentes empresas que lo soliciten, compradores mayoristas y minoristas, entre otros. Por ende es una fortaleza.

### ***Proveedores***

Los proveedores que se relacionan con las actividades diarias de las Empresas Productivas, que ayudan a mantener un buen nivel competitivo en el mercado al que pertenecen.

### ***Competencia***

La competencia a nivel internacional que poseen las Empresas Productivas son las marcas japonesas pues para ellos el costo de producción es menor con relación a nuestro país. También la competencia en el país es moderada puesto que cada vez se incrementan más Empresas por el hecho de ver que las actividades son rentables.

## **2.4 ANÁLISIS FODA**

Tanto las fortalezas como las debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta muy difícil poder modificarlas y ejercer control sobre ellas. Es importante determinar cada uno de estos factores para que la administración pueda tomar decisiones acertadas que ayuden al mejoramiento y desarrollo de la empresa.

### **Fortalezas**

- ✓ Las empresas poseen un adecuado sistema para su respectivo registro.
- ✓ Cuenta con indispensables proveedores para el desarrollo de sus actividades.
- ✓ Posee grandes clientes internacionales para la venta de su producto.

## **Oportunidades**

- ✓ 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.
- ✓ Acceso a créditos para mejorar el desarrollo de sus actividades y operaciones económicas.

## **Debilidades**

- ✓ Las normas ISO son consideradas como una debilidad por parte de las empresas ya que no todos cuentan con la certificación.
- ✓ Las empresas no se han introducido nuevos productos.

## **Amenazas**

- ✓ El aumento de precios de las materias primas afectando así al sector industrial.
- ✓ La tendiente alza de la inflación hace que los inversionistas no vean al mercado ecuatoriano como una posibilidad para invertir.
- ✓ Ofrecimiento del mismo producto a precios cómodos.
- ✓ Mayor oferta del producto en el mercado.

## ***2.5 Análisis e Interpretación de los Resultados de la Investigación***

### ***2.5.1 Aplicación de la Entrevista***

Se presentan los datos procesados, una vez que se ha aplicado las entrevistas a las Empresas Productivas de la ciudad de Latacunga.

### ***2.5.2 Entrevista realizada a la Sra. Patricia Rosales asistente de Gestión de calidad de la Empresa “AGLOMERADOS COTOPAXI”S.A***

#### **1. ¿Qué entiende Ud. por calidad?**

**Calidad se refiere a la disminución de los productos defectuosos mediante una industria integrada con modernas maquinarias y personal altamente tecnificado, lo que le permite competir ventajosamente en los mercados internacionales.**

#### **2. ¿Qué entiende usted por normas ISO 9000?**

Que son parámetros de cumplimiento y que se crearon exclusivamente para el control de la calidad de los procesos, lógicamente relacionado con la producción del producto.

#### **3. ¿Cómo define a la Norma ISO 14000?**

Básicamente está relacionado con el medio ambiente, es decir aparte de cumplir con la calidad se debe manejar procesos amigables no contaminantes.

#### **4. ¿De qué forma la empresa ha reducido la contaminación ambiental?**

Mediante el plan de remediación ambiental que consiste en reforestación del bosque, clasificación de desechos, además la empresa mantiene un vivero. En lo que es sólidos se trata de reciclar en lo que sea posible y en lo otro se le hace un tratamiento técnico, en lo que es de gases solo es eventual cuando no hay energía

eléctrica se prende el generador para lo cual se lleva un registro. Además en la Florícola se está implementando un sello agrícola, ambiental y social.

**5. ¿La aplicación de las normas ISO 9000 y 14000 de qué forma ayuda o beneficia a la empresa?**

Mejora y proyecta la gestión de la empresa, ya que indica que está comprometida con calidad y la protección ambiental. Ayuda a disminuir las posibilidades de sanciones por parte de los entes reguladores del ambiente.

**6. ¿Recibió alguna capacitación el personal de producción para trabajar de acuerdo a las normas ISO 9000 y 14000?**

Claro si, porque para involucrarse en las ISO es necesario recibir capacitaciones ya que esto permite conocer el tema a fondo.

**7. ¿Con la implementación de las normas ISO 14000 se ha reducido la contaminación ambiental?**

Si porque la empresa ha tomado medidas de prevención relacionados con el medio ambiente tales como clasificación de desechos, tratamiento de agua, reforestación de los bosques, etc.

**8. ¿Con que certificaciones cuenta la empresa?**

**Sistema de Calidad: ISO 9001:2008**

**Sistema de Control y Seguridad: BASC V3-2008**

**Certificación Forestal: FSC**

**Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional: OHSAS 18 001**

**Sistema de Gestión Ambiental: ISO 14 001**

### ***2.5.3 Entrevista realizada al Sr. Ramírez Jaime jefe de Producción de la Empresa “ROSAS LA MARTINA S.A”***

#### **1. ¿Qué entiende usted por calidad?**

Se puede decir que, calidad es la entera satisfacción del cliente por el producto que recibe. Debido a que el cliente ya no se conforma con cualquier cosa y empieza a exigir que el producto que recibe cumpla con las especificaciones necesarias.

#### **2. ¿Cómo define a la Norma ISO 9000 y 14000?**

Como normas de Calidad y Protección Ambiental la misma que se rige por una certificación. A su vez constituyen una disciplina básica que fundamentan los procedimientos, para asegurar que los productos cumplan con los requerimientos del consumidor.

#### **3. ¿Usted como jefe de producción de la empresa que medidas toma para evitar contaminación ambiental?**

La protección y conservación del medio ambiente es un problema que nos afecta a todos, por esta razón, la empresa para la producción de flores utiliza abonos orgánicos, evita utilizar pesticidas y plaguicidas en cantidades mayores. Con el propósito de no perjudicar la salud de los trabajadores y contaminar el medio que nos rodea.

#### **4. ¿Las actividades que se ejecuta van en beneficio de la calidad del producto?**

Claro, lo que se busca es la satisfacción del cliente y esto se ha logrado mejorando la calidad del producto. Si bien es cierto el cliente siempre es exigente con lo que pide por ello se debe ofrecer el producto en óptimas condiciones.

**5. ¿Recibe alguna capacitación para el manejo de la producción y el cuidado ambiental?**

Si, tenemos capacitaciones constantes, en especial recibimos la capacitación con los miembros de la fundación OMY, con el afán de estar de acuerdo con el Ministerio del Medio Ambiente.

**6. ¿Usted que hace con desechos que genera la empresa?**

Los desechos orgánicos se depositan en un terreno específico para luego ser utilizado como abono orgánico, uno de los principales ingredientes para la producción de nuestro producto, además es una forma de evitar la contaminación.

**7. ¿Usted considera que la implementación de políticas de control de calidad y cuidado ambiental beneficia a la empresa?**

De cierta forma que beneficia, ya marcan los criterios generales para la planificación del sistema y orientan a toda la organización hacia la satisfacción del cliente.

**8. ¿la florícola se encuentra regulada por alguna institución medioambiental?**

Se encuentra regulada por el Ministerio de Medio Ambiente y por Expo Flores que emite el sello. Esta institución es la que regula a todas las Empresas.

#### **2.5.4 Análisis de las Entrevistas**

Cabe mencionar que las personas entrevistadas manifestaron que la implementación de las ISO 9000 y 14000 trae consigo una serie de beneficios, entre los cuales: Mejora y proyecta la gestión de la empresa, ya que indica que está comprometida con calidad y la protección ambiental. Ayuda a disminuir las posibilidades de sanciones por parte de los entes reguladores del ambiente. Además las empresas por su parte realizan tratamiento de aguas residuales, adquisición de productos de mejor calidad. Cabe recalcar que las empresas ponen en práctica normas, leyes y procedimientos medioambientales. Es necesario resaltar que las normas ISO 9000 y 14000 ayudan a la economía de producción, porque los procedimientos están controlados desde el comienzo al fin.

Por lo tanto la calidad se convierte en una especie de servicio cuya principal tarea es garantizar que el producto sea óptimo y que cumple con los requisitos especificados. Con ello los sistemas se hacen más consistentes y eficientes, porque estas normas son herramientas específicas y conducentes, por ello la satisfacción del cliente es total. Además la empresa determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes.

## 2.6 Análisis de las Encuestas Aplicadas a las Empresas Productivas de la ciudad de Latacunga

### 1. ¿Conoce usted, que significa el término calidad?

Tabla 2.3  
CALIDAD

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

Gráfico 2.3



Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

### Análisis e Interpretación

El 100% de las empresas encuestadas respondieron que si conocen el término calidad; puesto que consideran que hablar de calidad implica **satisfacer expectativas** y anhelos de los clientes, mejora el proceso de la elaboración del producto y con ello se vuelve más competitivo en el mercado. Por lo tanto se puede observar el porcentaje de conocimiento que tienen las empresas productivas con respecto al tema.

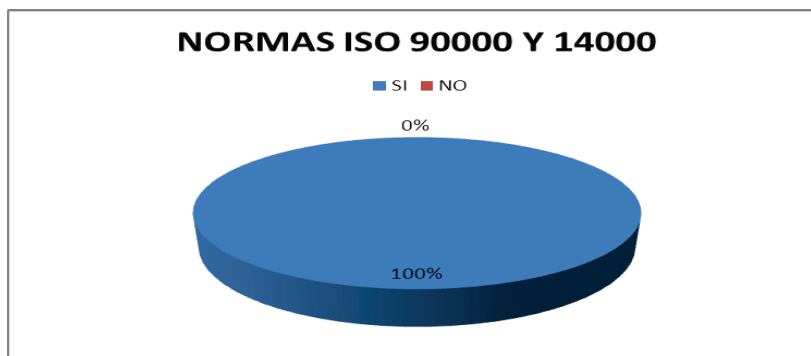
## 2. ¿Sabe usted a que se refiere las normas ISO 9000 y 14000?

**Tabla 2.4**  
**NORMAS ISO 9000 Y 14000**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	20	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

**Gráfico 2.4**



Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

### **Análisis e Interpretación**

Las empresas encuestadas que corresponde al 100%, contestaron que si tienen un conocimiento sobre las normas ISO 9000 y 14000, además algunas de estas empresas trabajan con dichas normas, pero para su certificación deben pasar por ciertos parámetros, que a su vez cada seis meses les efectúan auditorias para verificar que se desarrollen correctamente. Además todas las empresas productivas tratan de mantener un sistema de Gestión de Calidad y cuidado ambiental que les permita mejorar continuamente su eficacia.

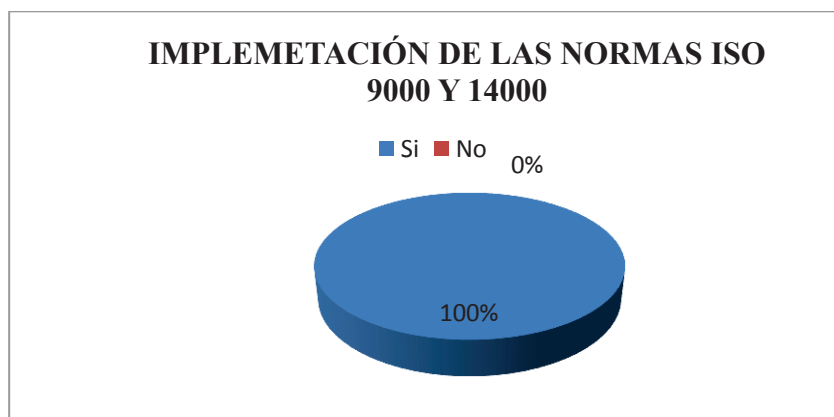
**3. ¿Considera usted que la implementación de la normas ISO 9000 y 14000 beneficia a la empresa?**

**Tabla 2.5**  
**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMAS ISO 9000 Y 14000**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	20	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

**Gráfico 2.5**



Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

**Análisis e Interpretación**

De la encuesta aplicada el 100% de las empresas manifiestan que si les beneficiaría la implementación de las Normas ISO 9000 y 14000 en la empresa, debido a que les permite trabajar de acuerdo al mejoramiento continuo y a una gestión integrada de procesos, permitiendo economizar recursos y tiempo empleado, además consigue integrar la calidad en cada etapa y con menor cantidad de contaminación ambiental. De la misma forma reducir costos de calidad, aumenta la productividad, y permite enfrentar a la competencia.

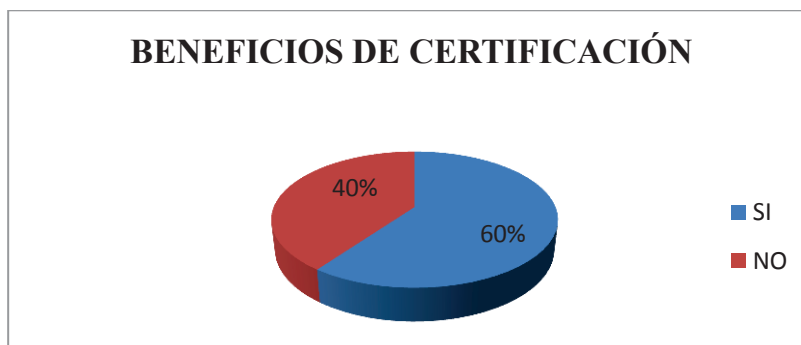
#### 4. ¿Conoce cuáles son los beneficios que tiene una empresa al tener una certificación de calidad?

**Tabla 2.6**  
**BENEFICIOS DE CERTIFICACIÓN**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	12	60%
No	8	40%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

**Gráfico 2.6**



Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

#### **Análisis e Interpretación**

El 60% de un total de 100% de empresas encuestadas manifiestan, que si conocen los beneficios que la industria podría tener al trabajar con la certificación de las normas de calidad ISO, mientras que el 40% no saben acerca de los beneficios que puede tener su empresa, para que todos los representantes de estas empresas sepan de los muchos beneficios que trae trabajar con normas de calidad como anteriormente se mencionó se debería dar conferencias para que se decidan a trabajar con una calidad superior, desde el ingreso de la materia prima hasta el producto terminado de tal forma satisfaciendo los requerimientos del cliente.

## 5. ¿Su empresa cuenta con certificación ISO 9000 y 14000?

**Tabla 2.7**  
**CERTIFICACIÓN ISO 9000 Y 14000**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	60%
No	8	40%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

**Gráfico 2.7**



Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

### **Análisis e Interpretación**

De un total del 100% de empresas entrevistadas el 60% nos da a conocer que dentro de los procesos productivos si trabajan con normas de calidad ISO 9000 y 14000, mientras que el 40% no cuenta con una certificación debido al costo que representa adquirir, pero no por ello estas empresas dejan de ver por la calidad y cuidado ambiental más bien buscan su propia forma de realizar de manera correcta. Las empresas que cuentan con la certificación tienen una ventaja competitiva frente a otras industrias o empresas.

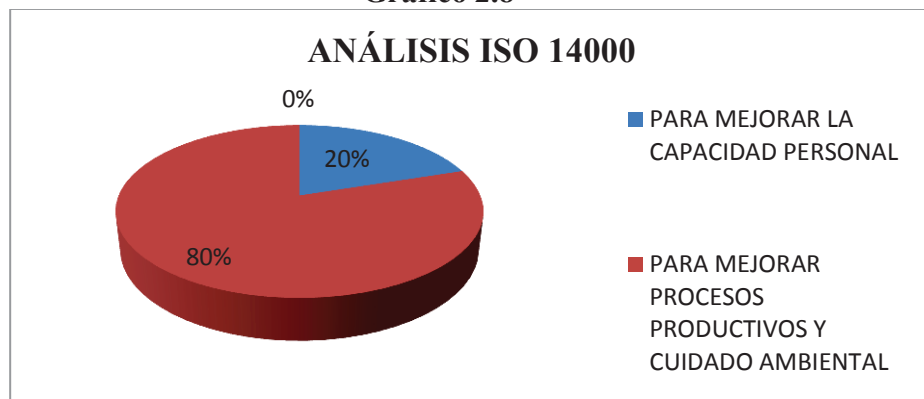
**6. ¿Porque razón cree usted que se debería aplicar un análisis de las normas ISO 14000?**

**Tabla 2.8**  
**ANÁLISIS DE LA NORMA ISO 14000**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Para mejorar la capacidad personal	4	20%
Para mejorar procesos productivos y cuidado ambiental	16	80%
Para determinar oportunidades en el mercado	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

**Gráfico 2.8**



Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

**Análisis e Interpretación**

El 80% de empresas encuestadas respondieron que si se debe aplicar un análisis de las normas ISO 9000 y 14000, para mejorar los procesos productivos y el cuidado ambiental, mientras que el 20% manifiestan que se lo debería realizar para mejorar la capacidad del personal. Además mediante este análisis permite conocer las falencias e irregularidades que existe dentro de la empresa con la finalidad de corregirles a tiempo, para no incurrir en gastos adicionales.

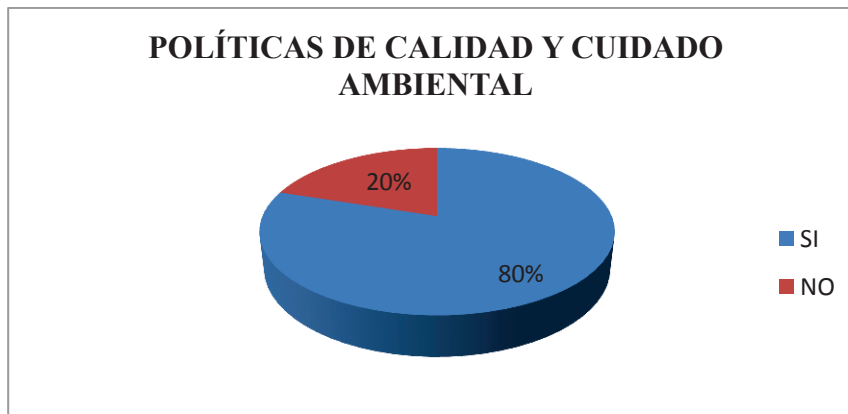
**7. ¿Usted considera que la implementación de políticas de control de calidad y cuidado ambiental beneficia a la empresa?**

**Tabla 2.9**  
**POLÍTICAS DE CALIDAD Y CUIDADO AMBIENTAL**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	16	80%
No	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

**Gráfico 2.9**



Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

**Análisis e Interpretación**

Según la aplicación de la encuesta se concluye que el 80% de las empresas encuestadas, manifiestan que si favorece la implementación de las políticas ya que con ello verifican que sus objetivos se hayan cumplido favorablemente, mientras que el 20% manifiestan que no, ya que en ocasiones solo queda en lo escrito y que no ponen en práctica.

**8. ¿Considera usted, que la empresa cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar bien el trabajo?**

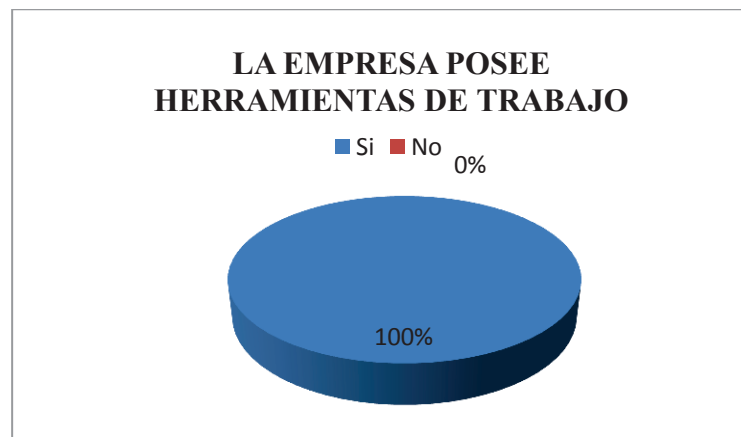
**Tabla 2.10**

**LA EMPRESA POSEE HERRAMIENTAS DE TRABAJO**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	20	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

**Gráfico 2.10**



Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

**Análisis e Interpretación**

Analizando los datos recabados se observa que el 100% de empresas encuestadas opinan que sí cuentan con las herramientas necesarias para el trabajo, que les permite identificar fácilmente con la finalidad de disminuir riesgos laborales, que pueden afectar la salud de todos quienes laboran en la empresa. Por ende ofrecer al cliente un producto o servicio de calidad depende en su mayoría de contar con todas las herramientas.

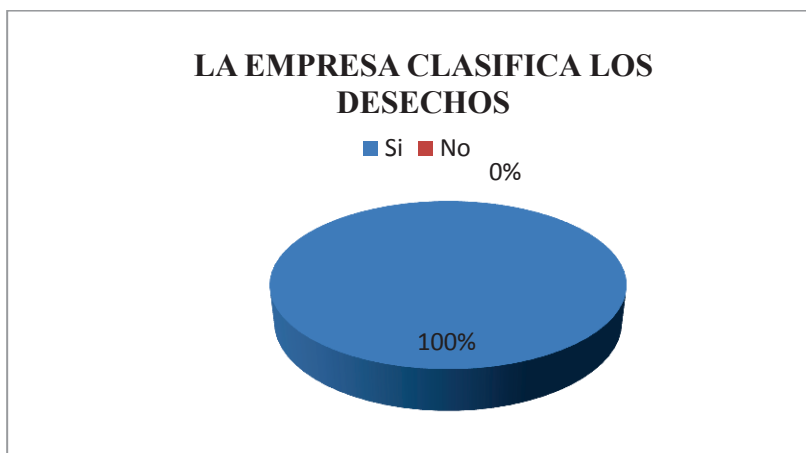
## 9. ¿Los desechos que produce la empresa son clasificados?

**Tabla 2.11**  
**LA EMPRESA CLASIFICA LOS DESECHOS**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

**Gráfico 2.11**



Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

### **Análisis e Interpretación**

El 100% que corresponde a un total del 100% de empresas respondió que sí, clasifican todos los desechos, orgánicos de los inorgánicos, ya que suelen existir químicos tóxicos dañinos para el ambiente y trabajadores, tratando así de minimizar la contaminación ambiental de la mejor manera. Además las empresas realizan estas clasificaciones de acuerdo al material que emplean para su producción. Y con ello contribuyen a la satisfacción plena tanto del personal que se encuentra laborando, como de las personas que se encuentran a su alrededor.

## 10. ¿La empresa a tomados medidas para evitar contaminación ambiental?

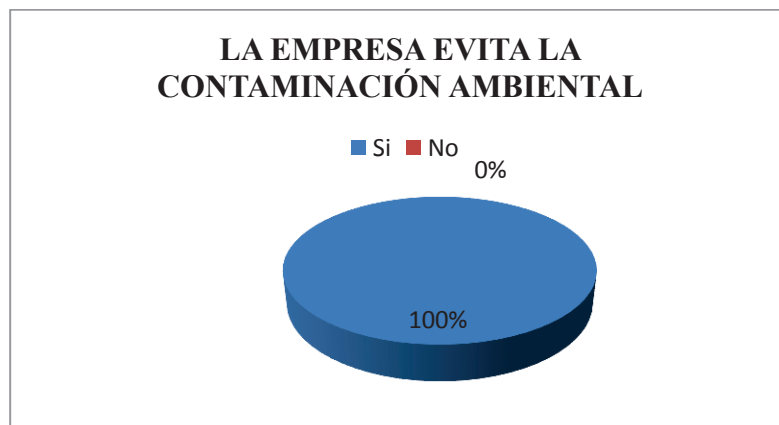
**Tabla 2.12**

### **LA EMPRESA EVITA LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	20	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

**Gráfico 2.12**



Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

### **Análisis e Interpretación**

El 100% de las empresas encuestadas manifiestan que si, se han toman medidas para evitar la contaminación ambiental una de ellas es clasificando los productos que contaminan el medio ambiente, mediante la clasificación adecuada de desechos, el uso racional de químicos, la buena utilización de recursos, purificando el agua que han utilizado, efectuando tareas de limpieza y evitando quemar los desperdicios que genera la empresa, para no causar un alto impacto ambiental que provoque un deterioro acelerado del medio ambiente.

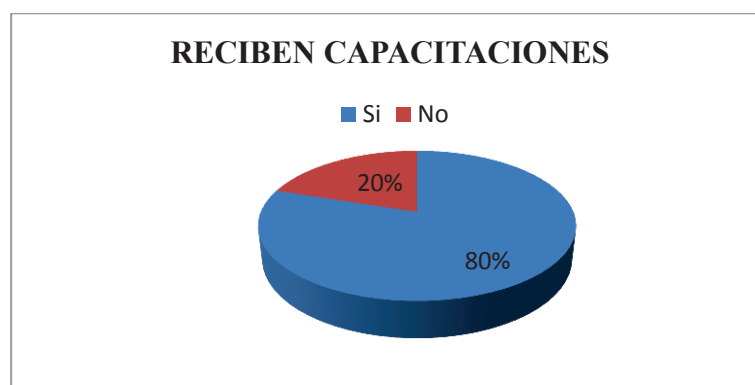
**11. ¿Usted recibe alguna capacitación para el manejo de la producción y el cuidado ambiental?**

**Tabla 2.13**  
**RECIBEN CAPACITACIONES**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	16	80%
No	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

**Gráfico 2.13**



Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

**Análisis e Interpretación**

Según la aplicación de la encuesta se concluye que el 80% de un total de 100% de las empresas, si han recibido capacitaciones para el correcto desenvolvimiento de las tareas ya que con ello contribuye al trabajo excelente, porque el éxito o fracaso de la compañía depende en gran medida del talento que tiene el equipo, mientras que el 20% manifestó que no ha participado en capacitaciones. Es importante que todo el personal que labora en la empresa se encuentre capacitado no solamente en sus funciones sino también en el aspecto ambiental, con el fin de consolidar su compromiso para el cuidado y preservación del medio ambiente.

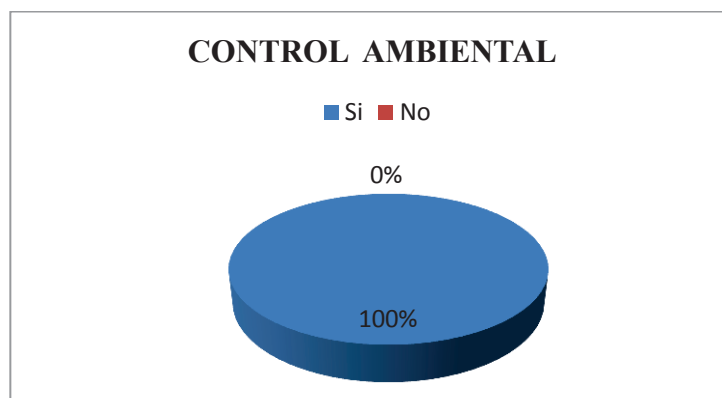
## 12. ¿La empresa está sujeta a controles ambientales?

**Tabla 2.14**  
**CONTROL AMBIENTAL**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

**Gráfico 2.14**



Fuente: Encuestas aplicadas a las Empresas Productivas  
Elaborado por: Llumiquinga Jessy

### **Análisis e Interpretación**

Se puede apreciar que todas las empresas están sujetas a controles medioambientales. Los controles se llevan a cabo en forma anual por las autoridades medioambientales correspondientes, para verificar la adecuada aplicación de normas, leyes, procedimientos y políticas medioambientales vigentes en el país. Aunque realizar controles permanentes ayudaría a corregir a tiempo los riesgos y problemas ambientales, sin que afecte a la producción y a la imagen corporativa de la empresa.

## 2.7 CONCLUSIONES

- ✓ Al analizar e interpretar los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas y entrevistas, mediante la recopilación de información se pudo determinar que las empresas investigadas de cierta forma conocen a que se refiere la calidad y las normas ISO 9000 y 14000, ya que tienen una idea clara de que la calidad es la satisfacción plena del cliente al adquirir un bien o servicio y que las normas ISO 9000 y 14000 son estándares relacionados con la calidad y el medio ambiente.
  
- ✓ Las empresas han entregado lo necesario a sus trabajadores para que puedan desempeñar correctamente las actividades, por esta razón creen que la implementación de las políticas de control de calidad y cuidado ambiental son herramientas primordiales que benefician a las empresas, además han realizado tratamientos de agua y a su vez han realizado tareas de limpiezas, para su buena imagen.
  
- ✓ Además a partir de la revisión de las encuestas se puede percibir que las empresas están tomando medidas para no seguir afectando al entorno que les rodea, para las empresas el realizar estas acciones se convierten en un instrumento de dirección que puede contribuir a la gestión económico-financiera y la formulación de una estrategia de medioambiente.

## 2.8 RECOMEDACIONES

- ✓ Fomentar una buena cultura ambiental a todos los miembros, para que permitan mejorar los procesos productivos y a su vez el cuidado ambiental dentro de las empresas ya que las normas ISO 9000 y 14000, son parámetros que permiten desarrollar las actividades de mejor manera, con el fin de producir productos de calidad y con menor contaminación ambiental.
  
- ✓ Optimizar la implementación del tratamiento de agua, el reciclaje de todo tipo de material de tal forma, promover acciones relacionadas al cuidado ambiental; con el fin de tomar medidas que permitan producir productos de buena calidad y con menos problemas ambientales.
  
- ✓ Trabajar para establecer e incorporar nuevas herramientas de orientación y control ambiental con las que se pueda encaminar a la toma de conciencia sobre la necesidad de proteger al medioambiente, con el objetivo de difundir una buena imagen corporativa tanto a nivel nacional como internacional.

## **CAPÍTULO III**

### **3. “ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9000 Y 14000; EN LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA, EN EL PERÍODO MARZO - AGOSTO 2011”**

#### **3.1 INTRODUCCIÓN**

En este capítulo se presenta el Análisis de las normas ISO 9000 y 14000 de las Empresas Productivas de la ciudad de Latacunga, con la finalidad de determinar los beneficios y los logros alcanzados con la aplicación de las normas.

La ISO 9000 se constituye en una herramienta útil para adelantar procesos de implementación de un sistema de Gestión de la Calidad, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de los clientes mientras que la norma ISO 14000, las empresas la adoptan para mejorar sus procesos, ya que actualmente las cuestiones ambientales han tomado relevancia internacional y existen mayores exigencias para que asuman el compromiso ambiental haciéndolas más competitivas, lo cual es favorable desde el punto de vista de la globalización.

En la actualidad, existen grandes cambios que son percibidos día a día. Una de ellas es por la globalización, en donde todos se someten a nuevos requerimientos, nuevas exigencias. En las empresas productivas la información importante ya no viene de los altos mandos, sino de los clientes y de los usuarios.

## 3.2 JUSTIFICACIÓN

Actualmente los procesos productivos están estandarizados a nivel mundial es así que todas las organizaciones se rijan por un mismo patrón el cual deben cumplir, es por eso que se crean normas internacionales tanto para la calidad como para el ambiente, por el cual todas las empresas deben cumplir con la responsabilidad de poder controlar y prevenir cualquier daño al medio ambiente.

Por ello se plantea un Análisis de la Aplicación de las Normas ISO 9000 y 14000; en las Empresas Productivas de la ciudad de Latacunga, para determinar beneficios y los logros que ha dejado la implementación de las normas en las empresas. Por esta razón la investigación es muy importante, ya que la globalización económica hace que los procesos productivos en el ámbito mundial estén estandarizados, cualquier empresa que quiera incursionar en el mercado para ser aceptado debe cumplir con los Estándares Internacionales y estar certificada con el cumplimiento de las normas ISO.

Además la preocupación por la protección de la salud y la responsabilidad ambiental, ha llevado a priorizar este tipo de control. Cabe mencionar que en la provincia son pocas las empresas que cuentan con dicha certificación, también es necesario mencionar que la ejecución de esta propuesta es específicamente posible de llevarla a cabo. Puesto que es de interés actual, a la vez que la calidad es imprescindible en toda organización; ya que ofrece la seguridad razonable del servicio.

En base a la información que se adquiera durante el proceso investigativo, dicho tema contendrá una amplia información detallada; para con ello desarrollar de forma eficiente y eficaz, de tal forma alcanzar un alto nivel de credibilidad y confianza.

### **3.3 OBJETIVOS**

#### ***3.3.1 Objetivo General***

- ✓ Verificar la aplicación de las normas ISO 9000 y 14000; en las empresas productivas de la ciudad de Latacunga, mediante el análisis del proceso productivo que permitan observar la situación actual, para proponer estrategias de control de calidad y cuidado ambiental que permita un mejoramiento continuo de toda la Organización.

#### ***3.3.2 Objetivos Específicos***

- ✓ Describir los beneficios y logros de la aplicación de las Normas ISO 9000 y 14000 de las empresas productivas de Latacunga que cuentan con la certificación, con la finalidad de obtener un enfoque más claro.
- ✓ Revisar los procedimientos existentes según los requerimientos de las normas ISO 9000 y 14000.
- ✓ Elaborar matriz de control y evaluación del sistema de calidad, para proponer, políticas y estrategias de control de calidad y cuidado ambiental.

### **3.4 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

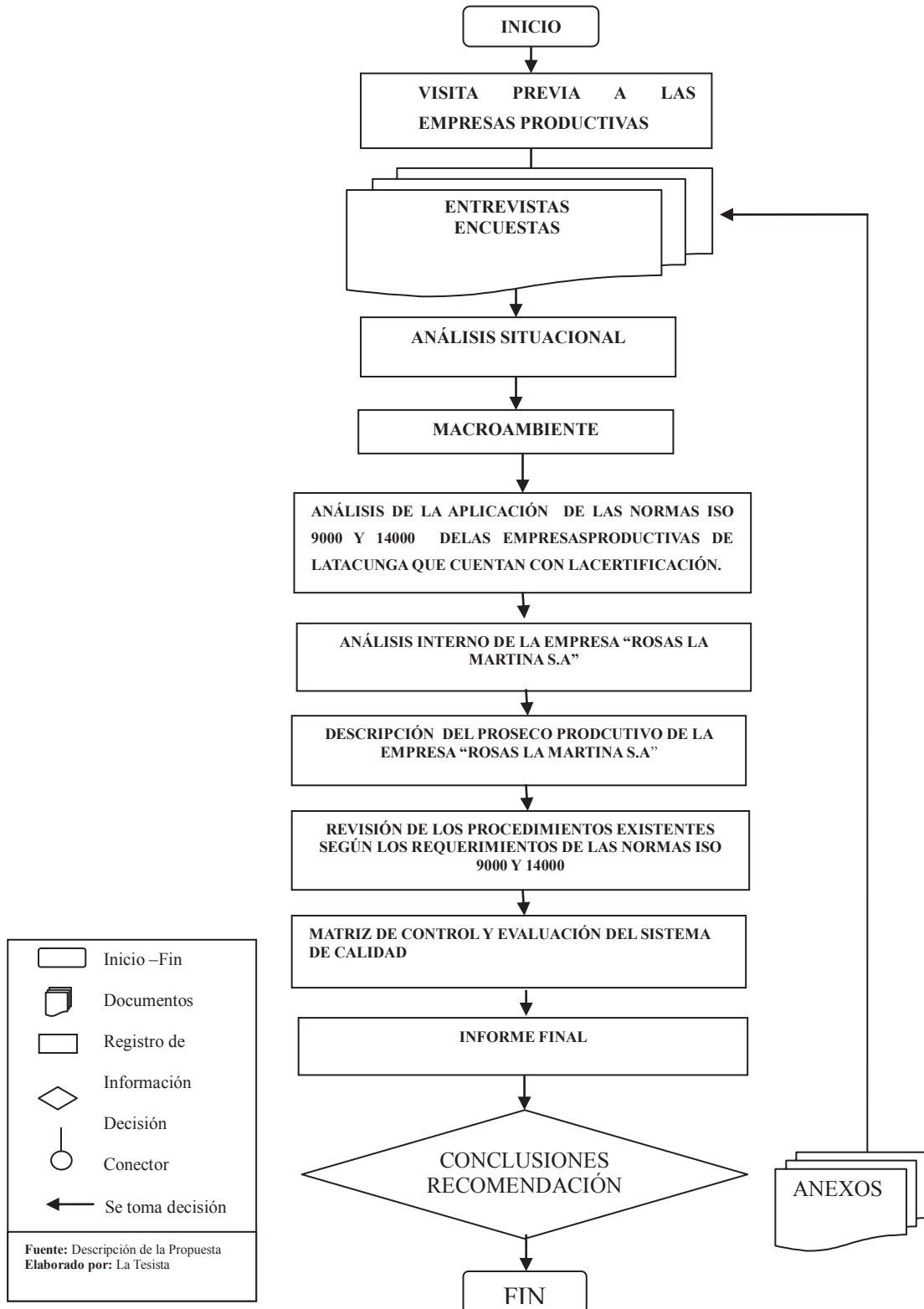
Todas las empresas productivas tienen un objetivo general claramente establecido, en el desarrollo de su misión, a través del cual se obtiene grandes beneficios como la satisfacción de las necesidades colectivas, cuyos resultados determinen el éxito o el fracaso.

El concepto de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental, no solo está relacionado con las grandes empresas manufactureras o de servicios. También

afecta a las pequeñas y medianas empresas de todos los sectores, inclusive aquellas que solo cuentan con dos o tres empleados. Además, sin importar que tan grande o pequeña sea la organización, tiene que haber una confianza cada vez mayor en la calidad y en las recomendaciones con relación a control ambiental, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes. De hecho, para cualquier persona que quiera vender su producto en un mercado resulta esencial ofrecer productos de calidad.

Tomando como base la información procederemos a realizar una descripción de los beneficios y logros de la aplicación de las Normas ISO 9000 y 14000 de las empresas productivas de Latacunga que cuentan con la certificación, análisis del proceso productivo para la obtención de la amplia y variada gama de rosas. Además revisar los procedimientos existentes según los requerimientos de las normas ISO 9000 y 14000. Finalmente se elaboraran la matriz de control y evaluación para proponer políticas de control de calidad y cuidado ambiental con el objetivo mejorar y poseer buena planificación, control, supervisión ambiental a nivel económico, tecnológico, humano y ambiental.

## FLUJO GRAMA N° 3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA



### **3.5 ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9000 Y 14000 DE LAS EMPRESAS PRODUCTIVAS DE LATACUNGA QUE CUENTAN CON LA CERTIFICACIÓN.**

#### ***3.5.1 Beneficios y Logros con la Aplicación de las Normas***

Las normas ISO 9000 y 14000 les han permitido a las Empresas que cuentan con la certificación, a la utilización óptima de los recursos, el correcto almacenamiento de los materiales y finalmente interviene en los procesos productivos principales de la empresa.

Se ha efectuado el diseño de productos más amistosos con el medio ambiente, lo cual quiere decir que pasa por la búsqueda y el hallazgo de nuevos materiales y combinaciones que permiten una utilización más racional de todos los recursos. Este aspecto está asociado a la utilización racional de los recursos, y se vincula con la disminución del consumo de combustible, energía, y a la reducción de los gastos por penalizaciones ambientales, además ayuda a disminuir las posibilidades de sanciones por parte de los entes reguladores del ambiente.

Las Empresas Productivas han desarrollado alianzas estratégicas con empresas que realicen tratamientos o recolección de materiales. Se ha empleado áreas verdes en los espacios físicos de las empresas.

Además la empresa que implanta un sistema de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental tiene la capacidad y la ética necesaria para solicitar préstamos e inversiones cuando lo requiera ya que su buena imagen ratifica su compromiso con la mejora continua.

Y una vez que la empresa ha adquirido el compromiso para establecer un Sistema de Calidad y de Gestión Ambiental, los encargados de su establecimiento han asumido la tarea de decidir exactamente qué asuntos operacionales y ambientales deben tratarse y qué acciones serán necesarias para mantener la organización bajo control; es decir, se debe llevar a cabo una revisión inicial para examinar toda la organización, de forma que se obtenga una visión global de las operaciones, procesos, oportunidades, debilidades y relaciones, ya que es importante que estén

conscientes, así como también, comprender todos los efectos de sus actividades sobre calidad y el ambiente; Si se les conoce y se comprende, la toma de decisiones será más viable.

### **3.6 Análisis Interno de la Empresa “ROSAS LA MARTINA S.A”**

Rosas la Martina S.A, tiene 17 hectáreas de producción de rosas localizadas a una altitud de 2.852m sobre el nivel del mar. Contamos con más de 80 variedades de rosas capaces de satisfacer hasta el más exigente de los clientes en cualquier mercado mundial.

La principal fortaleza de ROSAS LA MARTINA es su gente. Todos nuestros colaboradores reciben entrenamientos y charlas mensuales. Creemos que la forma de alcanzar nuestra misión es contando con un personal disciplinado, motivado, competente y honesto. Por ello ofrecemos facilidades como transporte gratis, dispensario médico, comisariato, convenios escolares y un novedoso sistema de incentivos y bonos.

#### ***Misión***

“Ofrecer rosas de la mejor calidad mientras brindamos un servicio de primera. Participar en el desarrollo económico del país y nuestras comunidades con un alto grado de responsabilidad social y ambiental, por medio de un equipo humano motivado y capacitado

#### ***Visión***

"Satisfacer las expectativas de nuestros clientes y establecer relaciones a largo plazo con los consumidores, proveedores, colaboradores y socios estratégicos en una atmósfera de confianza, seguridad y optimismo, mediante un trato respetuoso, honesto y solidario.

### ***Infraestructura***

Las instalaciones de la empresa florícola “Rosas la Martina” que se encuentran implementadas, son de hormigón las paredes y columnas del área de Poscosecha y oficinas el techo es de estructura metálica; bodega, vestidores, y cocina son de mampostería de bloque, los invernaderos son de estructura metálica cubierta de plásticos.

### ***Capacidad Tecnológica***

Las maquinarias y equipos utilizados dentro del proceso productivo:

- ✓ Tractor
- ✓ Picadora (elaboración del compus)
- ✓ Cortadora de tallos,
- ✓ Bombas de fumigación y fertilización
- ✓ Computadoras
- ✓ Termómetros
- ✓ Empacadora
- ✓ Generador Eléctrico

Herramientas

- ✓ Azadones
- ✓ Palas
- ✓ Tijeras
- ✓ Escobillas
- ✓ Guantes
- ✓ Botas

### ***Área Administrativa***

Dentro del área administrativa se utilizan sistemas informáticos para la evaluación de desempeño y cuentan con mantenimiento continuo de las áreas de sistemas. Por ende la empresa cuenta con el paquete contable **TRIPLE AAA**,

utilizado en nomina (empleados) y proveedores (facturación), para lo que concierne en el proceso productivo de la flor y venta realizan registros en el programa **SII**.

Debido a la necesidad de la tecnología está considerada como una debilidad, sin embargo el interés de la empresa por mejorar sus procesos ha permitido desarrollar sus propias estrategias y el uso de software diseñado para ella misma constituye una fortaleza de impacto alto.

### ***Capacidad de Talento Humano***

El talento humano es un área de particular interés para la empresa. Dentro de este campo también se debe tener en cuenta que mantener la mano de obra calificada y con un nivel digno de salarios equivale para las empresas una significativa inversión.

Actualmente la empresa cuenta con 157 trabajadores, divididos de la siguiente manera: 8 personas en la parte administrativa, sistemas y el departamento de comercialización y ventas, 43 personas en el área de Poscosecha y dos jefes de sala, cultivo 102 personas incluidos supervisores.

Además las personas que trabajan en esta empresa en su mayoría tienen un nivel de educación primaria y las personas que se encuentran en la parte administrativas y ventas poseen educación secundaria y tecnología, el gerente Ing. En administración de Empresas y Finanzas, jefe de sala Poscosecha Ing. Agronomía, la persona en cargada de los sistemas de la finca posee el título de Ing. En Sistemas Informáticos y una Ing. En contabilidad y Finanzas.

El talento humano se constituye en una fortaleza de la empresa, debido a la importancia dentro del proceso productivo. Además la empresa les entrega incentivos a todos los empleados, como son bonos tanto en dinero en efectivo y compras.

### ***Capacidad de Producción***

La empresa cuenta con un departamento de producción que realizan investigación y desarrollo de la flor, el 85% de la producción se realiza bajo pedido el 15% restante se produce como stock. La empresa para analizar su producción realiza reporte semanal en donde se muestran la producción total de 238633 y verifican que variedad es susceptible a enfermedad, cantidad que produce, tallos exportables y flor nacional dentro de este ítem verifican porque razón la flor fue dada de baja como nacional si tal vez por tallos cortos, delgados, torcidos, cuellos de cisne, follaje, ácaros, trips, vellosos o botritis.

### ***Clientes***

La empresa Florícola Rosas la Martina, cuentan con clientes nacionales e internacionales los mismos que se encuentran situados en diferentes partes del mundo, entre ellos se menciona: Rusia, Europa, Italia, Estados Unidos, Canadá y Argentina; teniendo una buena aceptación de los productos, por su calidad, color y belleza. Mientras que en el mercado nacional se distribuye el producto de segunda (Flor Nacional). Los clientes para la empresa se constituyen en una fortaleza.

### ***Proveedores***

Los proveedores que se relacionan con las actividades diarias de la Empresa y ayudan proporcionando insumos, abonos químicos, fertilizantes, insecticidas, fungicidas, plantas, plástico, material de empaque como cartón, grapas, ligas, capuchón, herramientas de equipo y maquinarias y a su vez como los de servicios técnicos y mantenimiento de invernaderos. Se detallan a continuación:

- ✓ Ecuaquimica
- ✓ Agrotop
- ✓ Agripag
- ✓ Crain

- ✓ Quimasa
- ✓ Multiagro
- ✓ Papelera Nacional
- ✓ Corrugadora Nacional
- ✓ Conversa S.A
- ✓ Industria Omega
- ✓ Grupasa
- ✓ Floralpack
- ✓ KrotlesTrainding (katagua)
- ✓ Ferretería Nelly
- ✓ Ferretería San Agustín
- ✓ El Contactor
- ✓ Tonellos Soluciones
- ✓ Plantec (Plantas Técnicas)
- ✓ Agro plásticos

Por lo que viene a ser una fortaleza para la empresa al contar con suficientes proveedores.

### ***Competencia***

La competencia a nivel floricultor en la provincia es alta, puesto que cada vez se incrementan más Florícolas por el hecho de ver que es una actividad rentable. La principal competencia están ubicados en las parroquias de Joseguango Bajo, Mulalo, Alaquez, Tanicuchi y a nivel nacional en las provincias de Carchi, Imbabura, Pichincha, Chimborazo, Guayas y Azuay. Al ofrecer productos similares es decir producen rosas de variedades nuevas, llamativas en color, tamaño y de precios cómodos; por ende existiendo una mayor oferta del producto; entonces representa una debilidad para la empresa.

### 3.7 Descripción del Proceso Productivo

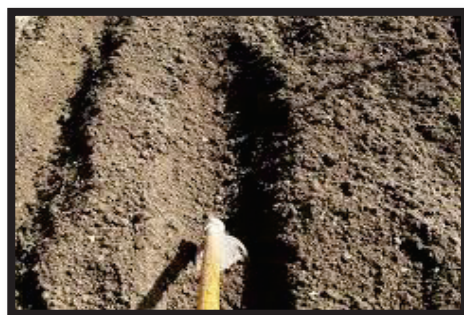
La producción de rosas se las realiza bajo invernaderos para que puedan crecer en circunstancias más ideales, de tal manera que puedan ser atractivas en el mercado. En esta etapa se lleva a cabo lo siguiente:

#### *Preparación del suelo*

La preparación de la tierra es la primera de las actividades del proceso de producción de las rosas, desde esta etapa se garantiza la calidad, para lo cual se retira cualquier resto de material vegetal y raíces que se encuentran en el suelo, luego se realiza la desinfección para eliminar cualquier patógeno que exista antes del establecimiento del cultivo.

**Gráfico N° 3.1**

#### **Preparación Del Suelo**



**Fuente:** Investigación de Campo  
**Realizado por:** Llumiquinga Jessy

#### *Siembra*

La segunda actividad es la siembra, en esta tarea se juega un papel fundamental la clasificación de los patrones, una correcta clasificación asegura una planta productiva, con la calidad con que esta actividad se realice se evita la resiembra. Sin embargo es importante que el suelo donde se va a realizar la siembra de las flores tenga las características ideales como PH, conductividad, contenido de materia orgánica, etc.

### Gráfico N° 3.2

#### Siembra



**Fuente:** Investigación de Campo  
**Realizado por:** Llumiquinga Jessy

#### *Labores intermedias*

En esta etapa se realiza el injerto la misma que da origen a la variedad de flor que se va producir.

### Gráfico N° 3.3

#### Injerto



**Fuente:** Investigación de Campo  
**Realizado por:** Llumiquinga Jessy

Luego del injerto se estimula la producción de brotes laterales mediante la eliminación del brote principal. También se lleva a cabo el desyeme para asegurar el buen desarrollo de la floración principal; el control de malezas, plagas y enfermedades.

### Gráfico N° 3.4

#### Brotos Laterales



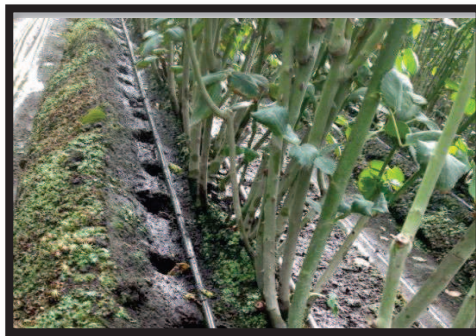
Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Llumiquinga Jessy

#### *Fertilización*

La fertilización es muy importante para proporcionar a la planta los nutrientes necesarios para su desarrollo mediante la aplicación de composiciones químicas. La misma que lo realiza por sistema de riego.

### Gráfico N° 3.5

#### Fertilización



Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Llumiquinga Jessy

#### *Fumigación*

En la fumigación se aplican productos químicos con la finalidad de eliminar plagas, para esto se realiza el monitoreo en el cultivo, se analiza los datos, se define los niveles reacción y se establece el tipo de control.

### Gráfico N° 3.6

#### Fumigación



Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Llumiquinga Jessy

#### *Cosecha*

El último proceso de producción es la cosecha, actividad muy importante ya que es el primer paso para obtener rosas de excelentes características, siendo un punto esencial para mantener la calidad de la flor. La cosecha consiste en cortar y recolectar todos los tallos que están en punto de corte o de apertura, éste depende del consumidor final de las rosas y del tipo de tratamiento en post-cosecha.

Una vez cortada la flor debe ser enmalla y transportada al área de post-cosecha lo más rápido posible para evitar la deshidratación de los tallos para lo cual se utiliza coches por cable-vía. El transporte lo realizan de forma ágil y dinámico, para evacuar las mallas de rosas, de esta manera ayudar a mantener la calidad.

### Gráfico N° 3.7

#### Cosecha



Fuente: Investigación de Campo  
Realizado por: Llumiquinga Jessy

### ***Recepción de la flor***

La flor proveniente de la cosecha es recibida en el área de recepción en donde registran la cantidad de tallos, el punto de corte, se debe verificar la calidad, luego de ello son colocadas en tachos y piscinas hidratantes.

### ***Clasificación***

Los rosas pasan por un proceso de clasificación donde se evalúan y seleccionan, desechando aquellos que no cumplan con los requisitos de calidad establecidos por las florícolas.

### ***Bonche***

El ramo se lo realiza uniendo los tallos previamente seleccionados, para ello utilizan láminas, separadores y grapas para que se los sujete; también se adhiere con ligas y capuchón, para evitar que se rompan, protegerlas del maltrato al ser transportadas, mejorar la manipulación del empaque y la presentación del producto. Estos son agrupados por su longitud, punto de corte, variedad, tamaño de botón, lugar de destino, etc.

### ***Control de calidad***

En esta etapa se verifica el boncheo, calidad del botón, y tamaño, y se define como flor de primera clase y segunda, flor de primera corresponde a exportación, mientras que flor de segunda corresponde flor nacional.

### ***Etiqueta***

La empresa cuenta con un sistema específico para este tipo de impresión, la misma que corresponde a la impresión y posteriormente a la marcación de la flor con el respectivo nombre de la variedad y número de tallos.

### ***Hidratación en frío***

Los tallos pasan a un proceso de enfriamiento en los cuartos fríos, que consisten en la ubicación del producto en un cuarto equipado con unidades de refrigeración, en una solución hidratante para luego ser empacados.

### ***Empaque***

Se colocan los ramos en una caja y tapa de fondo, el número de ramos por caja dependen del destino final del producto, los que deben ir bien acomodados, deben ser de la mejor calidad. Las cajas deben ir debidamente selladas, embaladas e identificadas para que no exista ninguna confusión y pérdida del producto en el sitio de entrega, luego se almacena.

### ***Despacho***

Es necesario realizar la última verificación del producto que se entrega, ya sea para exportación o consumo nacional para garantizar la calidad. La persona encargada debe fijarse bien en las cajas que están listos para enviar con el camión de embarque, para evitar inconformidad del cliente.

## **3.8 Análisis del Medio Ambiente después del proceso Productivo.**

En este paso se describe la situación actual en cuanto al medio ambiente en la entidad, a partir del análisis del proceso productivo partiendo de su ubicación geográfica, las características climáticas de la zona, las condiciones de trabajo del personal, la disponibilidad de recursos con que cuenta, entre otras cuestiones que con el empleo de métodos empíricos se puedan tratar e identificar; se establece la posición actual de la organización con respecto al medio ambiente.

El suelo constituye uno de los principales recursos que brinda la naturaleza, ya que en él crecen y se desarrollan las plantas, tanto las silvestres como las que se

cultivan para servir de alimento al hombre y a los animales. Para desarrollar este tipo de producción es necesario desarrollar una correcta preparación del mismo, de manera tal que se logre una correcta eliminación e incorporación de los restos vegetales, pero la utilización de productos químicos afecta sin duda alguna al suelo por ende es necesario que al momento de emplear utilicen los más adecuados para de esta forma no dejar al suelo infértil. Las personas que se encuentran en el área donde se aplican productos agroquímicos, tienen equipos de protección, por esta razón no se ven afectados por recibir directamente las sustancias contaminantes. En la actualidad el costo de los plaguicidas ha incrementado el precio de producción del cultivo, sin embargo el control y manejo de estos productos constituye una de las principales para la producción de las rosas.

### ***3.8.1 Manejo de aguas y riegos***

Las descargas de agua que realiza la Empresa Florícola deben tener un límite máximo permisible de contaminación en cuanto se refiere a PH, temperatura, cloro y fósforo. Para lograr un trabajo amigable con el ambiente; se realiza la implementación de sistemas de retrolavado de aguas residuales no peligrosas de la Florícola. Al realizar el retrolavado del agua se puede conseguir incluso la misma dureza del agua antes de haber sido utilizado.

Además en esta empresa se genera un manejo racional del agua, cuya gestión esté en armonía con la disponibilidad de los recursos, las exigencias agronómicas y de calidad que el mercado internacional requiere. Con esta premisa, se busca definir procedimientos establecer un manejo sostenible del recurso hídrico y del proceso productivo. En lo que se refiere a los sistemas de riego, estos permiten optimizar el uso del agua. El conocimiento de las curvas y hojas técnicas de los equipos que conforman el sistema de riego permiten su mejor aplicación y la obtención del mayor provecho. El saber los procedimientos de control y mantenimiento permiten que los niveles de rendimiento del sistema sea los más altos posibles.

### ***3.8.2 Manejo de desechos peligrosos***

Como parte de la Gestión Ambiental llevada a cabo por las Florícolas, el programa Flor Ecuador impulsa el manejo adecuado de los residuos peligrosos generados en las fincas como envases de agroquímicos, el material que se utiliza para sus aplicaciones, los sobrantes, entre otros, los cuales deben ser desechados a través de gestores de desechos peligrosos aprobados por el Ministerio de Ambiente. Para realizar un manejo adecuado de los desechos peligrosos se debe realizar las siguientes actividades:

Solicitar información del registro generador de desechos peligrosos en MAE o en EXPO FLORES.

Registrarse ante el MAE como generador de desechos peligrosos.

Contactar gestores de desechos peligrosos.

Informar el volumen de desechos peligrosos que se encuentran acopiados y coordinar la recolección de estos con los gestores, para evitar que estos desechos sigan contaminando en la empresa.

### ***3.8.3 Uso de agroquímicos***

Las fumigaciones realizadas en la Florícola se han convertido en una actividad necesaria para el control fitosanitario de cultivo, que consiste en aplicar productos agroquímicos (fungicidas, herbicidas, plaguicidas, entre otros) para mantener libre de plagas al cultivo. La empresa debe regular el uso y aplicación de plaguicidas con el fin de reducir el impacto ambiental y humano provocado, por esta razón Expo Flores realiza la actualización del reglamento del uso de plaguicidas junto con la agencia de aseguramiento de la calidad (AGRO CALIDAD).

Cabe recalcar que al realizar las fumigaciones no solo se encuentra en juego el uso de dichos agroquímicos sino que también se generan residuos como: envases y fundas plásticas, trampas de insectos, aguas contaminadas, elementos de protección al personal, mangueras de fumigación. Por el daño que generan al

medio ambiente y a la salud, existe un listado de plaguicidas prohibidos en el país que no se deben utilizar.

La Florícola, dentro de su infraestructura cuenta con una bodega con un aviso de Bodega de Agroquímicos debidamente equipada, tiene suficiente iluminación para poder identificar los rótulos de los productos almacenados y existe el material necesario para recoger posibles derrames que puedan producirse con los productos fitosanitarios. Estos se encuentran almacenados por su categoría de toxicológica y por el tipo de empaque.

Los insumos fitosanitarios deben estar almacenados por su categoría de toxicológica y por el tipo de empaque. Ver el modelo de estantería descrito en el modelo de estantería y de ser posible pintar éstas de acuerdo con esta codificación de colores. Además el bodeguero y especialmente al personal que manipula los agroquímicos se les proporciona el equipo de protección adecuado que le garantice su salud, tales como mandiles protectores, mascarillas o protectores faciales, botas de caucho, etc.

#### ***3.8.4 Plagas y enfermedades.***

En la Florícola se lleva a cabo un manejo Integrado de Plagas y Enfermedades, que consiste en enviar tiquete rojo anotando la enfermedad que se encuentra en la variedad lo cual permite un manejo práctico y sistemático de las mismas. Sin duda alguna esto ha permitido lograr controlarlas y reducir su incidencia bajando la utilización de plaguicidas, sus efectos nocivos, así como también disminuyendo considerablemente los costos de producción.

Es indispensable establecer un programa de monitoreo para conocer con exactitud las plagas y enfermedades que afectan a los cultivos, de tal manera que se pueda predecir y prevenir la presencia de plagas, enfermedades que se originan en una determinada época o lugar, en ciertas variedades, etc.

### **3.9 Revisión de los Procedimientos Existentes Según los Requerimientos de las Normas ISO 9000 y 14000.**

#### **3.9.1 Mapa de Proceso (Anexo 4)**

Permite identificar cada uno de los departamentos y sus actividades.

#### **3.9.2 Talento humano**

Se deberá delegar a uno o más miembros que guíen a toda la empresa como al personal para cumplir un mismo objetivo; por lo cual los miembros deberán controlar el buen funcionamiento de cada departamento y realizar las gestiones necesarias en representación de la empresa. Es importante que la empresa identifique las necesidades y expectativas del personal en aspectos como satisfacción del trabajo, desarrollo personal y reconocimiento. Para lo cual se procedió a analizar las necesidades y expectativas de todo el personal las mismas que se detalla en la siguiente tabla:

**TABLA 3.1  
TALENTO HUMANO**

<b>ESPECTATIVAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
Optimizar la capacidad del talento humano.	Ejecutar un programa de capacitación para el talento humano, sobre la gestión de calidad y cuidado ambiental para mejorar la eficiencia y eficacia de la empresa.
Fortalecer el equipo, para mejorar su competitividad.	Desarrollar estrategias relacionadas con valores corporativos, para fortalecer las relaciones.
Incrementar la flexibilidad laboral para la empresa.	Realizar los planes de seguridad industrial y capacitación.
Lograr un agradable ambiente de trabajo en la empresa.	Realizar programas de incentivos, para fortalecer las relaciones entre el personal.
Evaluar el rendimiento laboral del personal, para establecer su nivel de eficiencia y eficacia.	Establecer un programa de evaluación del desempeño individual.

Elaborado por: Llumiquinga Jessy

### ***3.9.3 En el departamento de Producción.***

El encargado de este departamento deberá estar suficientemente capacitado a cerca de lo que son las normas ISO 9000 y 14000 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 rosas, 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 las diversas variedades, para realizar el comunicado a la gerencia de la producción obtenida en el día se propone utilizar una hoja de control de la producción.

#### ***3.9.3.01 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 la empresa puede utilizar dentro de este control diario.

**TABLA N° 3.2**

**HOJA DE REGISTRO**

<b>HOJA DE CONTROL DE PRODUCCIÓN ROSAS LA MARTINA</b>			
<b>Operario</b>	<b>Variedad</b>	<b>Tallos</b>	<b>Observación</b>
Aimacaña Blanca	High & Magic	213	Punto de corte adecuado
Casillas María	Freedom	110	Algunos pétalos quemados
Cofre María	Mondial	230	Botón cerrado
Vargas Cecilia	Pink Floyd	140	Sin novedades
Toapanta Doris	High & Mora	270	Algunos tallos cortos
Andrade Ángel	Sweetness	100	Tamaño de botón adecuado
Camino Francisco	Pink Martini	150	Punto de corte adecuado
Analuisa Victoria	White Chocolate	200	Punto de corte adecuado
Maigua Eduardo	Hermosa	170	Color adecuado
Fernández Nelson	TuttiFrutti	245	Tamaño de botón pequeño
Analuisa Iván	Náutica	120	Tallos delgados
Toaquiza Nelly	Nina	180	Sin novedades
Tapia Martha	Malena	110	Punto de corte adecuando
Cocha Lorena	Deja v.	80	Algunos botones cerrados
Colimba Oscar	Cabaret	160	Tallos maltratados
Sánchez Paola	Santana	125	Sin novedades
Ante Marlene	Novia	90	Punto de corte adecuado
Alpusig Luis	Luciano	75	Algunos botones cerrados
Vargas Marco	Alba	145	Follaje corto

Elaborado por: Lumiquinga Jessy

Mediante esta hoja se puede ir analizando que variedades van ingresar sin novedades al proceso en el área de Poscosecha, por ende facilitando verificar las que son aptas para comercializar al mercado exterior o a su vez para dar de baja como flor nacional.

### 3.10 Matriz de Control y Evaluación del Sistema de Calidad

Al aplicar este cuadro en el proceso de evaluación se asegurara que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas, logrando mantener al Sistema de Calidad en buen camino. Esta evaluación además se puede efectuar a través de cuestionarios de control interno, los mismos que serán elaborados de acuerdo a las necesidades del personal que va a realizar y los clientes para la obtención de resultados. A la vez la persona que se encuentra a cargo de la misma, puede basarse para la evaluación de los procesos en la siguiente matriz.

**TABLA N° 3.3**  
**MATRIZ DE CONTROL Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN**  
**DE CALIDAD ROSAS LA MARTINA S.A**

<b>Proceso</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observación</b>
Selección y contratación del personal	1 semana	Cada 3 meses	Si	
Ubicación del trabajador	15min.	1 Día	Si	
Envío y recepción de documentos	30 min.	Cada 2 veces al mes	Si	
Arqueo de caja	30 min.	Semanalmente	Si	
Reposición de Caja	4 horas	Mensualmente	Si	
Pago de sueldos	1 hora	Mensualmente	Si	
Pago de obligaciones empresariales	1 semana	Primeros días del mes	Si	
Adquisición de suministros	1 vez	Mensualmente	Si	

Elaborado por: Llumiquinga Jessy

**TABLA N° 3.4**  
**3.11 MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL PROCESO DE LA FLOR**

**ROSAS LA MARTINA S.A**

<b>Proceso</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Observación</b>
Clasificación	1 hora	500 tallos	Si	
Boncheo	1 hora	17 ramos	Si	
Control de calidad	Todo el día	Toda el proceso	Si	
Etiquetas	10 minutos	25 ramos	No	Por no tener acceso rápido al sistema
Empaque	1 hora	12 tabacos	Si	

Elaborado por: Llumiquinga Jessy

El tiempo que se ha considerado para cada proceso ha sido determinado en base a la observación, que es una técnica de investigación, cabe mencionar que el tiempo de duración de cada proceso puede variar según las circunstancias que se presenten y los factores que intervengan, a la vez la frecuencia con la que serán revisados, los procesos pueden variar de acuerdo a la carga de trabajo.

### **3.12 Políticas de Control de Calidad y el Cuidado Ambiental**

La empresa ha manifestado interés por el tema, por ello se ha previsto incorporar una políticas y estrategias que permita corregir, controlar, supervisar, los procesos y llevar a cabo una efectiva gestión de control de calidad y ambiental. Además, no existe definida por completo una política ambiental que permita controlar los impactos ambientales y que al mismo tiempo incluya un compromiso de mejora continua.

- ✓ Realizar todo trabajo con excelencia.

- ✓ Los plaguicidas y los pesticidas deberán almacenarse ordenadamente en sitios exclusivos, con aislamiento, ventilación e iluminación adecuada.
- ✓ Cada puesto de trabajo deberá estar limpio.
- ✓ Todas las herramientas deberán colocarse en estándares apropiados.
- ✓ Prevenir la contaminación y comprometerse a reducir, reutilizar y reciclar los residuos contaminantes.
- ✓ Mantener la satisfacción del cliente a través del mejoramiento continuo.
- ✓ Mejorar los canales de comunicación con el cliente de forma oportuna y clara.
- ✓ Mantener un equipo humano motivado y capacitado.
- ✓ Establecer y evaluar procedimientos, objetivos y necesidades en materia ambiental.
- ✓ Hacer de la organización ente competitivo de acuerdo a las exigencias ambientales.
- ✓ Buscar soluciones que minimicen el impacto ambiental del producto, de manera general mediante capacitaciones, charlas y conferencias.

### **3.13 Estrategias para Enfrentar la Contaminación Ambiental**

Las estrategias se constituyen una respuesta inmediata a situaciones de riesgo existentes, para cuya corrección corresponde realizar una serie de medidas que para beneficio de la empresa amerita una ejecución en etapas, por lo tanto las estrategias son una serie de medidas atenuantes.

Dentro del área correctiva se debe tomar en cuenta las auditorías ambientales, análisis de impactos y acciones de corrección dentro de la empresa y formas de “indemnización al ambiente”.

Esta “indemnización al ambiente” se refiere a acciones que emprenda la empresa fuera de sus operaciones, que mejoren la calidad del ambiente que han maltratado por

ejemplo programas de reforestación que auspicie la empresa e implantación de áreas verdes dentro de sus instalaciones.

Además de reducir, reutilizar y reciclar las materias primas, recolectar y enviar a tratamiento los materiales a especialistas, se debe cerrar el círculo de cuidado ambiental con el uso de materiales reciclados dentro de su actividad cotidiana, dentro de la empresa incluye papel reciclado, también al emitir documentos y material promocional se puede incluir el logo de reciclaje que demuestre el compromiso directo de las empresas con el medio ambiente.

### **Estrategias**

- ✓ Mantener un control y registro de producción de desechos.
- ✓ Identificar las fuentes importantes de desechos
- ✓ Definir correctamente el impacto ambiental mediante estudios técnicos.
- ✓ Uso de materiales reciclados generales

### **3.14 Disminución de Costos e incremento de Ingresos**

Una disminución de costos en la producción, se puede efectuar al mejorar la eficiencia de los procesos productivos, y la utilización de materias primas y energía, pero para muchas empresas al realizar este tipo de actividad consideran que la adopción de medidas de protección del medio ambiente representa un costo de producción, pero por el contrario, se traduce en un beneficio sustancial para el ambiente y la empresa.

La disminución de costos se puede producir en el rediseño de la producción, reciclaje y reutilización de residuos generados. Los aumentos de ingresos se verán reflejados en la mejora de la imagen de la empresa, mejora de la competitividad, la posibilidad de lograr un marketing ecológico así como la ampliación de negocios ambientales.

### **3.15 Informe Final**

En el macroambiente, dentro del factor externo existen amenazas y oportunidades por lo que las empresas deben confrontar para su supervivencia. En lo que se refiere al factor interno se puede mencionar que prevalecen las fortalezas por ende, facilitando así, un buen desarrollo y crecimiento económico a la empresa. Además es importante que desarrollen estrategias que permitan afrontar las debilidades que tienen y estas se conviertan en fortalezas. La aplicación de un adecuado proceso productivo en la Empresa Florícola es muy importante para el mejor desarrollo de las actividades dentro de la misma y la reducción de los niveles de contaminación al medio ambiente. Para llevar a cabo cada uno de estos procesos es necesario destinar rubros económicos, un buen control por parte de todos los que conforman la empresa. Por ello se puede mencionar que en la empresa se utilizan ciertos parámetros para el proceso de la flor, lo cual ha permitido que no existan problemas, principalmente con los trabajadores ya que al estar protegidos no se exponen directamente con los productos que utilizan para controlar las enfermedades de las plantas. Al existir una preocupación por cuidar el medio ambiente la empresa ha adquirido una maquinaria que permite reutilizar la materia vegetativa es decir convirtiendo en material orgánico para una adecuada producción de rosas, la aplicación del retrolavado del uso del agua ha permitido a la empresa reducir la contaminación y a su vez el encargado de la bodega mantiene un control de todo los envases que utilizan para la fertilización y fumigación los mismos que son enviados a la empresa INSINEROX para su respectiva incineración.

La Florícola ha tratado de no producir grandes cantidades de desechos ya sea clasificando y reciclando por ende evitando no generar un alto grado de contaminación al medio ambiente. Sin embargo existe algunas falencias pero tratan de basar de acuerdo a las normas, leyes y procedimientos medioambientales para evitar el desgaste de los recursos no renovables, con ello ayudar al cuidado del agua, del suelo y principalmente la salud de los trabajadores debido al uso de productos químicos. Asimismo, el mejoramiento del control,

disminución de riesgos, sanciones, mejoramiento del ambiente de trabajo, optimización de recursos, adquisición de herramienta y equipos. Por ello hoy en día la Florícola se rige bajo los lineamientos, Flor Ecuador y Agro Calidad cumpliendo con los requerimientos establecidos por las autoridades pertinentes para trabajar en conformidad con el medio ambiente.

En la actualidad a nivel mundial las normas ISO 9000 e ISO 14000 son requeridas, y han sido utilizadas por las organizaciones como base para el desarrollo de un sistema de gestión de la calidad y cuidado ambiental, en nuestro país, provincia y ciudad; hablar de control de calidad y cuidado ambiental, no solo está relacionado con las grandes empresas manufactureras o de servicios, sino que además se involucran a las pequeñas y medianas empresas de todos los sectores, sin importar que tan grande o pequeña sea la organización, debe haber una seguridad cada vez mejor en la calidad y en las recomendaciones con relación a control ambiental, por ello es necesario que las empresas adopten un sistema de gestión de la calidad y gestión ambiental.

### 3.16 CONCLUSIONES

Después de haber realizado el respectivo análisis del trabajo investigativo relacionado a las normas ISO 9000 y 14000. Las empresas como parte de su Gestión Ambiental están sujetas a lo establecido en las leyes y procedimientos, lo que conlleva a trabajar bajo un sistema social y ambiental, con conservación del ecosistema, recursos hídricos, protección de la vida silvestre, salud y seguridad ocupacional.

El análisis del proceso productivo permitió conocer el impacto ambiental producido en la empresa, de tal manera que se pueda promover la seguridad de los trabajadores, por ende la adecuada manipulación de productos químicos, permitirá evitar sanciones por parte del ente regulador y garantizar la calidad de las rosas sin perjudicar al medio ambiente.

De la misma manera se debe tener en cuenta que la calidad hacen las personas, por lo cual todos deberán estar sensibilizados e informados, para participar desde su puesto de trabajo en el sistema de gestión de la calidad desde el principio. Además el utilizar racionalmente los recursos se minimizan los costos y se buscan soluciones que disminuyan el impacto ambiental para ofrecer productos y servicios de excelente calidad.

La decisión de desarrollar policías de control de calidad y cuidado ambiental fortalece indudablemente la organización, por cuanto se producen una serie de beneficios directos e indirectos que contribuyen a mejorar la imagen corporativa de la empresa, intensifica las relaciones con las comunidades, minimizan los delitos y se incrementa la responsabilidad y los compromisos de las consideraciones ambientales.

### **3.17 RECOMENDACIONES**

Vigilar que se cumpla estrictamente los lineamientos establecidos en la normativa ambiental en la Florícola por parte de los responsables de las mismas, para evitar sanciones y multas cuando las autoridades realicen los respectivos controles sobre el impacto ambiental que están generando, ya sea relacionado con la salud de los trabajadores y el ecosistema. Además es importante solicitar la ejecución de una auditoría medio ambiental para conocer los efectos y repercusiones que sobre el medio ambiente tiene la actividad, y por lo tanto, obtener un diagnóstico completo de las empresas.

Implementar programas de capacitación para aprovechar el potencial de los trabajadores, a su vez aplicar programas de control medioambiental que permita tomar conciencia a la sociedad del daño que se está causando y tener herramientas para mitigarlo, además de ello debería destinar la empresa rubro económico significativo para cubrir todos los gastos medioambientales de manera que no generen daños nocivos a la población aledaña.

Fomentar en las personas, una buena cultura de calidad y cuidado ambiental, que permita mejorar sus conocimientos, destrezas, habilidades, aptitudes y predisposición para cumplir satisfactoriamente en la ejecución de sus actividades, evitando el desperdicio de recursos, la mala utilización de productos químicos y desechos tóxicos con el propósito de brindar al cliente un producto y servicio de calidad.

Implementar políticas y procedimientos medioambientales más efectivos y drásticos procurando que la Empresa Florícola se mantenga bajo las normas ISO 9000 y 14000, para que la actividad floricultora sea reconocida a nivel mundial como una industria interesada en la preservación del medio ambiente y el cumplimiento de leyes ambientales.

## GLOSARIO

**Aspectos Medioambientales.-** Elementos o características de una actividad, producto o servicio susceptibles de interactuar con el medio ambiente

**Calidad:** Es la habilidad de una empresa para cumplir consistentemente las necesidades y expectativas definidas e implícitas de un producto o servicio.

**Certificación:** Proceso mediante el cual una entidad debidamente acreditada confirma la capacidad de una empresa o producto para cumplir con las exigencias de una norma.

**Cliente:** Organización o persona que recibe el producto.

**Desechos.-** Material que no es utilizado de ninguna manera resultante de un proceso dado o de almacenaje.

**Eficacia:** Es la extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Eficiencia:** Es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

**Entidad:** Es decir, que una empresa es una colectividad considerada como unidad (por ejemplo, una corporación, compañía, institución, etc.).

**Estrategias:** Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.

**Gestión Ambiental.-** Planeamiento e implementación de acciones orientadas a mejorar la calidad de vida del ser humano. Movilización de recursos o empleo de medidas para controlar el uso, el mejoramiento o la conservación de recursos y servicios naturales y económicos, en forma que permita minimizar los conflictos originados por dicho uso, mejoramiento o conservación.

**Gestión de la Calidad:** Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**Gestión:** Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**Impacto ambiental:** Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o

beneficioso, total o parcialmente resultante de las actividades, productos o servicios de una organización.

**Impacto Medioambiental.-** La transformación o cambio que se produce en el medio a causa de la acción del hombre o de la naturaleza.

**Medio Ambiente:** El entorno del sitio en que opera una organización, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y su interrelación.

**Normas ISO.-** “Normas internacionales. La familia de normas ISO 14000 es la que regula la protección del ambiente. Las normas ISO son menos exigentes que las UNE o que las europeas correspondientes, pero tienen cada vez más interés dada la internacionalización de la industria y el comercio”

**Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

**Proceso:** Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Residuo:** término utilizado para denominar a aquellos materiales sobrantes que aparentemente no pueden prestar más utilidad y que no necesariamente se deben votar, puesto que aún conservan algún valor, al ser subproductos que podrían tener un nuevo uso mediante prácticas como el reciclaje.

## BIBLIOGRAFÍA

### Bibliografía Citada

- ✓ CHIAVENATO, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, Octava Edición, (2007). (Pág.37).
- ✓ ZAMBRANO, Walter, “Contabilidad Ciclo Básico”, Sexta Edición, Guayaquil- Ecuador, 2005, (Pág 12).
- ✓ NIETO Alfonso, Ariel Comunicación, Segunda Edición, Septiembre 2000. Pág. 317
- ✓ PEREZ Moya J. Gestión de Calidad Pág.169
- ✓ FERNÁNDEZ Pereda, Héctor, Gestión de la Calidad, Europe, Spain, Asturias, [http://www.buscarportal.com/articulos/ indice.html](http://www.buscarportal.com/articulos/indice.html) 28/01/2012 14:47
- ✓ CABALLANO Alcántara José Luis, **Gestión de La Calidad**, [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/gestiondelacalidad/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/gestiondelacalidad/) pág. 1, 2, 3,4 28/01/2012 15:02
- ✓ LIBRO COMERCIO Y MEDIO AMBIENTE, Serie de normas ISO 9000, Pág. 98
- ✓ LIBRO COMERCIO Y MEDIO AMBIENTE, Serie de Normas ISO 14000, Pág. 108
- ✓ GUERRERO Rosas Pablo. Normativa Gestión Ambiental ISO 14000. Pág. 42
- ✓ FREIRE Santos José Luis, Normas ISO 9000. Pág.36
- ✓ CORDERO Salas, Paula. Sistema de Gestión Ambiental, Serie cuadernos Técnicos, pág. 23
- ✓ SUMMERS Donna, Administración de Calidad, Primera Edición 2006, México 2006. Pág 34-40

- ✓ SUMMERS Donna, Administración de Calidad, Primera Edición 2006, México 2006. Pág 42-46
- ✓ CANELA Campos Miguel. Gestión de Calidad, Primera Edición, septiembre 2002. Pag. 34-36
- ✓ ROMERO, J; RAMIREZ C, REVEROS, H. Desarrollo y Aplicación de las Normas de Calidad. Santa Fe de Bogotá. D.C Colombia. Pág. 37-40
- ✓ RITZMAN, Larry, Administración de Operaciones, estrategias y análisis Quinta Edición. México 2002 Pág. 234-236
- ✓ LAS NORMAS DE LA SERIE 9000 Y SU CERTIFICACIÓN EN ECUADOR, Manuel Posso, [http://www.derechoecuador.com/index2.php?option=com\\_content&do\\_pdf=1&id=2514](http://www.derechoecuador.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=2514) 27/01/2012 14:18
- ✓ INSTRUMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL PARA EL SIGLO XXI, Rodrigo Rivera, [http://www.cueronet.com/tecnica/normas\\_iso14000.htm](http://www.cueronet.com/tecnica/normas_iso14000.htm), 27/01/2012 14: 25
- ✓ REVISTA BIBLIOGRÁFICA DE GEOGRAFÍA Y CIENCIAS SOCIALES Universidad de Barcelona [ISSN 1138-9796] N° 129, 14 de diciembre de 1998, <http://www.ub.edu/geocrit/b3w-129.htm>, 29/01/2012 16:07

### **Bibliografía Consultada**

- ✓ Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) (junio 2004).
- ✓ Ley de Bases del Medio Ambiente (Conama - 1994).

### **Bibliografía virtual**

- ✓ <http://univalle.edu.co/plandesarrollo/3-2-gestion-administrativa.html>: 28/01/2012 17:52:14
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos65/gestion-financiera/gestion-financiera.shtml> Gestión financiera; 29/01/2012 18:23:35

- ✓ <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>;  
29/01/2012; 19:25:58 <http://www.colpamex.org/Tesis/VNC.pdf>, 18 enero  
2012, 16:25
- ✓ [http://www.kalitatekatedra.ehu.es/p211content/es/contenidos/informacion/introduccion/es\\_introduc/definicion\\_gestion.html](http://www.kalitatekatedra.ehu.es/p211content/es/contenidos/informacion/introduccion/es_introduc/definicion_gestion.html). 22/01/2012, 14:35,
- ✓ <http://www.quiminet.com/articulos/que-son-las-normas-iso-9000-4239.htm>, 25/01/2012, 17:10,
- ✓ <Http://ww.bdigital.unal.edu.co/988/1/felipevillegasgonzalez.2005.pdf>, 18  
enero 2012

**ANEXOS**

## ANEXO N° 1

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas**  
**CARRERAA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Entrevista dirigida al asistente de Gestión de la Calidad de la empresa  
“Aglomerados Cotopaxi S.A”.**

**1. Que entiende usted por calidad?**

.....  
.....  
.....

**2. Que entiende usted por normas ISO 9000?**

.....  
.....  
.....

**3. Como define a la Norma ISO 14000?**

.....  
.....  
.....

**4. De qué forma la empresa ha reducido la contaminación ambiental?**

.....  
.....  
.....



**5. La aplicación de las normas ISO 9000 y 14000 de qué forma ayuda o beneficia a la empresa?**

.....  
.....  
.....

**6. Recibió alguna capacitación el personal de producción para trabajar de acuerdo a las normas ISO 9000 y 14000?**

.....  
.....  
.....

**7. Con la implementación de las normas ISO 14000 se ha reducido la contaminación ambiental?**

.....  
.....  
.....

**8. Con que certificaciones cuenta la empresa?**

.....  
.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO N° 2**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas**  
**CARRERAA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Entrevista dirigida al Jefe de Producción de la empresa “Rosas La Martina S.A”.**

**1. Que entiende usted por calidad?**

.....  
.....  
.....

**2. Como define a la Norma ISO 9000 y 14000?**

.....  
.....  
.....

**3. Usted como Jefe de Producción de la empresa que medidas toma para evitar contaminación ambiental?**

.....  
.....  
.....

**4. Las actividades que se ejecuta van en beneficio de la calidad del producto?**

.....  
.....  
.....

**5. Recibe alguna capacitación para el manejo de la producción y el cuidado ambiental?**

.....  
.....  
.....

**6. Usted que hace con desechos que genera la empresa?**

.....  
.....  
.....

**7. Usted considera que la implementación de políticas de control de calidad y cuidado ambiental beneficia a la empresa?**

.....  
.....  
.....

**8. La florícola se encuentra regulada por alguna institución medioambiental?**

.....  
.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO N° 3

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Encuesta dirigida al personal encargado del Departamento de Calidad de las Empresas Productivas del Cantón Latacunga.

**Objetivo:** Recopilar información suficiente para llevar a cabo la presente investigación y determinar cómo se desarrollan las actividades con la implementación de las normas ISO 9000 y 14000.

**Instrucciones:** Por favor lea cuidadosamente cada una de las preguntas y contéstelas con claridad y veracidad.

### CUESTIONARIO

**1. Conoce usted, que significa término calidad?**

SI ( ) NO ( )

**2. Sabe usted a que se refiere las normas ISO 9000 y 14000?**

SI ( ) NO ( )

**3. Considera usted que la implementación de la normas ISO 9000 y 14000 beneficia a la empresa?**

SI ( ) NO ( )

Por qué?

.....  
.....  
.....

**4. Conoce cuáles son los beneficios que tiene una empresa al tener una certificación de calidad?**

SI ( ) NO ( )

Por qué?

.....  
.....  
.....

**5. Su empresa cuenta con certificación ISO 9000 y 14000?**

SI ( ) NO ( )

Por qué?

.....  
.....  
.....

**6. Porque razón cree usted que se debería realizar un análisis de las normas ISO 9000 y 14000?**

Para mejorar la capacidad personal ( )

Para mejorar procesos productivos y cuidado ambiental ( )

Para determinar oportunidades en mercado ( )

**7. ¿Usted considera que la implementación de políticas de control de calidad y cuidado ambiental beneficia a la empresa?**

SI ( ) NO ( )

Por qué?

.....  
.....  
.....

**8. Considera usted que cuenta con las herramientas necesarias para desempeñar bien su trabajo?**

SI ( ) NO ( )

Por qué?

.....  
.....  
.....



**9. ¿Los desechos que produce la empresa son clasificados?**

SI ( ) NO ( )

De qué forma?

.....  
.....  
.....

**10. La empresa a tomados medidas para evitar contaminación ambiental?**

SI ( ) NO ( )

De qué forma?

.....  
.....  
.....

**11. Usted recibe alguna capacitación para el manejo de la producción y el cuidado ambiental?**

SI ( ) NO ( )

Por qué?

.....  
.....  
.....

**12. La empresa está sujeta a controles ambientales?**

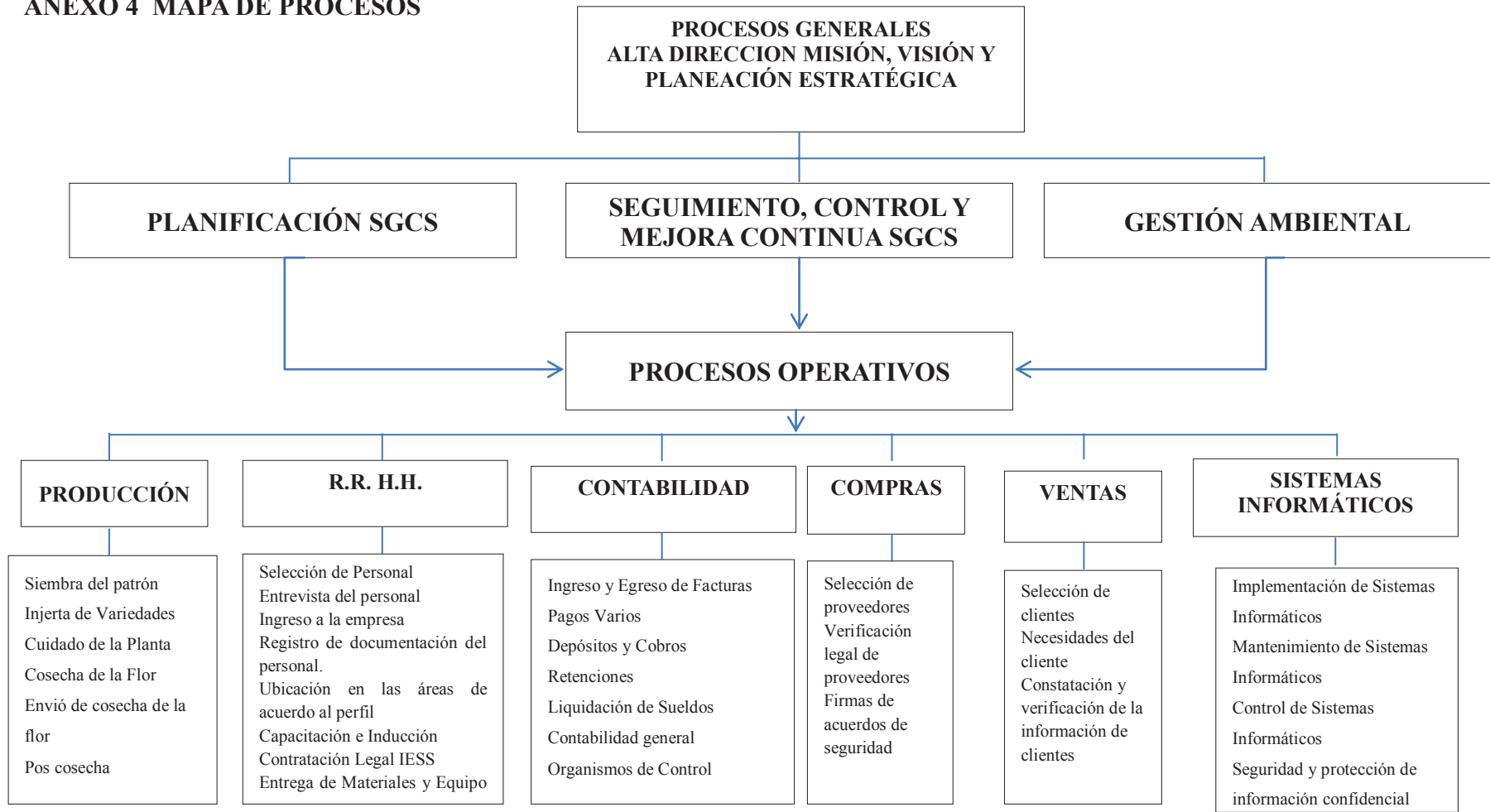
SI ( ) NO ( )

Por qué?

.....  
.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 4 MAPA DE PROCESOS**



Elaborado por: Jessy Llumiquinga