



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERAS DE EMPRESAS

TEMA :

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9000 VERSIÓN 2000 PARA LA EMPRESA, PROCESADORA DE LICOR “SABOR DE MI TIERRA”, UBICADA EN LA PROVINCIA DEL COTOPAXI, CANTÓN PANGUA EL CORAZÓN”.

**AUTORAS:
FLOR MARÍA ORTIZ PIÑA.
ANA MARÍA YANZA MORENO**

Riobamba - Ecuador

2013

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo ha sido revisado en su totalidad quedando autorizada su presentación.

Ing. Jorge Bolívar Alvarado Maldonado
DIRECTOR DE TESIS.

Ing. Gino Geovanny Merino Naranjo
MIEMBRO TRIBUNAL.

CERTIFICACIÓN AUTORÍA

Las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación y que aparecen como propias son en su totalidad de absoluta responsabilidad de los autores.

**FLOR MARÍA ORTIZ PIÑA
ANA MARÍA YANZA MORENO**

AGRADECIMIENTO

Mis agradecimientos van dirigidos en primer lugar a Dios, porque estoy convencida que es quien me cuida en todo momento, a mis padres que fueron las personas que cimentaron las bases para que yo me convierta en una persona de bien, a mi esposo e hijo que en todo momento me han reclinado y a mis hermanos, en especial a mi hermana, Alicia que ha sido la persona que me apoyado en todo momento.

Por último agradezco a mi Director de Tesis, por su colaboración, orientación y paciencia, para culminar este trabajo de investigación.

Flor María

A Dios por haberme permitido conocer el significado de la vida, rodeada de todas las personas que quiero quienes con mucho esfuerzo me han guiado para superarme día a día.

A mi papi, Cesar a mi mami María, quienes han sido un apoyo moral y económico para lograr este fin. Gracias por su paciencia.

A mi asesor de tesis quien con sus conocimientos impartidos y valiosa orientación para la culminación de este trabajo.

A mis hermanos y hermanas por ayudarme y apoyarme sin condiciones. Gracias por facilitarme las cosas.

Ana María

DEDICATORIA.

El presente trabajo está dedicado a mis padres por su comprensión y apoyo incondicional y por enseñarme a luchar día a día y aprender que los objetivos se logran con la lucha constante y a mi familia por estar siempre pendiente de mí, que me aconsejaron durante toda mi carrera universitaria.

Flor María

A mis padres, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

A mis hermanos y hermanas por su apoyo incondicional, gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

Ana María

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido	Pág.
Portada	
Certificación del Tribunal.....I	I
Certificación de Auditoría.....II	II
AGRADECIMIENTO.....III	III
DEDICATORIA.....IV	IV
Índice de ContenidosV	V
Índice de Cuadros.....VIII	VIII
Índice de Gráficos.....VIII	VIII
Índice de Anexos.....VIII	VIII
INTRODUCCIÓN.....1	1
CAPÍTULO I..... 2	2
1. PROBLEMA INVESTIGATIVO 2	2
1.1. Título.....2	2
1.3. Justificación del problema 2	2
1.4. Delimitación del Problema..... 3	3
1.5. Preguntas directrices 4	4
1.6. Marco teórico referencial 4	4
1.7. Marco conceptual..... 19	19
1.8. Hipótesis 24	24
1.9. Variables de estudio 25	25
1.10. Metodología de la investigación 27	27
CAPÍTULO II 29	29
2. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA "SABOR DE MI TIERRA" 29	29
2.1. Antecedentes 29	29
2.2. Situación General..... 30	30
2.3. Constitución de la empresa 30	30
2.4. Aspectos legales..... 38	38

2.5. Propietarios	38
2.6. Estructura administrativa	38
2.7. Organigrama Estructural	47
2.8. Objetivos de la empresa	48
2.9. Misión	48
2.11. Bienes que producen	49
2.12. Relaciones comerciales.	50
CAPÍTULO III	51
3. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA "SABOR DE MI TIERRA"	51
3.1. Herramientas de investigación	52
3.1.1. Lista de verificación	52
3.1.2. Resultados	52
3.1.3. Requisito 4. Sistema de gestión de calidad	53
3.1.4. Requisito 5. Responsabilidad de la dirección	54
3.1.5. Requisito 6. Gestión de los recursos	56
3.1.6. Requisito 7. Realización del proceso	58
3.1.7. Requisito 8. Medición, análisis y mejora	64
3.2. Diagnóstico sobre los principios de Gestión de Calidad.....	66
3.2.1. Enfoque al cliente.....	66
3.3. CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO	71
CAPÍTULO IV	78
4. PROPUESTA	78
4.1. Modelo de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9000:2000, para la empresa procesadora de licor "Sabor de mi Tierra".	78
4.2. Fase 1: Presentación y análisis de la situación de partida.....	85
4.3. Fase 2: Planeación adaptación documental.....	86
4.4. Fase 3: Implementación - formación	87
4.5. Sensibilización a la norma ISO-9000:2000	88
4.6. Curso implementación de la norma ISO-9000:2000.....	89
4.7. Fase 4. Monitoreo	90
4.8. Fase 5: Auditoría interna.....	91
4.9. Formación de auditores internos.....	92
4.10. Fase 6: Acciones de mejora y revisión por la dirección.....	93

4.11. Fase 7. Proceso de certificación.....	94
4.12. BENEFICIOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	95
4.13. Propuestas Generadas del Diagnostico	95
4.14 MANUAL DE CALIDAD CON BASE EN LOS 8 PRINCIPIOS DE CALIDAD PARA LICORERA "SABOR DE MI TIERRA"	98
CAPÍTULO V	130
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	130
Conclusiones	130
Recomendaciones.....	131
RESUMEN	1352
SUMMARY.....	133
BIBLIOGRAFÍA.....	134
ANEXOS	

ÍNDICE DE CUADROS

No	Título	Pág.
1	Productos	57
2	Cocteles	57
3	Estratificación de la empresa	60
4	Matriz de resultados	84
5	Matriz de evaluación de los principios	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No	Título	Pág.
1	Ocho principios para la gestión de calidad	15
2	Diagrama De Lluvia De Ideas	18
3	Diagrama Causa-Efecto	20
4	Organigrama Sabor De Mi Tierra	55
5	Fases del proyecto	95

ÍNDICE DE ANEXOS

No	Título	Pág.
1	Cuestionario de Diagnostico	159
2	Flujo de Procesos de las fases de calidad	160
3	Procesos de Producción de la Empresa	162
4	Certificado del Registro Sanitario	164
5	Registro Único de Contribuyentes	165

INTRODUCCIÓN

La globalización de los mercados y mecanismos regionales de integración plantean nuevos y fuertes desafíos competitivos a todas las organizaciones y se crean permanentemente nuevas condiciones para competir. La clave para alcanzar estos nuevos niveles de competitividad radica en la modernización de la tecnología, la formación del personal y el desarrollo de nuevas formas de organización y gestión de los procesos productivos.

El nuevo enfoque integral de la calidad brinda un sistema de gestión que asegura que las organizaciones satisfagan los requerimientos de los clientes, y a su vez hagan uso racional de los recursos, asegurando su máxima productividad. Asimismo, permite desarrollar en la organización una fuerte ventaja competitiva como es la cultura del “mejoramiento continuo” con un impacto positivo en la satisfacción del cliente y del personal y un incremento de la productividad.

La calidad se ha convertido para las organizaciones actuales en uno de los pilares para alcanzar el éxito. El mundo globalizado ha ocasionado que la competencia y el flujo de conocimiento se incrementen en un ritmo vertiginoso, lo que ha traído aparejado una evolución del cliente, quien hoy por hoy es mucho más exigente que en tiempos pasados.

Las empresas de manufactura no están exentas de esta presión, por eso deben participar en la búsqueda de mejores formas de trabajar y de hacer eficiente su trabajo.

En este sentido, el objetivo primordial del presente trabajo de tesis es: Diseñar un sistema integral de Gestión de Calidad en la empresa procesadora de licor "Sabor de mi Tierra", que cumpla con la norma ISO 9000:2000.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA INVESTIGATIVO

1.1. Título

Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en las normas ISO 9000 versión 2000 para la empresa, procesadora de licor “SABOR DE MI TIERRA”, ubicada en la provincia del Cotopaxi, cantón Pangua el Corazón.”

1.2. Formulación del problema

El Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en las normas ISO 9000-2000, permitirá a la empresa "Sabor de mi Tierra", dar soluciones de carácter técnico y de control de calidad de los procesos de producción, con base en la cual se brinde productos con un valor agregado percibido al consumidor final en términos reales.

1.3. Justificación del problema

El presente estudio busca orientar a la empresa "Sabor de mi Tierra", hacia una moderna administración de todos sus recursos. Para lo cual la empresa necesita del mejoramiento de sus procesos en las diferentes áreas de la misma, sin embargo, el presente estudio está relacionado únicamente con los procesos de producción y sobre los cuales se aplicará, tanto, el control estadístico, como las medidas necesarias para manejar los procesos en el sistema de gestión del TQM.

A través del cual se llegue a un fortalecimiento general, provocado por su gestión como entidad con fines de lucro, por ello es necesario ingresar a la empresa dentro de un sistema administrativo competitivo con el cual la organización, pueda proyectarse hacia nuevos horizontes dentro de la producción y comercialización de alcohol y sus derivados, de esta

forma sus propietarios puedan incrementar sus ingresos, y su capacidad de generar nuevas inversiones.

Desde el punto de vista productivo, el estudio servirá para los consumidores locales y nacionales.

Desde el punto de vista metodológico, la presente investigación servirá de sustento de nuevas investigaciones relacionadas con las necesidades de la empresa procesadora de licor "**Sabor de mi Tierra**".

Desde un punto de vista teórico, la investigación permitirá reforzar los conocimientos adquiridos en la Escuela de Ingeniería de Administración de Empresas, a la vez que la información recabada, pasará a formar parte de la biblioteca de la FADE.

1.4. Delimitación del Problema

El presente estudio se enfoca en la empresa procesadora de licor "Sabor de mi Tierra", ubicada en la provincia del Cotopaxi, cantón Pangua el Corazón."

1.4.1. Objetivo general

Diseñar un modelo de gestión de calidad basado en las normas ISO 9000 versión 2000 para la empresa, procesadora de licor "SABOR DE MI TIERRA", ubicada en la provincia del Cotopaxi, cantón Pangua el Corazón".

1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar las normas internacionales ISO 9000.
- Establecer los puntos críticos de control de los procesos.
- Identificar y representar una gestión con enfoque basada en procesos.

- Definir lineamientos y políticas para la implementación del modelo de gestión de calidad.

1.5. Preguntas directrices

¿Cómo conseguir una posición competitiva en cuanto a producto a nivel nacional?

¿Cuáles son los cambios que se deben introducir en corto plazo en la empresa en el área de procesos de producción?

¿Cuenta la empresa con estrategias y políticas que impulsen el mejoramiento de los procesos de producción?

¿De qué recursos, podría disponer la empresa, para impulsar el desarrollo del modelo de gestión de calidad en los procesos de producción?

1.6. Marco teórico referencial

1.6.1. Marco teórico

Para obtener resultados óptimos durante el desarrollo de la tesis, se revisan algunos fundamentos teóricos, los cuales se indican a continuación:

A. Teoría Científica

QUÉ SON LAS NORMAS ISO 9000

La serie ISO 9000 es un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de la empresa que han ganado reconocimiento y aceptación internacional debido al mayor poder que tienen los consumidores y a la alta competencia internacional acentuada por los procesos integracionistas. Algunas de estas normas especifican requisitos para sistemas de calidad (ISO 9000, 9002, 9003) y otras dan una guía para ayudar en la interpretación e implementación del sistema de calidad (ISO 9000-2, ISO 9004-1).

ANTECEDENTES DE LAS NORMAS ISO 9000

La normalización internacional se realiza con base en un amplio criterio, no sólo se refiere a la legislación comunitaria en materia de productos o servicios, sino pretendiendo ser un método para asegurar la economía, ahorrar gastos, evitar el desempleo y garantizar el funcionamiento rentable de las empresas. Las organizaciones deben tener un sistema de calidad más eficiente cada día, que integre todas las actividades que pudieran afectar la satisfacción de las necesidades explícitas y tácitas de sus clientes.

Es por esta razón que surgió la necesidad de normalizar la forma de asegurar la calidad.

El Organismo Internacional de Normalización, ISO, (International Organization for Standardization)¹, creada en 1947 que cuenta con 91 estados miembros, que son representados por sus organismos nacionales de normalización. La ISO trabaja para lograr una forma común de conseguir el establecimiento del sistema de calidad, que garantice la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores.

A comienzos del año 1980 la ISO designó una serie de comités técnicos para que trabajaran en el desarrollo de normas comunes que fuesen aceptadas universalmente. El resultado de este trabajo fue publicado siete años más tarde a través del compendio de normas ISO 9000, posterior a la publicación de la norma de aseguramiento de la calidad-vocabulario (ISO 8402), que fue dada a conocer en 1986.

El diario oficial de las comunidades europeas, el 28 de Enero de 1991, publicó una comunicación que fue también nombrada el Libro Verde de la normalización. Este importante documento no sólo fue un marco de referencia para Europa, sino también para las comunidades que negocian con ellos, como el caso de Mercosur, con esto se

¹ (International Organization for Standardization).

exige o sus proveedores que sean auditados y certificados bajo los lineamientos de la ISO 9000.

La frecuencia que ISO estableció para la revisión y actualización de lo serie ISO 9000 fue de cinco años.

OBJETIVOS DE LAS ISO 9000

Proporcionar elementos para que una organización pueda lograr la calidad del producto o servicio, a la vez que mantenerla en el tiempo, de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas permanentemente, permitiéndole a la empresa reducir costos de calidad, aumentar la productividad, y destacarse o sobresalir frente a la competencia.

Proporcionar a los clientes o usuarios la seguridad de que el producto o los servicios tienen la calidad deseada, concertada, pactada o contratada.

Proporcionar a la dirección de la empresa la seguridad de que se obtiene la calidad deseada.

Establecer las directrices, mediante las cuales la organización, puede seleccionar y utilizar las normas.

FAMILIA ISO 9000

NORMA	AÑO	CONTENIDO
8402	1986	Gestión y aseguramiento de la calidad
9000	1987	
9000-1	1987	Norma para la gestión y aseguramiento de la calidad -

		Parte 1
9000-2	1993	Norma para la gestión y aseguramiento de la calidad - Parte 2
9000-3	1991	Norma para la gestión y aseguramiento de la calidad - Parte 3
9000-4	1993	Norma para la gestión y aseguramiento de la calidad - Parte 4
9000	1987	Sistema de calidad
9002	1987	Sistema de calidad
9003	1987	Sistema de calidad
9004-1	1987	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 1
9004-2	1991	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 2
9004-3	1993	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 3
9004-4	1993	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 4
9004-5	PC	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 5
9004-6	PT	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 6
9004-7	PNI	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 7

9004-8	NP	Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad - Parte 8
PC = Proyecto de comité ; PT = Proyecto de trabajo		
10011-1	1990	Lineamientos para auditar sistemas de calidad- Parte 1
10011-2	1991	Lineamientos para auditar sistemas de calidad- Parte 2
10011-3	1991	Lineamientos para auditar sistemas de calidad- Parte 3
10012-1	PT	Requerimiento de aseguramiento para equipos de medición
10013	PNI	Lineamientos para la elaboración de manuales de calidad
10014	PT	Aspectos económicos de la calidad
10015	NP	Educación continua y lineamientos para la capacitación

La norma ISO 9000 contiene las directrices para seleccionar y utilizar las normas para el aseguramiento de la calidad, es decir, es la que permite seleccionar un modelo de aseguramiento de calidad, entre las que se describen las ISO 9000/9002/9003.

La norma ISO 9004. Establece directrices relativas a los factores técnicos, administrativos y humanos que afectan a la calidad del producto, es decir, establece directrices para la gestión de la calidad.

La norma ISO 9004-2 establece directrices relativas a los factores técnicos, administrativos y humanos que afectan a la calidad de los servicios, es decir, se refiere especialmente a los servicios.

Las normas ISO 9000/9002/9003 establecen requisitos que determinan que los elementos tienen que comprender los sistemas de calidad, pero no es el propósito imponer uniformidad en los sistemas de calidad. Son genéricas e independientes de cualquier industria o sector económico concreto.

Las tres normas tienen igual introducción y antecedentes, pero en lo referido a los requisitos del sistema encontramos diferencias. La primera diferencia es relativa al número de temas y la segunda es relativa a la exigencia. La más completa es la 9000 mientras que la 9003 es la más escueta y sencilla.

Otra diferencia la encontramos en el objeto y campo de aplicación que detallamos a continuación:

ISO-9000: Especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad, aplicables cuando un contrato entre dos partes exige que se demuestre la capacidad de un proveedor en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio posventa del producto suministrado, con la finalidad de satisfacer al cliente.

ISO-9002: Especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad, aplicables cuando un contrato entre dos partes exige que se demuestre la capacidad de un proveedor en la producción, instalación y servicio posventa del producto suministrado, con la finalidad de satisfacer al cliente.

ISO-9003: Especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad, aplicables cuando un contrato entre dos partes exige que se demuestre la capacidad de un proveedor en la inspección, y ensayos finales del producto suministrado, con la finalidad de satisfacer al cliente.

JURAN JOSEPH M. EN SU OBRA Gestión de calidad a escala de toda empresa, señala que la calidad no es nada nuevo.² Aun cuando se creía que habían sido los japoneses, influenciados por hombres como Deming y Juran, quienes establecieron los principios de la gestión de la calidad empresarial a mediados del Siglo XX, hace más de 5000 años los egipcios ya inspeccionaban las pirámides para detectar fallas en su diseño

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO SOBRE EL RECURSO HUMANO

El desarrollo de estas funciones sanitarias contempla varios aspectos, a saber:

En la fase inicial de planeación debe verificarse el cumplimiento de los documentos legales y sanitarios mínimos contemplados para el funcionamiento del establecimiento como son: La conformación o constitución legal del establecimiento, plan de manejo ambiental y un permiso sanitario que no debe tener más de tres meses de expedido y ser original. En dicho documento debe confrontarse también la razón social del establecimiento y su destinación registrada, como planta procesadora de licor al revisar la literatura del mismo no se encuentra futuros problemas para el recurso humano que labora en la producción del licor, se encuentra que el licor es perjudicial para quienes lo ingieren por vía oral, por lo cual se ha tomado el siguiente artículo:

Aspectos toxico cinéticos

El etanol es una sustancia que se puede administrar de diversas formas y absorber por múltiples vías. Como sustancia psicoactiva, la principal y casi exclusiva vía de administración es la oral. El proceso de absorción gastrointestinal se inicia inmediatamente después de su ingestión, porción del intestino delgado, con aproximadamente 70 por ciento; en el estómago se absorbe un 20 por ciento y en el Colon un 10 por ciento.

² JURAN JOSEPH M.

Su absorción por tracto digestivo se realiza en un período de dos a seis horas y puede ser modificada por varios factores como el vaciamiento gástrico acelerado y la presencia o ausencia de alimentos en el estómago.

Por vía dérmica también se puede absorber, aunque su absorción es limitada. La administración por vía endovenosa es utilizada en forma terapéutica en el tratamiento de la intoxicación por alcohol metílico o por etilenglicol.

Una vez absorbido, los tejidos donde se concentra en mayor proporción son en su orden: cerebro, sangre, ojo y líquido cefalorraquídeo. Atraviesa las barreras feto placentaria y hematoencefálica.

El 98 por ciento del etanol absorbido realiza su proceso de biotransformación en el hígado, con una velocidad de 10 ml/hora, utilizando para ello tres vías metabólicas: vía de la enzima alcohol deshidrogenasa, vía del sistema microsomal de oxidación (MEOS) y vía de las catalasas. El metabolismo del etanol tiene diferencias en los individuos, de acuerdo a sus características enzimáticas, ya que existen acetiladores rápidos y acetiladores lentos, lo que va a incidir directamente en su velocidad de biotransformación. Como ejemplos de acetiladores lentos están los alcohólicos crónicos, personas con hepatopatías de diversa etiología, niños lactantes y personas seniles. La vía de la enzima alcohol deshidrogenasa es la más utilizada en el individuo normal, mientras que la vía del sistema microsomal de oxidación posee una mayor actividad en el alcohólico crónico, esta segunda vía produce una depuración metabólica acelerada aumentando la concentración en la sangre.

La norma ISO 9000, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que interaccionan.

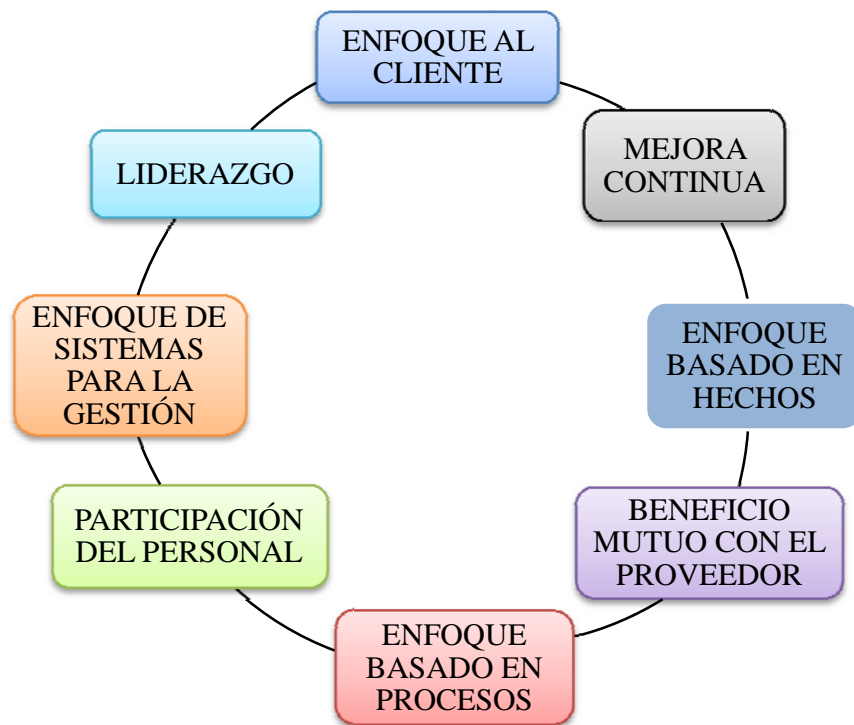


GRÁFICO N°1: Ocho principios para la gestión de calidad.

Sin calidad técnica no es posible producir en el competitivo mercado presente. Una mala organización, genera un producto de deficiente calidad que no sigue las especificaciones de la dirección.

Puesto que la calidad técnica se presupone, ISO 9000 propone unos sencillos, probados y geniales principios para mejorar la calidad final del producto mediante sencillas mejoras en la organización de la empresa que a todos benefician.

Toda mejora, redunda en un beneficio de la calidad final del producto y de la satisfacción del consumidor, que es lo que pretende quien adopta la norma como guía de desarrollo empresarial.

BENEFICIOS DE LA NORMA ISO 9000:2000

A continuación se enumeran algunos de los aspectos positivos de la certificación de un SGC de acuerdo a las Normas Internacionales de Calidad:

- Mejora el ordenamiento Interno de las Organizaciones
- Mejora el análisis de los productos y procesos a través de un sistema organizado
- Facilita el planeamiento de todas las actividades
- Control de Productos en Proceso
- Reducción de las No Conformidades
- Disminución de Costos
- Mejora Continua
- Control sobre Proveedores.

DESVENTAJAS DE LA NORMA ISO 9000:2000

La mayoría de las compañías han fracasado en su intento en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Las Normas ISO poseen algo en común, la falta de compromiso.

No alcanza solamente con cumplir los requisitos de documentación exigidos por la norma, no alcanza con poner en marcha el sistema y dejarlo actuar por sí mismo. La verdadera diferencia está en la gente. Si los directivos no se involucran seriamente, si realmente no comprenden la necesidad de cambiar, si no prestan atención a sus mercados, si no ponen en práctica un liderazgo participativo, si no impulsan una cultura de calidad a lo largo y a lo ancho de la organización, la implementación de las normas sólo será un mero requerimiento formal condenado al fracaso.

Sólo el esfuerzo compartido de todos los integrantes de la organización hará posible que los beneficios de trabajar según los estándares de la ISO se hagan realidad.

Otros motivos que pueden hacer que los resultados obtenidos no sean los deseados se relacionan con una mala definición de los objetivos de calidad, mala planificación, errores en la identificación y definición de los procesos críticos y/o una incorrecta evaluación costos-beneficios.

Herramientas de Calidad.

Lluvia de Ideas

La lluvia de ideas sirve para identificar y cuantificar prioridades y para resolver temas o problemas. Para ello se debe seguir las siguientes etapas:

Primera etapa.- Se define el número de integrantes del grupo para proponer el tema o problemas, este debe ser entendido por todos los integrantes.

Segunda Etapa.- Se genera el mayor número posible de ideas. El grupo debe permanecer algunos minutos en silencio a fin de generar ideas con respecto al enunciado.

Tercera Etapa.- Los participantes expresan sus ideas, las que un facilitador pone por escrito.

Cuarta Etapa.- El grupo trata de reducir el número de ideas eliminando las redundantes o combinándolas, a fin de formar enunciados más ricos de contenido.

Quinta Etapa.- Mediante el sistema de voto se decide los enunciados que tengan más impacto y que por ende estén mayormente relacionados con el problema o tema y se los reordena de acuerdo a la votación.

En la grafico 2 se muestra el diagrama de lluvias de ideas, siendo el enunciado principal escrito como eje central y los subtemas en cada ramificación del tópico

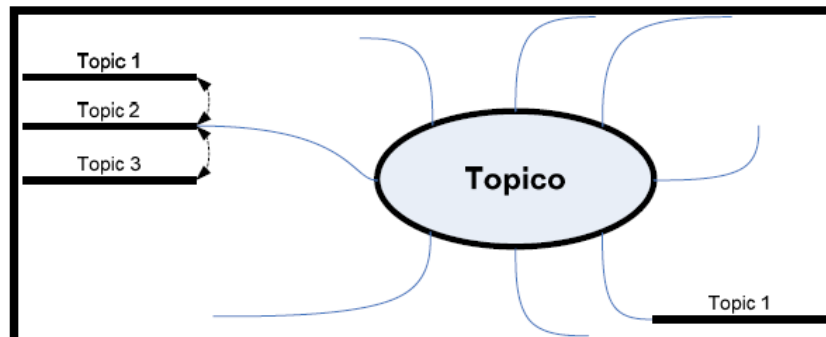


GRÁFICO N°2: Diagrama De Lluvia De Ideas

Diagrama de Causa-Efecto Un diagrama de Causa-Efecto es la representación de varios elementos (causas) de un sistema que pueden contribuir a un problema (efecto).³ Esta herramienta fue desarrollada en 1943 por el profesor Kaoru Ishikawa (1915-1989) en Japón.

El diagrama de Causa-Efecto, proporciona una descripción de las causas probables de un problema, lo cual facilita su análisis y discusión. También puede utilizarse como herramienta para representar propuestas de resolución de problemas.

Para la elaboración del diagrama previamente se debe:

- Identificar el problema específico a ser resuelto.
- Desarrollar un claro entendimiento del proceso.
- Descomponer el problema en sus posibles partes.

Para la construcción del diagrama Causa-Efecto se debe:

- Definir el problema (efecto) claramente.
- Realizar sesión de “Tormenta de Ideas”, para enumerar todas las posibles causas.
- Clasificar las causas en categorías.

³ Kaoru Ishikawa (1915-1989).

- Elaborar el diagrama, para ello debe:
 - Escribir el efecto a la derecha, y trazar una flecha de izquierda a derecha
 - Ubicar las causas en categorías o grupos, trazando flechas secundarias en dirección a la principal.
 - Incorporar a cada una de estas flechas secundarias, los factores detallados que pueden ser considerados como actuantes en cada categoría.

Estas formarán las ramificaciones secundarias.

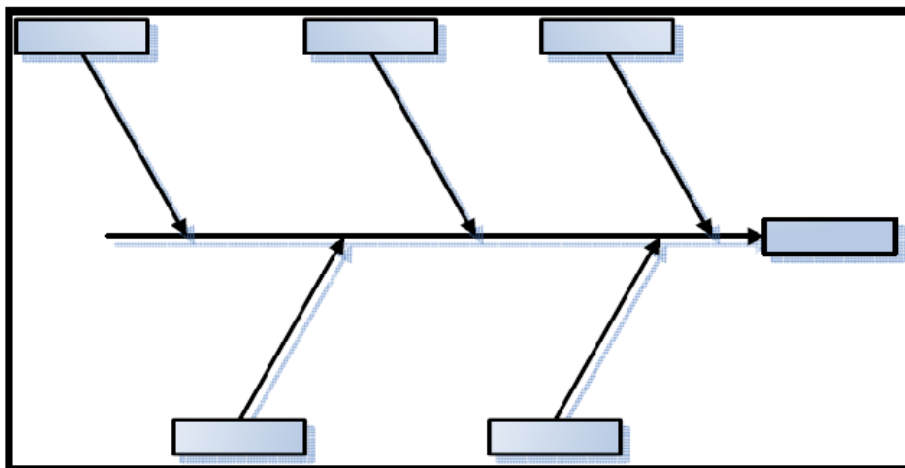


GRÁFICO N°3 DIAGRAMA CAUSA-EFECTO

Diagrama de Pareto

El diagrama de Pareto es un gráfico de barras, que ilustra las causas de los problemas de un proceso en orden de severidad según la frecuencia.

Elaboración el diagrama de Pareto:

- Decidir el problema a analizar.
- Diseñar una tabla para conteo o verificación de datos, en el que se registren los totales.

- Recoger los datos y efectuar el cálculo de totales.
- Elaborar una tabla de datos para el diagrama de Pareto con la lista de ítems, los totales individuales, los totales acumulados, la composición porcentual y los porcentajes acumulados.
- Jerarquizar los ítems por orden de cantidad llenando la tabla respectiva.
- Dibujar dos ejes verticales y un eje horizontal.
- Construya un gráfico de barras en base a las cantidades y porcentajes de cada ítem.
- Dibuje la curva acumulada.
- Escribir cualquier información necesaria sobre el diagrama.

Para determinar las causas de mayor incidencia en un problema se traza una línea horizontal a partir del eje vertical derecho, desde el punto donde se indica el 80% hasta su intersección con la curva acumulada. De ese punto trazar una línea vertical hacia el eje horizontal.

Los ítems comprendidos entre esta línea vertical y el eje izquierdo constituyen las causas cuya eliminación resuelve el 80 % del problema.

B. Teoría Referencial

Misión:

Es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. Así mismo es la determinación de la/las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión.

En la misión se define: la necesidad a satisfacer, los clientes a alcanzar, productos y servicios a ofertar.

Características de una misión

Las características que debe tener una misión son: amplia, concreta, motivadora y posible.

Elementos que complementan la misión

Con la misión conoceremos el negocio al que se dedica la empresa en la actualidad, y hacia qué negocios o actividades puede encaminar su futuro, por lo tanto también debe ir de la mano con la visión y los valores.

Visión:

Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización.

La visión es creada por la persona encargada de dirigir la empresa, y quien tiene que valorar e incluir en su análisis muchas de las aspiraciones de los agentes que componen la organización, tanto internos como externos.

La visión se realiza formulando una imagen ideal del proyecto y poniéndola por escrito, a fin de crear el sueño (compartido por todos los que tomen parte en la iniciativa) de lo que debe ser en el futuro la empresa.

Una vez que se tiene definida la visión de la empresa, todas las acciones se fijan en este punto y las decisiones y dudas se aclaran con mayor facilidad. Todo miembro que conozca bien la visión de la empresa, puede tomar decisiones acorde con ésta.

Importancia de la visión

La importancia de la visión radica en que es una fuente de inspiración para el negocio, representa la esencia que guía la iniciativa, de él se extraen fuerzas en los momentos

difíciles y ayuda a trabajar por un motivo y en la misma dirección a todos los que se comprometen en el negocio.

En sectores maduros, la importancia de la visión es relativa, no tiene mucha trascendencia, pero en sectores nuevos, el correcto planteamiento de la visión es esencial para conseguir lo que la empresa quiere.

Reseña histórica

La narración breve y compendiosa que realiza un examen de una obra científica o artística recibe el nombre de reseña. Estas notas resumen y describen las principales características de algo, permitiendo que el lector amplíe sus conocimientos al respecto.

Histórico, por su parte, es aquello perteneciente o relativo a la historia. Este concepto puede utilizarse para nombrar a la ciencia social dedicada a estudiar el pasado de la humanidad o al pasado mismo (los hechos realmente acontecidos).

Una **reseña histórica**, en definitiva, es un texto breve que se propone repasar los hechos históricos de un determinado asunto. Este tipo de notas brinda una visión general sobre el objeto reseñado con un formato descriptivo-informativo.

Ubicación

El Lugar donde reside la empresa o se encuentra ubicada.

1.7. Marco conceptual

EMPRESA

Institución caracterizada por la organización de los factores económicos de la producción. A diferencia del concepto de sociedad, la empresa no tiene personalidad jurídica.

Cualquier tipo de negocio, corporación o sociedad.

MISIÓN

Es como se encuentra la empresa en el momento, su generalidad, su filosofía.

VISIÓN

Lo que la empresa desea en el futuro, es decir el futuro deseado por la empresa.

NORMA

Punto de referencia.- Estándar que se utilizan para comparar.

NORMAS ISO

Normas ISO 9000 y 14000, normas que regulan la calidad de los bienes o de los servicios que venden u ofrecen las empresas, así como los aspectos ambientales implicados en la producción de los mismos. Tanto el comercio como la industria tienden a adoptar normas de producción y comercialización uniformes para todos los países, es decir, tienden a la normalización. Ésta no sólo se traduce en leyes que regulan la producción de bienes o servicios sino que su influencia tiende a dar estabilidad a la economía, ahorrar gastos, evitar el desempleo y garantizar el funcionamiento rentable de las empresas. El organismo internacional de normalización es la ISO (International Standards Organization), creado en 1947 y que cuenta con 110 estados miembros representados por sus organismos nacionales de normalización, que en España por ejemplo es AENOR (Agencia Española de Normalización), en Argentina el IRAM (Instituto Argentino de Racionalización de Materiales) y en Estados Unidos el ANSI (American National Standards Institute).

Entre las normas que ha dictado esta organización se encuentran las recientes ISO 9000 e ISO 14000 que son independientes una de la otra, es decir, no por tener la calificación ISO 9000 se obtiene automáticamente la ISO 14000. La ISO 9000 es el modelo de diseño-desarrollo del producto, su proceso de producción, instalación y mantenimiento, es decir, es un sistema para asegurar la calidad. Este sistema obliga a una estrecha relación entre el cliente y el proveedor; también interrelaciona cada una

de las áreas de la compañía o empresa y minimiza el factor de error en la toma de decisiones en toda la organización, ya sea en situaciones habituales o especiales. Actualmente la ISO 9000 tiene más de 70.000 registros en todo el mundo, lo cual evidencia que la comunidad de negocios internacional la ha adoptado como un sistema válido, fiable y realizable.

En 1993 la ISO comenzó en Ginebra el proceso de desarrollo de estándares de manejo ambiental para las empresas dedicadas al comercio internacional, es decir, sistemas de protección al medio ambiente que se pudieran aplicar en las empresas independientemente de condicionantes locales, regionales o estatales, e incluso del tamaño de la organización. Esto significa que el esfuerzo realizado es comparable en cualquier lugar del mundo. Por ello nace la ISO 14000, que es un sistema de estándares ambientales administrativos. Los estándares pueden ser aplicados o implementados en toda la organización o sólo en partes específicas de la misma (producción, ventas, administración, transporte, desarrollo, etc.). No hay una actividad industrial o de servicios específicos a la que aplicar esas normas.

Su adopción obliga a la empresa a intentar disminuir los costos ambientales a través de estrategias como la prevención de la contaminación del agua y de la atmósfera. Lo primero que se debe conocer para optar a la calificación de ISO 14000 es en qué fallos incurre la empresa para saber dónde se puede mejorar. Es decir, se hace casi imprescindible que la empresa se someta a una auditoría ambiental que caracterice adecuadamente los efluentes, por ejemplo. El costo de una auditoría varía dependiendo de la actividad, siendo mayor cuanto más peligrosa o compleja es la actividad desarrollada (una empresa de curtidos que utiliza numerosos productos altamente tóxicos, frente a una panificadora). Con los resultados de ésta se puede comenzar a tomar las medidas correctoras para encuadrar al establecimiento dentro de la legislación sectorial vigente y así poder optar a la calificación.

LAS NORMAS ISO 9000

La serie ISO 9000 es un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de la empresa que han ganado reconocimiento y aceptación internacional debido al mayor poder que tienen los consumidores y a la alta competencia internacional acentuada por los procesos integracionistas. Algunas de estas normas especifican requisitos para sistemas de calidad (ISO 9000, 9002, 9003) y otras dan una guía para ayudar en la interpretación e implementación del sistema de calidad (ISO 9000-2, ISO 9004-1).

PRODUCTO

Un producto es el resultado de un proceso de fabricación, este se convierte en un producto terminado, el cual se comercializará; un producto es un bien o un servicio una idea.

PRECIO

Valor de cambio de un producto; expresión del valor de la unidad de un producto o servicio, podemos encontrar varios tipos de precios como. Precio de compra, precio de entrada, precio de lanzamiento, precio luna, precio de salida precio de venta, precio fijo, precio justo, precio por lotes, precio recomendado, precio tachado, precio vinculante etc.

RENTABILIDAD

Capacidad que tiene un activo, real o financiero, para reproducirse o producir otro activo. Indicador que mide la rentabilidad de Capital propio invertido en la empresa. Se obtiene dividiendo la utilidad neta del ejercicio para el patrimonio neto promedio.

CLIENTE

Toda persona que adquiere un bien o un servicio, persona que compra en forma habitual al mismo proveedor. Cliente potencial es el posible cliente de un producto o servicio.

NECESIDAD

Sensación de privación o carencia que conduce al hombre a comportamientos destinados a eliminarlas, demanda de una presencia o ausencia. Carencia de un objeto necesario, bien o servicio. Necesidad Artificial es aquella que el sujeto no siente por sí mismo, sino que es inducida por la publicidad promoción o por la imitación.

COMPETENCIA

Existe competencia en un mercado cuando un pluralidad de vendedores se enfrenta a una pluralidad de compradores, estando ambas partes en situación de fijar las condiciones de intercambio. Existe competencia cada vez que dos o más personas persiguen simultáneamente un mismo bien, un mismo mercado productos o servicios similares; empresas que comercializan bienes o servicios semejantes.

PRODUCCIÓN

Producción, en Economía, creación y procesamiento de bienes y mercancías, incluyéndose su concepción, procesamiento en las diversas etapas y financiación ofrecida por los bancos. Se considera uno de los principales procesos económicos, medio por el cual el trabajo humano crea riqueza. Respecto a los problemas que entraña la producción, tanto los productores privados como el sector público deben tener en cuenta diversas leyes económicas, datos sobre los precios y recursos disponibles. Los materiales o recursos utilizados en el proceso de producción se denominan factores de producción.

POLÍTICA COMERCIAL (POLÍTICA DE VENTAS)

Es la parte de la política de la empresa que tiene por objeto todas las decisiones cuya finalidad es el aprovechamiento de la capacidad de producción de la empresa. Considerando los instrumentos comerciales que pueden utilizarse, debe dividirse la política comercial en áreas cuyo significado debe matizarse, según el tipo de empresas (empresas comerciales, de producción, de servicios). Así como según el tipo de situación en el mercado. Las áreas más importantes son.

Política de relación con la configuración del producto (forma, construcción, sensibilidad ante necesidades cambiantes del consumidor.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis General

Mediante el diseño el modelo de gestión de calidad con base a las normas ISO, en la empresa procesadora de licor "**Sabor de mi Tierra**", podrá mejorar la calidad de sus productos y los aspectos ambientales implicados en la producción de tal modo de ampliar su mercado y rentabilidad económica.

1.8.2. Hipótesis Específicas

- Al identificar los factores internos y externos de la empresa, esta determinará claramente las ventajas que puede obtener en el mercado con el modelo de gestión en función de ISO.
- La identificación clara de los objetivos organizacionales en función a la producción de la empresa, permitirá tener mayor objetividad sobre el mercado y los consumidores.
- La estipulación de normatividad sobre calidad en los bienes y medioambiente, permitirá a la organización tener mayores y mejores ingresos.

- Un adecuado control sobre el medioambiente permitirá a "Sabor de mi Tierra", recibir el reconocimiento de la comunidad y ser acreedor a una mayor participación en el mercado de licores.

1.9. Variables de estudio

Variable dependiente: Según Pardiñas citado por Díaz (1986), dice que “es el factor que es observado y medido para determinar el efecto de las variables independientes”⁴ (p.89). “Diseño de un Modelo de Gestión De Calidad”

Variable independiente: Según Pardiñas citado por Díaz (1986) “es la que antecede a la variable dependiente, presentándose como causa y condición de la misma”. (p.89). Variable Independiente del caso en estudio “Con base a las normas ISO.

⁴ Pardiñas citado por Díaz (1986).

VARIABLE	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS
V.d1. =Determinación Modelo De Gestión	C1. Aspectos de Competitividad C2. Aspectos comerciales. C3. Normatividad sobre la calidad C4. Aspectos estratégicos C5. Objetivos organizacionales C6. Aspectos teóricos C7. Aspectos comerciales	I.1. Nivel de participación en el mercado I.2. Nivel de Generalización del mercado I.3. Nivel de adaptabilidad de la empresa a estándares internacionales I.4. Niveles de ingresos I.5. Conocimientos sobre el mercado I.6. Conocimientos sobre el mercado.	Encuestas Entrevistas Encuestas Encuesta Entrevista Encuesta Entrevista Encuesta.
V.i2. Normas ISO	C8. Aspectos de Utilidad C9. Control sobre el medio ambiente Aspectos social	i.8. Mayor reconocimiento por parte de la comunidad.	

1.10. Metodología de la investigación

1.10.1. Métodos de investigación

- Con el ánimo de alcanzar los objetivos señalados en la presente investigación, se ha establecido la siguiente metodología a seguir, la misma que está de acuerdo a las hipótesis a comprobar.
- **Método exploratorio y descriptivo**, para poder determinar la situación actual de la empresa, lo cual nos conducirá a la realidad de la empresa.
- **El Método Inductivo**, para percibir situaciones particulares de nuestro estudio y entender adecuadamente los fenómenos en torno a él.
- **El método deductivo** con el determinaremos las necesidades de la empresa, en materia de calidad sobre aspectos de producción y de distribución, de esta forma identificar claramente la realidad en la que se desenvuelve la empresa procesadora de licor "Sabor de mi Tierra".

1.10.2. Técnicas de investigación

El presente estudio requiere de las siguientes técnicas de investigación:

- **LA OBSERVACIÓN.**- Con el objeto de tener un contacto directo con los diferentes parámetros que engloban a la industrialización del alcohol, de tal modo de conocer a ciencia cierta el entorno de la empresa procesadora de licor "Sabor de mi Tierra".

- **LA ENCUESTA.-** A consumidores, y trabajadores en el área de la producción, para determinar los lineamientos importantes de la producción, comercialización y rendimientos.
- **ENTREVISTAS.-** A clientes, propietarios, para conocer las opiniones sobre los aspectos de calidad y control de los bienes que la empresa "Sabor de mi Tierra" coloca en el mercado, y conocer sus expectativas sobre este tema.
- **BIBLIOGRÁFICA.-** Instrumento necesario en la investigación, se utilizará con el ánimo de sustentar lo expuesto en teorías y conceptos de especialistas en las distintas materias que involucra nuestra investigación.

CAPÍTULO II

2. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA "SABOR DE MI TIERRA"

2.1. Antecedentes

Con el afán de que en el corazón, se dé impulso a la formación de microempresas y especialmente a personas con ideas innovadoras, se procedió a realizar la constitución de una empresa familiar, con el objetivo de elaborar, procesar y comercializar aguardientes con sabores de frutas, ya que la mayor parte de aguardiente que se produce en el cantón Pangua se lo vende o se lo comercializa sin darle ningún valor agregado.

La formación de la empresa ha sido un logro de mucho sacrificio y dedicación, principalmente porque no se cuenta con el asesoramiento necesario ni financiamiento para la creación de este tipo de empresas.

La empresa Procesadora de LICOR “**SABOR DE MI TIERRA**”, inicia sus actividades, en Enero de 1995 con la iniciativa la de Sra. Inés Guamán, persona trabajadora y de gran empeño; extrayendo de la caña de azúcar sus derivados de forma artesanal, en a principios del año 2000 los primeros aguardientes que se produce eran con sabor a uva y banana, Procesando alrededor de 20 litros diarios de agua ardiente de caña rectificada luego en el transcurso del tiempo y por demanda de los consumidores se fueron cada año incrementando un sabor distinto así llegaron hasta la actualidad a tener los sabores de: guanábana, uva, piña, fresa, manzana, coco, durazno, banana y menta.

El reto más grande fue poder obtener el registro sanitario para todos los sabores y productos que se labora en esta planta de procesamiento, se inicia los trámites en el año 2008; acción que permite a la empresa implementar varios equipos elaborados de acero inoxidable con el objetivo de mejorar los procesos de producción de los licores, el esfuerzo fue considerable y gracias al financiamiento se logro implementar en la fabrica una línea de producción semiautomática y de esta manera se pudo obtener el registro

sanitario para todos los productos que se elabora, el tramite culmino en el año 2009. En los actuales momentos la empresa produce un promedio de 450 a 500 litros al día.

2.2. Situación General

Estamos ubicados en la ciudad de el Corazón, calle sucre vía Facundo Vela
Teléfonos: 032684384 /032684261 /080756762

2.3. Constitución de la empresa

Al momento se desempeñan como Persona Natural, la cual lo representa. Según el Código civil son personas Naturales son: los entes susceptibles de adquirir derecho y contraer obligaciones, por lo que se presenta continuación la forma en que se debe realizar para convertirse en Compañía Limitada.

CONSTITUCIÓN DE COMPAÑÍA LIMITADA

SEÑOR NOTARIO

En el protocolo de Escrituras Públicas a su cargo, sírvase incorporar una de Constitución de Compañía Limitada de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- OTORGANTES.- Comparecen a la celebración de la siguiente escritura los señores Nancy Inés Guamán Calero y José Fabián Guamán Calero ambos mayores de edad, de nacionalidad ecuatoriana, todos domiciliados en El Corazón, quienes declaran libre y voluntariamente su intención de constituir una Compañía de Responsabilidad Limitada, que se registrará por las Leyes Ecuatorianas y los Estatutos que constan a continuación:

ESTATUTOS DE LA COMPAÑÍA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA "Sabor de Mi Tierra "CÍA. LTDA.

Artículo primero.- Nombre.- La Compañía tendrá la denominación de "Sabor de Mi tierra" y durará cincuenta años contados a partir de su inscripción en el Registro Mercantil, pudiendo prorrogarse por un período igual o disolverse antes del plazo convenido por causa legal o cuando así los decidiera la Junta General de Socios.

Artículo Segundo.- Domicilio.- La compañía es de nacionalidad ecuatoriana y su domicilio principal será la ciudad de el Corazón, provincia de Cotopaxi, Calle Sucre vía Facundo Vela, pudiendo establecer sucursales en uno o varios lugares dentro o fuera de la República.

Artículo Tercero,- OBJETO SOCIAL.- La compañía tendrá como objeto social realizar actividades de Elaboración y Comercialización de Licores, para el cumplimiento de sus actividades podrá celebrar toda clase de actos y contratos permitidos por las leyes, que tenga relación con el objeto social, también podrá realizar cuantas operaciones comerciales, industriales o financieras que se relacionen con sus fines y objetivos, en general realizar todo lo relacionado a los licores. La compañía podrá adquirir acciones o participaciones de compañías constituidas o a constituirse que tengan un objeto social igual o complementario.

Artículo Cuarto.- CAPITAL SOCIAL.- El capital, social de la compañía es de DOSCIENTOS MIL DOLARES, dividido en dos mil participaciones de diez dólares cada una, integralmente suscrito y pagado por los socios, parte de en numerario, y el saldo a pagarse en un año plazo, de acuerdo al detalle contante en la cláusula de integración de capital de estos estatutos y por lo que se expedirán de inmediato los certificados de aportación respectivos, con sujeción a la Ley de Compañías Vigente.

Artículo Quinto.- Todas las participaciones gozarán de iguales derechos, por cada participación de un mil dólares, el socio tendrá derecho a un voto. Los beneficios de la

Compañía se repartirán a prorrata de la participación social pagada por cada socio, hechas que fueran las deducciones para el fondo de reserva legal y las otras previstas por leyes especiales.

Artículo Sexto.- En el certificado de aportación de cada uno de los socios se deberá hacer constar su carácter de NEGOCIABLE y el número de participaciones que por su aporte le corresponden.

Artículo Séptimo.- Para que los socios cedan sus participaciones así como la admisión de nuevos será necesario el consentimiento unánime del capital social y cumplirse los requisitos puntualizados en el Art. 115 de la Ley de Compañías para la cesión.

Artículo Octavo.- La compañía estará gobernada por la Junta General de Socios y administrada por el Presidente (a) y Gerente (a) General, quienes tendrán la facultades, .derechos y obligaciones fijados por la ley y los estatutos.

Artículo Noveno.- JUNTA GENERAL.- La Junta General legalmente convocada y reunida es el órgano supremo de la Compañía con amplios poderes para resolver todos los asuntos relacionados a los negocios sociales y para tomar las decisiones que juzgue conveniente en defensa de la misma.

Artículo Décimo.- CLASES DE JUNTAS.- Las Juntas Generales serán ordinarias y extraordinarias.- Las Juntas Generales Ordinarias se reunirán una vez al año, dentro de los tres meses posteriores a la finalización del ejercicio económico para tratar los asuntos puntualizados en la Convocatoria.

Artículo Décimo Primero.- Las Juntas Extraordinarias se reunirán en cualquier época en que fueren convocadas y para tratar los asuntos puntualizados en la Convocatoria.

Artículo Décimo Segundo.- Tanto las Juntas Ordinarias como las Extraordinarias se reunirán en el domicilio principal de la Compañía, salvo lo dispuesto en el Art.280 de la Ley de Compañías vigente, referente a las Juntas Universales.

Artículo Décimo Tercero.- CONVOCATORIAS.- Las Juntas Generales serán convocadas con diez días de anticipación, por lo menos al día fijado para la reunión y por medio de una comunicación firmada por el Presidente (a) y/o Gerente (a) General o por quienes hagan sus veces, la que deberá indicar a más de la fecha, el día, la hora, el lugar y el objeto de la reunión.

Artículo Décimo Cuarto.- Podrá convocarse a reunión de Junta General, por simple pedido del o de los socios que completen por lo menos el diez por ciento del capital social, para tratar los asuntos que indique en su petición.

Art. Décimo Quinto.- JUNTAS UNIVERSALES.- No obstante lo dispuesto en los artículos anteriores, la Junta General quedará válidamente constituida en cualquier lugar, dentro del territorio nacional, siempre que esté presente todo el capital social y los asistentes, quienes deberán suscribir el acta bajo sanción de nulidad, aceptan por unanimidad la celebración de la Junta.

Artículo Décimo Sexto.- CONCURRENCIA.- Para que la Junta General pueda instalarse a deliberar y considerarse válidamente constituida en primera convocatoria, será necesario que los socios asistentes representen más de la mitad del capital social,- La Junta General se reunirá en segunda convocatoria con el número de socios presentes, debiendo expresarse así en la referida convocatoria.

Artículo Décimo Séptimo.- Los socios podrán concurrir a las reuniones de la Junta General personalmente o por medio de un representante.- La representación convencional se conferirá con carácter especial para cada Junta, mediante carta poder dirigida al Gerente (a) General de la Compañía o mediante poder notarial general o especial.- No podrán ser representantes convencionales los administradores de la compañía.

Artículo Décimo Octavo.- Salvo disposición contraria de la Ley.- las resoluciones se tomarán por mayoría de votos de los socios presentes.- los votos en blanco y las abstenciones se sumarán a la mayoría.

Artículo Décimo Noveno.- DIRECCIÓN Y ACTAS.- Las Juntas Generales serán dirigidas por el Presidente de la Compañía o por quien lo estuviere reemplazando; si así se acordare en ese momento por un socio elegido para el efecto por la misma Junta El acta de las deliberaciones y acuerdos de las Juntas Generalas llevarán las firmas del Presidente (a) y del Secretario (a) de las Junta, función esta que será desempeñada por el Gerente (a) General o por quien le estuviere reemplazarlo, o por un secretario ad-oh que nombre la junta en ese momento.

Artículo Vigésimo.- Si la Junta fuere universal, el acta deberá ser suscrita para todos los asistentes.- Las actas se llevarán en la forma determinada en el artículo 22 del Reglamento de Juntas Generales.

Artículo Vigésimo Primero.- ATRIBUCIONES DE LA JUNTA.- Corresponde a la Junta General de Socios, las siguientes atribuciones:

a) Designar presidente (a) y gerente (a) general por el período de dos años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente, el Presidente (a) deberá ser socio (a) de la compañía, el Gerente (a) podrá ser Socio (a) o no.

b) Autorizar al Gerente (a) General todo acto o contrato que sobrepase los DOSCIENTOS MIL DÓLARES AMERICANOS.

c) Autorizar al Gerente (a) General la compra-venta y constitución de gravámenes de bienes inmuebles.

d) Removerlos por mayoría de votos del capital concurrente y por causas legales.

e) Aprobar las cuentas y los balances que presente el Gerente (a).

f) Resolver acerca de la forma de reparto de utilidades liquidas y realizadas y capitalización de reservas.

- g) Acordar aumentos del capital social.
- h) Resolver acerca de la fusión, transformación y disolución de la Compañía.
- i) En general las demás atribuciones que le concede la ley vigente.

Artículo Vigésimo Segundo: DEL PRESIDENTE.- El presidente (a), durara cinco años en su cargo, pero podrá ser indefinidamente reelegido.- Para ser presidente se requiere ser socio de la Compañía, sus funciones se prorrogaran hasta ser legalmente remplazado, sin perjuicio de lo previsto por el art. 136 reformado de la Ley de Compañías.

Artículo Vigésimo Tercero.- ATRIBUCIONES DEL PRESIDENTE,- Son atribuciones del presidente (a):

- a) Cumplir y hacer cumplir las resoluciones y acuerdos de la Junta General.
- b) Presidir las sesiones de la Junta General.
- c) Suscribir conjuntamente con el Gerente (a) General los Certificados de Aportación y las actas de la Junta General,
- d) Subrogar al Gerente (a) en caso de ausencia, falta o impedimento de este.
- e) Supervigilar las operaciones de la marcha económica de la Compañía.
- f) En general las demás atribuciones que le confiere la Ley, estos Estatutos y la Junta General.- en caso de ausencia, falta o impedimento temporal o definitivo del presidente le subrogará la persona que designe la Junta General.

Artículo Vigésimo Cuarto.- DEL GERENTE (a) GENERAL.- El gerente (a) general es el representante legal de La Compañía en tocto acto judicial y extraordinario y gozará de las facultades constantes en la Ley.- durará ,cinco años en su cargo, pero podrá ser indefinidamente reelegido y no requiere ser socio de la compañía. Sus funciones se prorrogarán hasta ser legalmente reemplazado.

Artículo Vigésimo Quinto.- ATRIBUCIONES DEL GERENTE (a) GENERAL.- Son atribuciones del Gerente (a) General:

- a) Acta como secretario de las Juntas Generales.
- b) Convocar a las Juntas Generales.
- c) Organizar y dirigir las dependencias de la Compañía.
- d) Suscribir conjuntamente con el presidente los Certificados de Aportación y las Actas de la Junta General.
- e) Suscribir todo acto o contrato hasta doscientos mil dólares y en adelante con autorización de la Junta General.
- f) Intervenir en la compra-venta, hipoteca de inmuebles, con autorización de la Junta General.
- g) Cuidar y hacer que se lleven los libros de contabilidad y llevar por sí mismo el libro de actas.
- h) Presentar cada año a la Junta General una memoria razonada acerca de la situación de la Compañía, acompañada del balance y de la cuenta de pérdidas y ganancias.
- i) Informar a la Junta General cuando se le solicite o lo considere necesario o conveniente acerca de la situación administrativa y financiera de la Compañía.
- j) Obligar a la Compañía sin más limitaciones que las establecidas por la ley y estos estatutos sin perjuicio de lo que se halla dispuesto en el Art.12 de la Ley de Compañías.
- k) Ejercer todas las funciones que le señale la Junta General; y además todas las que sean necesarias y convenientes para el buen funcionamiento de la Compañía.

Artículo Vigésimo Sexto.- REPRESENTACIÓN LEGAL.- La representación legal de la Compañía tanto judicial como extrajudicialmente la tendrá el Gerente (a) General y se

extenderá a todos los asuntos relacionados con su giro en operaciones comerciales y civiles, con las limitaciones establecidas por la Ley y los Estatutos.

Artículo Vigésimo Séptimo.- De las utilidades líquidas y realizadas de la compañía se asignará anualmente el cinco por ciento para constituir el Fondo de Reserva hasta que este Fondo alcance el cincuenta por ciento del capital social.

Artículo Vigésimo Octavo.- UTILIDADES.- las utilidades obtenidas en cada ejercicio anual se distribuirán de acuerdo con la ley y una vez realizadas las deducciones previstas por las leyes especiales, las necesarias para constituir el fondo de reserve legal.- El ejercicio anual de la compañía se contará del primero de Enero al 31 de Diciembre de cada año.

Artículo Vigésimo Noveno.- son causa de la disolución anticipada de la Compañía, todas las que se hallen establecidas en la ley y en la resolución de la Junta General, tomada con sujeción a los preceptos legales.

Artículo Trigésimo.- En caso de disolución y liquidación de la Compañía, no habiendo oposición entre los socios, asumirá las funciones de liquidador, el Gerente General de haber oposición a ello la Junta General nombrará uno o más liquidadores y señalará sus atribuciones y deberes.

Artículo Trigésimo Primero.- El capital de DOSCIENTOS MIL DÓLARES ha sido íntegramente suscrito por los socios y ha sido pagado parte, es decir el cincuenta por ciento en numerario y el saldo a un año plazo de acuerdo al siguiente cuadro.

De conformidad con el cuadro anterior, los socios poseen las siguientes participaciones:

Artículo Trigésimo Segundo.- DISPOSICIÓN TRANSITORIA.- Se facultad al señor Doctor para que solicite a la Superintendencia de Compañías la aprobación de la escritura de constitución y para la práctica de todas las diligencias para su perfeccionamiento con sujeción la Ley de Compañías vigente y también para que convoque a la primera Junta General que será por él presidida.

Artículo Trigésimo Tercero.- Respeto a la fiscalización de la compañía la Junta General, nombrará un Comisario que podrá ser socio o no.

Artículo Trigésimo Cuarto.- En todo lo que no estuviere previsto en estos estatutos se sujetará la Compañía a la Ley de Compañías y demás disposiciones vigentes que sean pertinentes.

Ud. señor Notario se dignará agregar las demás cláusulas de estilo

2.4. Aspectos legales

Para empezar a desarrollar todas las actividades de la empresa es importante constituirla legalmente, mediante escritura pública según lo que dictamina la ley, la que se planteo en el anterior inciso.

2.5. Propietarios

Los propietarios son:

- Nancy Inés Guamán Calero
- José Fabián Guamán Calero

RUC: 1205186826001

2.6. Estructura administrativa

"SABOR DE MI TIERRA". se basa en una estructura vertical donde la delegación de autoridad es de arriba hacia abajo, en la cual las ordenes y decisiones en todo nivel medio e inferior en la empresa se hacen a cargo del nivel directivo y la gerencia.

JUNTA DIRECTIVA

Funciones:

- Hacer constatar en el libro de actas todas las reuniones, acuerdos, resoluciones y demás trabajos de la asamblea de socios, el cual debe firmar el presidente de la asamblea o el secretario titular.
- Conocer, para aprobar o improbar, el informe de gerencia sobre las actividades desarrolladas por la compañía en el periodo inmediatamente anterior a la reunión de la asamblea.
- Dar normas a la junta directiva para la marcha de los programas de la compañía.
- Reformar los estatutos de la compañía, con sujeción a las normas que determina la ley.
- Crear los cargos y asignar los salarios al personal que requiera la compañía para su normal funcionamiento.
- Dictar y reformar los reglamentos que requiera la corporación para su normal funcionamiento, siempre que no sobrepasen sus estatutos.
- Autorizar al presidente para celebrar contratos cuya cuantía fijara mediante resolución.

GERENTE

Funciones:

- Ordenar compra de materiales.
- Programar la producción.
- Seleccionar y contratar personal.
- Ejecutar transacciones comerciales con los clientes.
- Representar a la empresa ante el gobierno, la banca, el comercio y demás entidades que se requiera.

- Planificar, organizar dirigir, controlar y evaluar la gestión financiera, de mercado, producción y recursos humanos de la empresa para garantizar la toma de decisiones.
- Revisar cuidadosamente las cuentas.
- Ejecutar las demás actividades de su cargo.

Requisitos: Administrador de empresas, ingeniero con especialización en económicas y/o financieras.

SECRETARIA

Funciones

- Atender personal y telefónicamente al público que solicite los servicios de la empresa.
- Redactar la correspondencia siguiendo las instrucciones generales.
- Tomar dictados y transcribir las comunicaciones y demás documentos de la oficina.
- Llevar el registro y archivo de los diversos documentos de la organización.
- Colaborar en la organización y atención de las reuniones de trabajo que deban llevarse a cabo.
- Tener un orden general en la oficina para facilitar la ejecución de las labores.
- Coordinar personalmente las reuniones con el fin de preparar la documentación pertinente.
- Velar por el buen uso y conservación del equipo y los elementos bajo su custodia.

- Ser honesta en el manejo económico y de información como de desembolsos de los créditos.
- Archivar las carpetas de los usuarios vinculados a la entidad.
- Recibir los recaudos que hacen los clientes.
- Hacer las plantillas diarias de caja.

Requisitos: Experiencia de 1 año en el cargo. Profesional en secretariado contable.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO Y CONTABLE

Funciones

- Administrar todos los recursos de la empresa tanto económicos, como insumos para la producción.
- Velar por el buen uso y conservación de los elementos a su cargo.
- Llevar la agenda de compromisos y colaborar en la organización de las reuniones que se deban efectuar.
- Llevar a cabo controles sobre el uso del teléfono en llamadas de larga distancia.
- Establecer metas, estrategias y objetivos eficaces que permitan mejorar la empresa.
- Tomar decisiones administrativas que permitan el mejor desempeño de la empresa.
- Controlar todos los movimientos de la empresa tanto organizacionales, de ventas como de producción.

- Llevar el control de las transacciones de la empresa con el contador de manera constante.
- Llevar los libros de contabilidad de la empresa en debida forma de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Revisar diariamente los registros contables y realizar los ajustes que considere necesarios para que la contabilidad muestre la racionalidad de las cifras de acuerdo con los principios de contabilidad.
- Presentar los estados financieros pertinentes en el lapso comprendido.
- Elaborar y verificar las conciliaciones de las diversas cuentas bancarias de la empresa tanto corriente como en ahorro.

Requisitos: experiencia mínima 2 años como administrador. Profesional en administración de empresas Y contabilidad.

JEFE DE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN

Funciones

- Mantener contacto permanente con los clientes, mediante llamadas, visitas personales, mail.
- Satisfacer todas las inquietudes y necesidades que los clientes y nuevos interesados tengan sobre el producto.
- Crear estrategias de venta y promociones innovarlas para estar siempre a la par o a un mejor que la competencia, ofertando el producto constantemente.
- Llevar el control sobre las ventas realizadas y las que se han cancelado para dar un informe de actividades y novedades al gerente.

- Identificar las razones o problemas que se susciten o puedan suscitarse que disminuyan las ventas del producto.
- Controlar la entrega puntual de pedidos a los distribuidores.

Requisitos: Experiencia mínima 1 año. Profesional ingeniero comercial, marketing o ventas.

PERSONAL DE SERVICIO

Funciones:

- Aseo de las oficinas y empresa en general.
- Elaborar y brindar tintos y aguas aromáticas.
- Velar por el cuidado de los bienes de la empresa.
- Ejecutar las demás actividades de su cargo.

Requisitos: Bachiller académico. Experiencia 1 año.

GUARDIA

Funciones:

- Atender y guiar al público.
- Revisar que los sitios de acceso estén protegidos.
- Controlar según lo ordenado entrada y salida de personal.
- Permanecer en constante vigilancia de la puerta principal.
- Consultar ante su superior por problemas que se presenten.
- Las demás funciones acordes con el cargo.

- Ser honesto y responsable en no abandonar su cargo.

Requisitos: Empresa calificada.

SECCIÓN PRODUCCIÓN

JEFE DE PRODUCCIÓN

Funciones

- Chequear las cantidades, pesos, rótulos, calidades, etc. De los despachos a los operadores.
- Controlar el buen desarrollo de todas y cada una de las etapas del proceso de producción.
- Controlar el trabajo de los obreros de la planta
- No permitir la entrada a personas ajenas a la zona.
- Garantizar el adecuado y buen uso de los materiales de trabajo.
- Coordinar el transporte con el conductor.
- Recibir todos los materiales inventariados.
- Verificar el buen estado de los insumos.
- Realizar el control de calidad del producto terminado.
- Coordinar inventarios generales físicos de bodega.
- Establecer un clima, participativo, creativo.
- Las demás funciones inherentes al cargo que se le asignen.

Requisitos: Ingeniero en alimentos. Experiencia 3 años.

OBREROS

Funciones

Obrero 1: Verificación de la caña, lavado y secado de la misma.

- No permitir la entrada a personas ajenas a la bodega.
- Notificar la mercancía que haya expirado.
- Supervisar la calidad y cantidad, así como el adecuado manejo de las materias bajo su responsabilidad.
- Controlar entrada y salida de materia prima.
- Digitar los pedidos de compra de materia prima.

Obrero 2: Manejo de la máquina extractora de jugo, del tanque de mezclado y fermentación.

- Verificación del jugo que se encuentre en buen estado.
- Notificar cualquier anomalía de seguridad industrial y mantenimiento.
- Verificación de la calidad de todos los materiales primarios.
- Notificar cualquier anomalía de seguridad industrial y mantenimiento.
- Notificar cualquier anomalía de seguridad industrial y mantenimiento.

Obrero 3 Envasado, pasteurizado del licor y verificación del producto terminado

- Notificar cualquier anomalía de seguridad industrial y mantenimiento.
- Empaque de las 12 unidades en cajas de cartón
- Colocación de las cajas en el camión con el conductor para la distribución

- No permitir la entrada a personas ajenas a la bodega.
- Coordinar con su superior el transporte.
- Garantizar el adecuado y buen uso del material de trabajo.
- Notificar la mercancía que haya expirado.
- Notificar cualquier anomalía de seguridad industrial y mantenimiento.
- Coordinar inventarios generales físicos de bodega.

Requisitos: Bachiller. En caso de los obreros de bodega, experiencia en bodegaje 1 año.

2.7. Organigrama Estructural

Organigrama actual de la empresa "SABOR DE MI TIERRA"

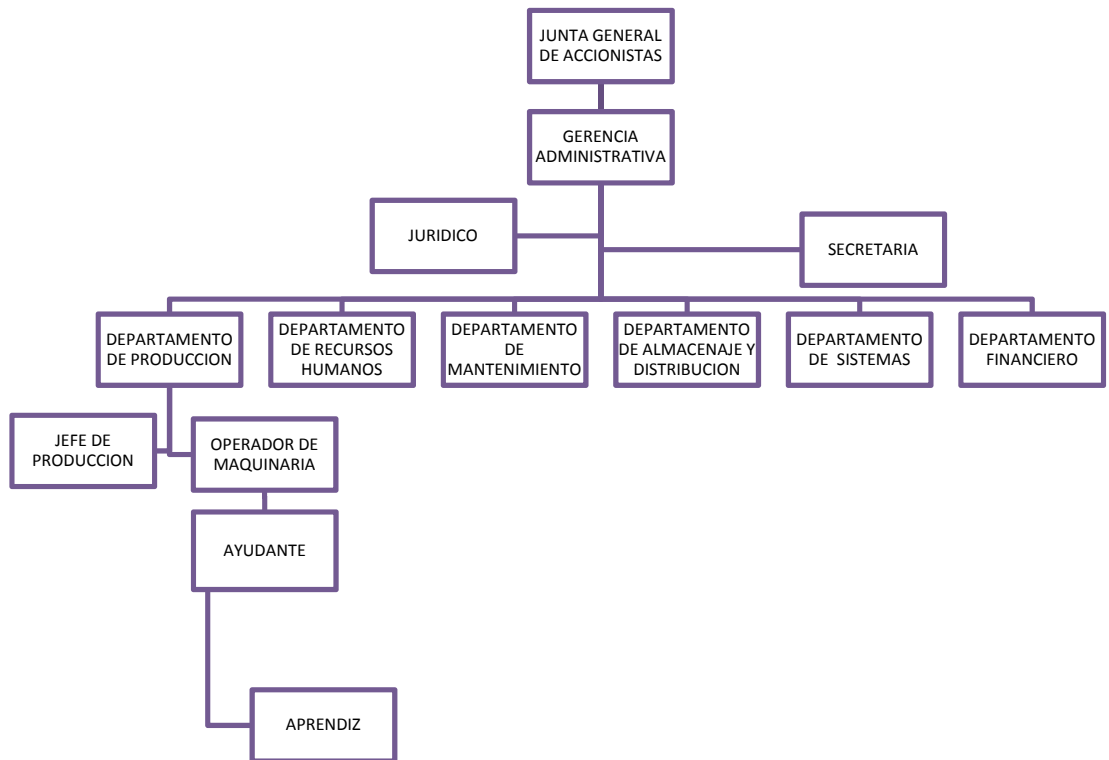


GRÁFICO N° 4: ORGANIGRAMA SABOR DE MI TIERRA

Elaborado por: Flor Ortiz y Ana Yanza

2.8. Objetivos de la empresa

- Optimizar los recursos de la empresa y buscar nuevas alternativas que resulten beneficiosas a fin de recuperar la inversión realizada en tres años.
- Incrementar la capacidad instalada de la empresa para aumentar el volumen de ventas anuales en un 40% en cuatro años.
- Vender un Producto de calidad con buena imagen que le permita ser conocido y así conseguir prestigio en el mercado.
- Dar a los trabajadores un buen trato y motivación salarial a fin de lograr eficiencia y crecimiento de la organización.

2.9. Misión

Somos una empresa productora, y distribuidora de bebidas alcohólicas, líder en el mercado.

2.10. Visión

Somos una empresa de fabricación de licores de sabores a nivel nacional, logrando posicionarnos con nuestro producto por su calidad, cumplimiento y un excelente servicio de venta y posventa.

2.11. Bienes que producen

AGUARDIENTE				
SABORES	PRESENTACIONES			
GUANABANA	1LT.	2LT.	4LT.	20LT.
UVA	1LT.	2LT.	4LT.	20LT.
PIÑA	1LT.	2LT.	4LT.	20LT.
FRESA	1LT.	2LT.	4LT.	20LT.
MANZANA	1LT.	2LT.	4LT.	20LT.
COCO	1LT.	2LT.	4LT.	20LT.
DURAZNO	1LT.	2LT.	4LT.	20LT.
BANANA	1LT.	2LT.	4LT.	20LT.
MENTA	1LT.	2LT.	4LT.	20LT.

CUADRO N° 1

Fuente: "SABOR DE MI TIERRA"

COCTELES				
SABORES	PRESENTACIONES			
GUANABANA	1LT.	2LT.	4LT.	20LT.
CHOCOLATE	1LT.	2LT.	4LT.	20LT.
PIÑA	1LT.	2LT.	4LT.	20LT.
MORA	1LT.	2LT.	4LT.	20LT.
CHICLE	1LT.	2LT.	4LT.	20LT.

CUADRO N° 2

Fuente: "SABOR DE MI TIERRA"

De acuerdo a la producción que la empresa realiza, el producto que mayor demanda tiene en el mercado es el aguardiente con sabor a coco y guanábana, cada uno con una producción aproximadamente de 600 litros semanales, el sabor de uva y piña con una producción de 200 litros semanales. Durazno, menta, banana y fresa con una producción de 140 litros semanales.

En el caso de cocteles, el producto más apetecido por el mercado consumidor es el de sabor de chocolate, con una producción semanal de 240 litros aproximadamente, luego le sigue el de sabor de guanábana, mora, piña y chicle. Todos los licores de acuerdo a su sabor poseen registro sanitario.

2.12. Relaciones comerciales.

De acuerdo a los registros de la empresa, gran parte de la producción se consume en el mercado local, se estima que la demanda local, es de aproximadamente de 1200 litros en aguardiente y 500 litros en cocteles, para cubrir esa demanda es necesario que en la planta trabajen los cinco días de la semana en una jornada de 8 horas diarias de esta manera satisfaga la demanda.

Por ser un producto de buena aceptación en el mercado y que cumple con las normas sanitarias aproximadamente el 50% de la producción es comercializado en diferentes mercados nacionales, principalmente en las ciudades de Latacunga, Quito, Ambato, Quevedo, y Salcedo entre otros.

Uno de los requerimientos para este mercado son los aguardientes de sabores, que aproximadamente la demanda asciende a unos 800 litros y en lo que se refiere a cocteles a un rango de 250 a 300 litros mensuales.

CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA "SABOR DE MI TIERRA"

La Empresa "Sabor De Mi Tierra" es una empresa de manufactura, dedicada a la producción de bebidas alcohólicas.

Dado el número de empleados que laboran en la empresa (25), ésta se considera una empresa mediana.

Es una empresa privada, 100% Ecuatoriana dedicada principalmente a elaboración de licores de sabores, algunas de las cuales son reconocidas nacional e internacionalmente.

La planta productiva inicia sus actividades en el año 2000 con la producción de 25 litros diarios; iniciándose así una nueva y joven empresa con experiencia en equipo humano y con capacidad de desarrollo propio

Para determinar la estratificación de industrias por número de empleados se establece la siguiente tabla.

Estratificación de empresas

TAMAÑO/SECTOR	INDUSTRIA	COMERCIO	SERVICIOS
Micro	0 - 10	0 - 10	0 - 10
Pequeña	0-50	0-50	0-50
Mediana	50-99	50-99	50-99
Grandes Empresas	más de 100	más de 100	más de 100

Elaborado por: Flor Ortiz y Ana Yanza.

CUADRO N°3

Política de Calidad

“La política de calidad es producir licores de sabores que gusten a nuestros clientes”. El sistema de administración implantado nos compromete a buscar la excelencia en los procesos. Los intereses de los clientes, personal, proveedores y comunidad son considerados en los objetivos del negocio”.

3.1. Herramientas de investigación

3.1.1. Lista de verificación

El instrumento por medio del cual se obtuvieron los datos del diagnóstico es la elaboración de un cuestionario llamado *Lista de Verificación*. El cual está basado en requerimientos específicos de la norma ISO 9000:2000, contiene 49 preguntas cerradas estructuradas y no generales que buscan conocer la situación actual de la empresa y realizar la comparación con los puntos de la norma ISO. **Ver anexo 1.**

Tiene como objetivo: Determinar la distribución de un proceso, grados de cumplimientos o incumplimientos de la norma y comprobar sus causas.

3.1.2. Resultados

3.1.2.1. Diagnóstico sobre los requisitos de la Norma ISO 9000:2000

A continuación se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9000:2000, en la empresa “Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.”. Para el análisis realizado se utilizó una *lista de verificación* que permitió la comparación entre lo que la empresa cumple y lo que no cumple.

3.1.3. Requisito 4. Sistema de gestión de calidad

3.1.3.1. Requisitos generales

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” no tiene establecido, documentado, implementado y mantenido un Sistema de Gestión de Calidad acuerdo con los requisitos de la norma pero parcialmente cumple con criterios y métodos para el control de los procesos.

3.1.3.2. Requisitos de la documentación

3.1.3.2.1. Generalidades

Referente a este requisito de la norma su cumplimiento solamente se refiere al establecimiento de una política de calidad y sin embargo no se encuentra documentada ni aprobada.

“Nuestra política de calidad es producir licores de sabores que gusten totalmente a nuestros clientes. El sistema de administración implantado nos compromete a buscar la excelencia en los procesos. Los intereses de los clientes, personal, proveedores y comunidad son considerados en los objetivos del negocio.”

3.1.3.3. Manual de la calidad.

No existe ningún manual de calidad

3.1.3.4. Control de los documentos.

Los documentos que utiliza la organización no están aprobados, revisados y actualizados así como no se identifican los cambios y el estado de revisión actual, no se identifican los documentos de origen externo y no se les aplica una identificación adecuada a los documentos obsoletos.

3.1.3.5. Control de los registros.

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” no permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables, no están definidos los controles para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, no existe el tiempo de retención y la disposición final de los registros.

3.1.4. Requisito 5. Responsabilidad de la dirección

3.1.4.1. Compromiso de la dirección

Se comprobó que la alta dirección está comprometida con el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad así como la mejora continua de su eficacia.

- a) Se comunicó al personal de “Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios
- b) Se estableció una política de calidad
- c) Carece de objetivos de calidad
- d) Faltan revisiones por la dirección
- e) Se asegura de la responsabilidad de los recursos

3.1.4.2. Enfoque al cliente

La alta dirección se asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente

3.1.4.3. Política de calidad

La alta dirección se asegura que la política de calidad:

- a) Sea adecuada al propósito de la organización.
- b) Incluya un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- d) Sea comunicada y entendida dentro de “Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.”
- e) Por otra parte presenta la debilidad de no ser revisada para su continua adecuación.

3.1.4.4. Planificación

3.1.4.4.1. Objetivos de calidad

La alta dirección no ha establecido objetivos de calidad.

3.1.4.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad.

No cuenta con un sistema de gestión de la calidad.

3.1.4.4.3. Responsabilidad, autoridad y comunicación.

En “Sabor de Mi Tierra Cía. Ltda.” están parcialmente definidas responsabilidades y autoridades mediante un organigrama, pero no se comunican dentro de la organización.

3.1.4.4.4. Representante de la dirección

La alta dirección no tiene designado un representante de la dirección, con independencia de otras responsabilidades.

3.1.4.4.5. Comunicación interna.

La alta dirección no tiene establecidos procesos de comunicación apropiados dentro de “Sabor de Mi Tierra Cía. Ltda.” y no se asegura que la comunicación se efectúa considerando la eficacia un Sistema de Gestión de la Calidad.

3.1.4.4.6. Revisión por la dirección.

La alta dirección no realiza una revisión de un sistema de gestión de calidad ya que no tiene establecido dicho sistema.

3.1.5. Requisito 6. Gestión de los recursos

3.1.5.1. Provisión de los recursos

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” determina y proporciona los recursos necesarios (aunque a veces a destiempo) para:

- a) Que sea implementado y mantenido el Sistema de Gestión de Calidad y así mejorar continuamente su eficacia.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

3.1.5.2. Recursos humanos

El personal que realiza trabajos que afecten a la calidad del producto no es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

3.1.5.3. Competencia, toma de conciencia y formación

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.”

- a) No determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.
- b) No proporciona formación o toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades
- c) No evalúa la eficacia de las acciones tomadas
- d) Asegura que su personal es consciente de la pertinencia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- e) No mantiene registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

3.1.5.4. Infraestructura

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

La infraestructura incluye:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados
- b) Equipo para los procesos (pero no software como hardware)

3.1.5.5. Ambiente de trabajo

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” no determina y gestiona al ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto

3.1.6. Requisito 7. Realización del proceso

3.1.6.1. Planificación de la realización del producto

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de los otros procesos.

- a) No determina los objetivos de la calidad pero si los requisitos para el producto
- b) Tiene la necesidad de establecer procesos, documentos e instrucciones específicas para el producto ya que éstos no existen.
- c) No cuenta con actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d) No tiene registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

3.1.6.2. Procesos relacionados con el cliente

3.1.6.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” determina:

- a) Los requerimientos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido
- c) Las exigencias legales y reglamentarios relacionados con el producto y;
- d) Cualquier otro adicional determinado por “Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.”

3.1.6.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” revisa los requisitos relacionados con el producto antes de comprometerse a proporcionar un producto al cliente.

3.1.6.2.3. Comunicación con el cliente.

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” determina disposiciones para la comunicación con los clientes relativas a:

- a) La información sobre el producto.
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones; y
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

3.1.6.3. Diseño y desarrollo

3.1.6.3.1. Planificación del diseño y desarrollo.

“Sabor de Mi Tierra Cía. Ltda.” no planifica totalmente y controla el diseño y desarrollo del producto ya que no están formalizadas.

- a) Las etapas del diseño y desarrollo,
- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

3.1.6.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

No se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y no se mantienen registros.

Estos elementos de entrada no incluyen:

- a) Los requerimientos funcionales y de desempeño,
- b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable,
- d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

3.1.6.3.3. Resultados del diseño y desarrollo.

Los resultados del diseño y desarrollo se proporcionan de tal manera que permiten la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y se aprueban antes de su liberación pero no existen registros.

Los resultados del diseño y desarrollo no incluyen;

- a) Los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- b) No proporcionan información apropiada para la compra y producción del bien,
- c) Contienen los criterios de aceptación del producto, y
- d) Especificaciones y las características del producto que son esenciales para el consumo seguro de los clientes.

3.1.6.3.4. Revisión del diseño y desarrollo.

En las etapas adecuadas, no se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado:

- a) No se evalúa la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, y
- b) No se identifican problemas y no se proponen acciones necesarias.
- c) No se mantienen registros de los resultados de las revisiones.

3.1.6.3.5. Verificación del diseño y desarrollo.

Se realiza la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. No se mantienen registros de los resultados de la verificación en cuanto se refiere a las bebidas por colores.

3.1.6.3.6. Validación del diseño y desarrollo.

No se documenta la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que el producto resultante es capaz de cumplir los requisitos para su consumo, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación se realiza antes de la entrega o distribución del producto. No se mantienen registros de los resultados de la validación.

3.1.6.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo.

Los cambios del diseño y desarrollo no se identifican y no se mantienen registros. Los cambios se revisan, verifican y se validan, según sea apropiado, y se aprueban antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo no incluyen la evaluación

del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. No se mantienen registros de los resultados de la revisión de los cambios.

3.1.6.4. Compras

3.1.6.4.1. Proceso de compras

“Sabor de Mi Tierra Cía. Ltda.” se asegura de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados más no la calidad requerida esto es porque el alcohol es comprado a diferentes proveedores, el mismo que tiene que pasar por un proceso de purificación para su procesamiento.

3.1.6.4.2. Verificación de los productos comprados.

“Sabor de Mi Tierra Cía. Ltda.” no tiene establecido e implementada la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

3.1.6.5. Producción y prestación del servicio.

3.1.6.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.

“Sabor de Mi Tierra Cia. Ltda” no planifica y lleva a cabo la producción y la distribución del producto bajo condiciones controladas, como:

- a) Recurso de información que describe las características del producto.
- b) Disponibilidad de instrucciones de trabajo.
- c) Uso del equipo apropiado.
- d) Disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- e) Implementación del seguimiento y de la medición.
- f) Ejecución de actividades de empaque, entrega y posteriores a la entrega.

3.1.6.5.2. Identificación y trazabilidad.

“Sabor de Mi Tierra Cía. Ltda.” no identifica el producto por medios adecuados a través de toda la realización del producto.

3.1.6.5.3. Propiedad del cliente.

“Sabor de Mi Tierra Cía. Ltda.” no tiene ningún producto ni nada que se le parezca que el cliente entregue para la elaboración del producto.

3.1.6.6. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

“Sabor de Mi Tierra Cía. Ltda.” si determina el seguimiento y la medición a realizar para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto por parte de los clientes

El equipo de medición:

- a) Se calibra o verifica a intervalos especificados o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales.
- b) Se ajusta o reajusta el equipo de medición.
- c) Se identifica para poder determinar el estado de calibración.
- d) Se protege contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición
- e) Se protege contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

“Sabor de Mi Tierra Cía. Ltda.” no evalúa ni registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecta que el equipo no está conforme con los requisitos, si toma acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.

No se mantienen registros de los resultados de la calibración y la verificación.

3.1.7. Requisito 8. Medición, análisis y mejora

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” no tiene planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios:

3.1.7.1. Seguimiento y medición

3.1.7.1.1. Satisfacción del cliente

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” no investiga la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. Esta información solamente es obtenida cuando se tiene una queja de los clientes o por medio de auditorías, que los clientes realizan.

3.1.7.1.2. Auditoría Interna.

“Sabor de Mi Tierra Cia. Ltda” no lleva a cabo auditorías internas.

3.1.7.1.3. Seguimiento y medición de los procesos.

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” no aplica métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos.

Se llevan a cabo acciones correctivas según sea conveniente para asegurar la conformidad del producto.

3.1.7.1.4. Seguimiento y medición del producto.

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” mide y hace un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo, pero no existen registros de estos.

3.1.7.2. Control de producto no conforme

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” no identifica el producto no conforme y no lo controla para prevenir su uso o entrega no intencional

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme no están definidos en un procedimiento documentado.

3.1.7.3. Análisis de datos

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” no determina, recopila y analiza los datos de los procesos.

3.1.7.4. Mejora

3.1.7.4.1. Mejora Continua.

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” no mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad ya que no existe un sistema como tal aunque sus procesos si han registrado mejoras en los procesos, mismos que no se encuentran documentados.

3.1.7.4.2. Acción correctiva.

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

No se tiene un procedimiento documentado ni evidencias que sustenten las acciones.

3.1.7.4.3. Acciones preventivas.

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” no determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia y no tiene establecido un procedimiento documentado.

3.2. Diagnóstico sobre los principios de Gestión de Calidad

Para conocer y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas.

Se han identificado ocho principios de gestión de calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

Con base en entrevistas personales, a trabajadores de la empresa y directivos y la observación directa, se determinó el grado de cumplimiento que se tiene sobre los ocho principios de Gestión de la Calidad contenidos en la norma ISO 9000:2000.

3.2.1. Enfoque al cliente.

3.2.1.1. Sin aproximación formal.

En cuanto a este principio, “Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” se preocupa y ocupa por conocer, satisfacer y adelantarse a las expectativas y necesidades de sus clientes, cuando surge alguna queja por parte del cliente, el seguimiento y resolución de la misma es llevada por la alta dirección.

Esta queja no es comunicada en el área donde estuvo el problema si no la alta dirección dicta acciones al área operativa con el fin de corregir el problema, sin realizar una evaluación a profundidad del porqué o cuáles fueron las circunstancias que originaron el problema.

En lo relacionado a la innovación en sus productos, “Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” su ámbito es muy restringido, ya que con las medidas que tomo el gobierno es muy difícil vender

productos que eran netamente artesanales y necesariamente colocarse en el tren de la tecnificación.

3.2.1.2. Liderazgo.

3.2.1.2.1. Aproximación reactiva.

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” muestra un estilo de Liderazgo Autoritario, debido que al ser una empresa que posee pocos socios, las decisiones que se toman en la alta dirección son muy radicales y que tienen un impacto directo en las operaciones, esto se ve reflejado en la disminución de personal en todos los departamentos.

Cuando va a existir un cambio en la forma de trabajar o en el proceso (debido a la reestructuración), se le informa con anterioridad al personal y de ser necesario se ofrece una plática o adiestramiento sobre el manejo de la maquinaria.

En “Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” es muy escasa la capacitación que se brinda, principalmente va dirigida hacia el gerente de planta, quien posteriormente se encarga de realizar cambios en los procesos y de difundir los cambios y beneficios que se tendrán al personal.

En cuanto a la comunicación, los trabajadores pueden expresar sus ideas, sin embargo, éstas son tomadas en consideración en contadas ocasiones. También se detectó que cuenta con poca información relacionada con los objetivos y metas que persigue la empresa en ese momento, ya que no cuentan con esta información por escrito.

Para la resolución de los problemas internos de la empresa, se realiza una reunión con las personas involucradas, en donde se habla acerca de sus inconformidades y se les recuerda acerca del compromiso y responsabilidades que tienen hacia la empresa y hacia sus compañeros.

3.2.1.3. Participación del personal.

3.2.1.3.1. Sin aproximación formal.

El personal de “Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.”, cuentan con la información del proceso necesaria para realizar su trabajo y tomar acciones en caso de surgir un problema, además que la infraestructura y los equipos son los adecuados para desarrollar sus actividades.

Con el fin de minimizar los defectos en la producción se realizó por parte del gerente de planta un manual, el cual fue repartido a todo el personal donde se establecen los tipos de productos que realizan, así como las especificaciones de cada uno de éstos.

Afortunadamente, la empresa cuenta con el apoyo incondicional por parte de su personal, quienes lo han demostrado con su disposición, compromiso y participación en las acciones emprendidas.

Con relación al reconocimiento de las habilidades de los trabajadores, el Gerente de planta expresó que éstas son reconocidas y aprovechadas, ya que cuando es posible se les involucra en otros proyectos, a pesar de esto, los trabajadores consideran que sus habilidades no son utilizadas óptimamente para el beneficio de la organización.

En “Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” el reconocimiento que se ofrece a los trabajadores por su desempeño en su labor es de forma oral ante sus compañeros enalteciendo los logros así como en la comida de fin de año donde se recompensa a los trabajadores con despensas por parte de la empresa.

3.2.1.4. Enfoque basado en procesos.

3.2.1.4.1. Aproximación reactiva.

Los procesos no se encuentran totalmente definidos, aun cuando sí se revisan y buscan ser mejorados, pero están basados en registros muy básicos e instrucciones (como lo es el manual de productos y especificaciones) que aseguran la calidad del producto.

No existe evidencia de la evaluación de proveedores y los criterios no están formalizados, sus criterios actuales son; si surte a tiempo es aprobado, si da crédito es aprobado, si su costo es menor es aprobado si no, no es un proveedor confiable.

3.2.1.5. Enfoque de sistema para la gestión.

3.2.1.5.1. Aproximación reactiva.

La empresa ha logrado establecer sus procesos de producción, aun cuando no están totalmente definidos estos procesos, sí son conocidos por todos los trabajadores, mediante los manuales de productos y especificaciones, y el personal cuenta con el conocimiento de las descripciones y el manejo de la maquinaria utilizada en cada proceso.

Se definió una política de calidad en la organización misma que es comunicada y entendida en toda la organización.

3.2.1.6. Mejora Continua.

3.2.1.6.1. Aproximación reactiva.

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.”, hace hincapié en las adecuaciones hacia su proceso de producción, Las mejoras que se hacen son principalmente a la maquinaria, que de ser de forma manual pasan a ser automatizadas.

Se realizan mejoras a los procesos a partir de quejas ó acciones correctivas mismas que no se encuentran documentadas, se realizan inspecciones al proceso, éstas son realizadas por los clientes para mostrar el grado de cumplimiento que tiene la empresa con el producto vendido.

Asimismo se observa que la mejora continua, se genera a partir de que un problema se revele y no se anticipa.

3.2.1.7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.

3.2.1.7.1. Sin aproximación formal.

En “Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” se basa la toma de decisiones en las evaluaciones realizadas por sus clientes acerca de su actuación, los reportes son de carácter oral, que realizan los trabajadores a sus superiores y los pocos registros de operación con los que cuenta el proceso que tienden a ser muy limitados ya que no se lleva un completo análisis del seguimiento y medición de los procesos. No se tienen definidos métodos de recopilación de la satisfacción del cliente, la conformidad de los requisitos del producto y tendencias de los procesos lo que ocasiona que el proceso no sea optimizado.

Se toman pocas decisiones y casi ninguna por consenso, no existen listas de proveedores formalizadas y actualizadas lo cual ocasiona un riesgo si el personal de compras llegara a faltar.

3.2.1.8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

3.2.1.8.1. Sin aproximación formal.

Los proveedores con los que cuenta la empresa son basados en la fidelidad, esto es “mientras no falle le sigo comprando si no, no lo seguiré haciendo” por lo cual no se asegura que estos proveedores no estén certificados ante la norma el INEN peor con normas ISO.

A los proveedores no se les toma en cuenta sus expectativas de venta con respecto a la cantidad de insumos que necesite la empresa lo cual origina que no le sean leales a la organización, así mismo no existe una relación definida entre los proveedores y “Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” y no se encuentra definido un proceso de compras como tal.

3.3. CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

La situación actual de “Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” a nivel gerencial muestra el compromiso de los directivos para el establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad pero se ha obstaculizado dado que el proceso administrativo no está plenamente identificado, los directivos han administrado bajo intuición, esto ha provocado paternalismo con los trabajadores; en cuanto a metas, objetivos, políticas, y planes a corto y largo plazo no están establecidos de manera clara y formal.

Así como las responsabilidades y autoridades no son comunicadas debido a que no existe un proceso de comunicación eficaz ya que la única existente es cuando se presentan quejas por parte de los clientes. Aun cuando la capacidad de respuesta a las mismas es mínima, “Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” enfoca sus esfuerzos hacia los clientes, para cumplir sus requisitos, expectativas y necesidades.

El personal de “Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” cuenta con la información del proceso necesaria para realizar su trabajo, toma acciones en caso de surgir un problema aun cuando no

es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, reflejándose en trabajos, tiempos improductivos y mermas.

La provisión de recursos por parte de la alta dirección no se da a tiempo, debido a que no se delegan funciones de compra y abasto de materia, situación que preocupa a los trabajadores al no contar con información sobre la existencia de materia prima, disponible únicamente en la dirección general.

El espacio de trabajo y demás infraestructura es adecuado para el desarrollo de las actividades, sin embargo la ubicación geográfica del edificio no es la idónea para la empresa.

En cuanto al ambiente no es gestionado correctamente, ya que el sistema de incentivos no muestra resultados favorables en la motivación para lograr la conformidad de los requisitos del producto.

“Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” tiene identificados sus procesos de producción, sin embargo se ven afectados por una mala distribución de planta, no existe una identificación y trazabilidad de sus productos además tienen registro sanitario de cada producto pero no cuentan con un control de los dispositivos de seguimiento y medición. “Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.” no tiene planificado los procesos de medición, sólo en el caso de devoluciones es cuando se lleva a cabo.

La mejora continua que se realiza en la empresa es principalmente hacia la maquinaria que de ser manuales pasan a ser automáticas.

Cuadro 4. Matriz de resultados

	Si	Cumple parcialmente	No	Enfoque al cliente	Liderazgo	Participación del personal	Enfoque basado en procesos	Enfoque de sistema para la	Mejora continua	Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	Mejora mutua beneficiosa con el proveedor
Requisito 4. Sistema de gestión de calidad			☹	0	0	0	0	0	0	0	
4.1 Requisitos generales SGC		☹		0		0		0			
4.2 Requisitos de la documentación								0			
Requisito 5. Responsabilidad de la dirección		☹									
5.1 Compromiso de la dirección	☹			0	0			0	0	0	0
5.2 Enfoque al cliente	☹			0	0	0					0
5.3 Política de calidad	☹			0	0	0		0	0		0
5.4 Planificación								0		0	
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación			☹		0	0		0			
5.6 Revisión por la dirección			☹	0	0		0	0	0	0	
Requisito 6. Gestión de los recursos											
6.1 Provisión de recursos		☹			0			0	0		0
6.2 Recursos Humanos			☹			0		0			
6.3 Infraestructura	☹				0	0					0
6.4 Ambiente de trabajo			☹								
Requisito 7. Realización del proceso											
7.1 Planeación de la realización del producto				0		0	0		0		
7.2 Procesos relacionados con los clientes		☹		0			0				0
7.3 Diseño y desarrollo		☹		0			0	0	0	0	0
7.4 Compras		☹						0			0
7.5 Prestación del servicio						0	0	0			
7.6 Control de equipos			☹						0	0	
Requisito 8. Medición, análisis y mejora			☹								
8.1 Generalidades			☹			0			0	0	
8.2 Seguimiento y medición			☹	0		0			0	0	0
8.3 Control de servicio no conforme			☹			0		0	0	0	
8.4 Análisis de datos			☹						0	0	
8.5 Mejora continua			☹		0	0	0		0	0	0

O = Relación Clara

∅ = Relación Fuerte

☺ = Cumple

☹ = Cumple Parcialmente

☹ = No cumple

Elaborado por: Flor Ortiz y Ana Yanza

Análisis

A través de esta matriz se puede identificar con base a los principios de la norma, que son los valores sobre los que se sustenta la cultura de calidad de una organización, el “que mejorar” y a través los requisitos de la norma el “como” mejorar.

Es importante mencionar que la matriz sirve como mapa estratégico para reforzar los puntos débiles de la organización mediante el establecimiento de actividades de evaluación internas y externas, actualización de políticas y directrices, entre otros.

Por lo tanto, esta herramienta nos muestra el grado de relación que tienen los principios de calidad con los requisitos de la norma ISO 9000:2000, es importante mencionar que al estar ligados podemos generar estrategias en dos sentidos, las cuales nos servirán para fortalecer algún principio de calidad y a su vez reforzar el cumplimiento del requisito.

Por ejemplo; *El enfoque al cliente*, debe cumplir con los requisitos explícitos de compromiso por parte de la dirección, tener entre sus directrices un fuerte enfoque al cliente y tenerlo explícito en su política de calidad, así mismo ser la satisfacción del cliente un elemento más a evaluar en la revisión de la dirección. Es importante mencionar que "Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.", también debe establecer y documentar los procesos relacionados con el cliente y ser tomados en cuenta en el diseño y desarrollo de los productos.

Liderazgo, para la implementación de un sistema de gestión de calidad el liderazgo es importante ya que ahí se demuestra el compromiso que tiene la dirección respecto a la calidad, comunicando el enfoque al cliente mediante la política de calidad difundiéndola a todo el personal.

Un buen liderazgo establece la responsabilidad, la autoridad y los canales de comunicación viéndose reflejadas en la revisión por la dirección y escuchando las necesidades de los recursos y la infraestructura, mismos que servirán para efectuar la mejora continua de "Sabor de Mi Tierra Cía. Ltda."

También, al ser un tablero de control visual podemos apreciar el grado de implementación que se tiene en "Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda." respecto al total de los requisitos establecidos por la norma ISO 9000:2000.

Por ejemplo; **Req. 4.1 Requisitos generales del sistema de gestión de calidad**, como se sabe "Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.", no tiene implementado aún un sistema de calidad debido a una falta de liderazgo que se ve reflejada en el enfoque a procesos, enfoque de sistema para la gestión y en el enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, mismas que se ven reflejadas en la reputación de los productos de la empresa.

Req. 5.3 Política de calidad, "Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda." cuenta con una política en la cual se ve el compromiso hacia el cliente, la búsqueda del enfoque de sistema para la gestión, también se plasma el objetivo de la mejora continua y las relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores, política que es difundida mediante el liderazgo de la alta dirección.

Req. 8.5 Mejora continua. La mejora continua está plasmada en la política de calidad de "Sabor de Mi Tierra CIA. Ltda.", pero no es llevada a cabo totalmente debido a que no son tomadas en cuenta muchas veces las opiniones del personal y al no tener un enfoque basado en procesos y basado en hechos para la toma de decisiones es muy difícil que la mejora continua se dé como un proceso.

Cuadro 5. Matriz de evaluación de los principios

**NIVEL DE MADUREZ DE
ACUERDO A LA
IMPLANTACIÓN DE LOS
PRINCIPIOS DE GESTIÓN
DE CALIDAD**

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	1			2			3			4			5	Apartados ISO 9000:2000 Fuertemente relacionados con los 8 principios de gestión de calidad
	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	5	5	
Enfoque al cliente				2										5.1, 5.2, 5.3, 5.6, 7.2, 7.3 y 8.2
Liderazgo						3								4.1, 5.1, 5.2, 5.3, 5.5, 5.6, 6.1, 6.3, 6.8 y 8.5
Participación del personal							3							5.5, 6.2, 6.4 y 8.5
Enfoque basado en procesos	1		2											4.1, 6.6, 7.1, 7.2, 7.5 y 8.5
Enfoque de sistema para la gestión														4.1, 4.2, 5.1, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.5 y 8.3
Mejora continua		1												5.3, 6.1, 8.1, 8.3, 8.4 y 8.5
Enfoque basado en hechos para la toma de decisión				2										4.1, 5.6, 6.5, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4 y 8.5
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor						2								5.1, 5.2, 5.3, 6.6, 6.7, 7.4 y 8.5
Total	1	1	3	2	2	3	3	0	0	0	0	0	0	

Elaborado por: Flor Ortiz y Ana Yanza

Con base a la información recopilada de la lista de verificación a la matriz de resultados de los principios con los requisitos de la norma, se evaluó el grado de madurez que tiene la organización referente a los principios con los requisitos mediante una ponderación de 1 a 5 en el cual el resultado obtenido nos muestra a una organización en un nivel básico y con grandes oportunidades de mejora, es decir, que necesita asegurar el cumplimiento de los requisitos de los clientes para fortalecer su reputación en el mercado.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.1. Modelo de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9000:2000, para la empresa procesadora de licor "Sabor de mi Tierra".

4.1.1. *Proceso de producción del aguardiente.*

La producción de alcohol de caña de azúcar es una manera de obtener dinero trabajando en los trapiches, siendo esto el común denominador para muchas familias en esta región de Ecuador. En las estribaciones de la cordillera de los Andes, la mayoría de los agricultores cultivan y cosechan la caña de azúcar a mano y producen el alcohol por medio de un proceso tradicional

La caña de azúcar de las fincas se cosecha utilizando machetes, ya que en esta región el terreno es demasiado inclinado como para utilizar maquinaria pesada. Cada caña se corta cuando está lista. La caña de azúcar se corta lo más abajo posible debido a que los azúcares tienden a descender por el tallo. Mientras más azúcar haya en el jugo, más alcohol se podrá producir. Una vez cortada la caña, se le podan las hojas y éstas se dejan en el campo para que se pudran y generen más abono.

Luego, la caña de azúcar se transporta a mano al molino si este se encuentra cerca, de lo contrario se transporta a caballo o en burro.

Los molinos de caña de azúcar tradicionales son propulsados por caballos o burros. El animal camina en círculos arrastrando un poste de madera duro que hace girar las ruedas del molino, mientras que los tallos de caña se introducen cuidadosamente entre dos rodillos pesados. Al residuo de los tallos de caña de azúcar molidos se lo conoce como 'bagazo' y éste se utiliza como combustible para las destilerías, lo cual evita la necesidad de talar árboles para leña.

El jugo de la caña de azúcar se vierte del molino a tanques. Es una bebida deliciosa, pero para producir alcohol debe fermentar durante unos días. Al jugo se le puede agregar levadura, pero también fermentará con levadura natural del aire.

El jugo fermentado se vierte en un tanque y se calienta sobre un fuego de bagazo. El calor hace que el jugo se evapore y este vapor pasa a través de un alambique, el cual tradicionalmente está hecho de cobre, aunque hoy en día también se fabrican con acero inoxidable. El vapor pasa ahora por una serpentina o tubo espiralado. El agua fría de un arroyo cercano se usa para enfriar el alambique y volver a condensar el vapor hasta obtener un líquido transparente que se recoge del otro extremo del alambique. El agua vuelve a enfriarse en su recorrido al arroyo y regresa así al ecosistema.

El líquido producido con el alambique se conoce como ‘aguardiente’ y tiene un 60% a 65% de contenido alcohólico. La graduación se mide utilizando un hidrómetro para determinar la gravedad específica. El precio que obtienen los agricultores por su aguardiente varía dependiendo de su contenido alcohólico.

El alcohol de caña se transporta ahora dentro de tanques de plástico hasta el punto de recolección local, ya sea a caballo, burro o detrás del autobús. De allí será llevado al punto de recolección para ser rectificado en una fábrica que producirá alcohol con una graduación de entre 70 y 96 por ciento.

Destilación

Destilación, proceso que consiste en calentar un líquido hasta que sus componentes más volátiles pasan a la fase de vapor y, a continuación, enfriar el vapor para recuperar dichos componentes en forma líquida por medio de la condensación. El objetivo principal de la destilación es separar una mezcla de varios componentes aprovechando sus distintas volatilidades, o bien separar los materiales volátiles de los no volátiles. En la evaporación y en el secado, normalmente el objetivo es obtener el componente menos volátil; el componente más volátil, casi siempre agua, se desecha. Sin embargo, la finalidad principal de la destilación

es obtener el componente más volátil en forma pura. Por ejemplo, la eliminación del agua de la glicerina evaporando el agua, se llama evaporación, pero la eliminación del agua del alcohol evaporando el alcohol se llama destilación, aunque se usan mecanismos similares en ambos casos.



Foto de Alambique pera.

Proceso de Producción de bebidas alcohólicas con esencia de frutas

Para la elaboración de bebidas con esencias de frutad se requiere tener materia prima de primera calidad para que el producto terminado sea de un buen sabor, aparte de las materias primas se debe contar con equipos especializados elaborados en acero inoxidable, lo que permitirá obtener un producto higiénicamente elaborado y sin ninguna contaminación, es fundamental también contar con el personal que sepa como elaborar la preparación del licor.

Para el proceso de elaboración se utiliza las siguientes materias primas:

Agua. El agua es una materia prima indispensable para la elaboración del licor, se requiere de agua que esté libre de contaminación y de elementos nocivos para la salud, en visto de esto nuestra empresa instalo una pequeña planta procesadora de agua, para realizar la purificación, iniciando por una primera fase que es la filtración, el líquido que se obtiene del servicio de suministro de agua en nuestro cantón tiene muchos elementos contaminantes, este es el primer proceso los filtros de carbón activado y los filtros de arena logran purificar el agua.

La adsorción es una proceso por el cual moléculas de impurezas que se adhieren a la superficie del carbón activado. La adhesión es gobernada por una atracción electroquímica.

Aguardiente.

El aguardiente es una de las materias principales p utilización de un para el proceso de industrialización que consiste en ir cumpliendo diferentes procesos

La recepción de alcohol se realiza para poder obtener un trago de buena calidad consiste en recibir una muestra del trago que es proporcionado por los proveedores, en el cual de analiza el grado de alcohol que posee estos procesos se lo realiza mediante un alcoholímetro que mide el grado de alcohol para el proceso de industrialización el trago debe tener entre 67 y 70 grados de alcohol , así se debe determinar el sabor del trago que debe ser agradable, sin tubo o mal olor otro factor de la muestra es que presente una buena coloración, es decir se observa que no tenga impurezas o sustancias extrañas y que el color sea completamente transparente.

Esencias de frutas

Los saborizantes son preparados de sustancias que contienen los principios sávido-aromáticos, extraídos de la naturaleza o sustancia artificial de uso permitido en términos legales capaces de actuar sobre los sentidos del gusto y olfato.

En nuestra empresa y con el fin de que nuestro producto sea de buena calidad se utiliza varios sabores principalmente: sabor de menta, durazno, piña, coco, guanábana, fresa. Banana, manzana y uva los valores dependen del sabor de cada una de las esencias que por lo general oscilan entre 16 y 35 dólares el kilo.

Proceso de aguardientes de sabores

El proceso para la elaboración de aguardientes de sabores consiste en mezclar las materias primas como son: el trago, el agua, los saborizantes, los colorantes y el azúcar en porciones adecuadas para que el producto terminado tenga un buen sabor y color apetecible al consumidor final.

El proceso empieza con la recepción del alcohol etílico de 60° a 70° grados, en un recipiente de acero inoxidable, luego es filtrado por un proceso que es realizado por un filtro especial.

Para evitar la presencia de elementos extraños en el Alcohol etílico, luego el trago es transportado por una tubería de acero inoxidable; hacia un tanque reservorio de acero inoxidable con capacidad de 500 litros en otro tanque se almacena el agua que ha sido debidamente procesada en la planta potabilizadora de agua, el proceso de mezcla es realizado en un tanque de acero inoxidable con capacidad de 600 litros, de funcionamiento mecánico donde se mezcla todas las materia primas por un tiempo aproximado de 45 minutos.

El producto procesado luego es envasado en recipientes de plástico y etiquetados para la identificación del producto de acuerdo a las diferentes presentaciones que luego serán comercializadas.

4.1.2. Objetivo

Desarrollar un sistema de gestión de calidad para el proceso de producción de licor, que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9000:2000.

En la empresa licorera “**SABOR DE MI TIERRA CIA. Ltda.**”

4.1.3. Información Relevante

Los procesos de soporte relacionados con el proceso son:

- Desarrollo del factor humano.
- Reclutamiento y selección.
- Adquisiciones.
- Mantenimiento y conservación.
- Administración (registro contable, pagos, tesorería).
- Planeación y control presupuestal.

4.1.4. Enfoque

Se desea establecer un sistema de gestión de calidad que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9000:2000 para el proceso de producción de agua ardiente de sabores, iniciando con una

prueba piloto con el proceso establecido, para continuar posteriormente con la implantación en los demás procesos de soporte.

4.1.5. Tiempo de realización del proyecto

Según solicitud expresada por la gerente de planta, la importancia que tiene la implantación de este proyecto en la organización se realizará en un plazo de 8 meses.

Si se dedica el tiempo y un número suficiente de personal, su implementación y su aplicación de la norma ISO-9000:2000 será de acuerdo a lo planeado, con un riesgo mínimo de retraso.

Además al implementar por etapas, las áreas que terminan en el último ciclo, ya están más preparadas gracias a ejercicios de comunicación general y a la divulgación de procedimientos comunes de todas las anteriores; y por otra parte se cuenta ya con una curva de aprendizaje en la fase de madurez.

GRÁFICO 5. Fases del proyecto



Elaborado por: FLOR PINA Y ANA YANZA

4.2. Fase 1: Presentación y análisis de la situación de partida.

En esta fase, se evalúa y planifica el estado real de las áreas involucradas en relación con el sistema de gestión de calidad a ampliar según la Norma de referencia ISO 9000:2000, con el objeto de hacer un programa de actividades y definir responsabilidades más detalladas y tomar en cuenta todas las circunstancias particulares del proyecto.

TAREAS

Estudio de la estructura organizativa, determinando:

- Organigrama aprobado.
- Confirmar nombramiento del representante de calidad.
- Conocimiento de la operación de la empresa.

Estudio de los recursos:

- Identificar los recursos necesarios para el proyecto.

Estudio de los procesos, determinando:

- Estado de los procesos y su grado de sistematización.
- Macro proceso.
- Estudio de la documentación existente.

Planificación del proyecto:

- Programa del proyecto.
- Organización de personal que participa.
- Metodología para dar seguimiento de los avances del proyecto.

Productos finales a entregar:

- Reporte de análisis de la situación de partida

- Programa de trabajo con el objetivo del proyecto y alcance del proyecto,
- Planificación de las visitas.
- Reunión de presentación del proyecto a la dirección

4.3. Fase 2: Planeación adaptación documental

A partir de la información obtenida en la fase 1, se definirá y desarrollará los cambios a la planeación del sistema de gestión de calidad, identificando los objetivos, procedimientos clave, proponiendo los documentos operativos y documentos necesarios.

Tareas

- Revisión de la política y objetivos de calidad
- Autorización de la política de calidad.
- Acciones de implementación de la política de calidad.
- Establecimiento y medición de los procesos (aplicando las herramientas de histograma, diagrama de Pareto, hoja de comprobación, gráfico de control y diagrama de dispersión)
- Identificación de los procesos y su interacción.
- Determinación de mediciones de procesos e indicadores de gestión de calidad.
- Identificación de la documentación del sistema de gestión de calidad.
- Desarrollo de procedimientos relacionados con los procesos prendario y de comercialización.
- Definir documentos o procedimientos operativos, de supervisión y control
- Identificación de registros generales.

Productos a entregar:

- Identificación de la documentación necesaria: estructura documental.
- Documento: Mapa de procesos general.
- Análisis de la interacción de los procesos.

- Mapas de los procesos.
- Matriz de responsabilidades.
- Listado de procedimientos por documentar aprobado.
- Medición de los objetivos de calidad con su despliegue.
- Revisión al manual de calidad.
- Revisión de procedimientos de soporte.
- Procedimientos relacionados al proceso.
- Planes de calidad.
- Materiales de los cursos y agendas de trabajo.

4.4. Fase 3: Implementación - formación

Tomando como base la información obtenida en la fase 2, se definirá y desarrollará la documentación del sistema de calidad, analizando los procesos y formalizando los documentos sobre los que está soportado el sistema de calidad.

TAREAS:

- Difusión e implementación de los procedimientos.
- Reuniones de difusión.
- Implementación de los procedimientos.
- Generar evidencia de actividades efectuadas
- Evaluación de su implementación de forma informal (no documentada).
- Formación para el entendimiento de la norma ISO-9000:2000 y el Sistema de Gestión de la Calidad (círculos de calidad)

Productos a entregar:

- Actas de reuniones de difusión y capacitación con compromisos.
- Material de capacitación.
- Evaluación de las acciones de formación.

- Registros de actividades efectuadas.
- Medición de indicadores.

4.5. Sensibilización a la norma ISO-9000:2000

OBJETIVO:

- Que el participante reflexione sobre la importancia de hacer su trabajo con calidad.
- Que el participante sea parte la unidad de propósito para llegar a la implementación de la norma ISO-9000 versión 2000.
- Conocer los ocho principios básicos del sistema de gestión de calidad.
- Conocer la norma en lo general y la estructura documental del sistema de gestión de calidad. Se difunden la política y los objetivos de calidad.

BENEFICIOS:

- Crear las bases para que el personal pueda contribuir positivamente al avance de un proyecto de ISO-9000.
- Crear interés en el desempeño de la calidad en el trabajo.
- Reducción de la resistencia al cambio para un proyecto de implantación ISO-9000:2000.

TEMÁTICA PROPUESTA:

Objetivo del proyecto

- ¿Qué representa calidad para mí?
- ¿Quién es mi cliente?
- ¿Cuáles son los requisitos de mi producto?
- ¿Qué es para mi calidad de servicio?
- ¿Cuáles son los recursos que necesito para lograrlo?

- ¿Cuáles son otras partes interesadas en mi trabajo?

NORMA ISO-9000: 2000

- ¿Porqué implementar ISO? (Dinámica de la estandarización).
- Ventajas de ISO-9000: 2000.
- ¿Qué es la certificación ISO-9000?
- ¿Quiénes participan?
- Amenazas del proyecto de ISO-9000.
- Qué es la familia ISO-9000.
- Norma ISO-9000 título.
- Cumplir con ISO 9000 significa:
- Decir lo que hago, hacer lo que digo, lo demuestro, lo mejoro.
- La documentación del sistema es única para cada organización.
- Estructura documental de la organización.
- Los ocho principios de Calidad.
- Modelo ISO-9000:2000 (modelo general).

4.6. Curso implementación de la norma ISO-9000:2000.

OBJETIVO:

- Conocimiento e interpretación de la norma ISO-9000:2000.
- Poder entender y manejar el propio Sistema de Gestión de Calidad.

BENEFICIOS:

- Aplicar un modelo de gestión de la calidad que con un enfoque de sistema pueda mejorar su desempeño para mejorar la calidad hacia los clientes u otras partes interesadas.
- Identificará el beneficio de interrelacionar e identificar sus propios procesos y además tendrá la habilidad para documentarlos.

- a) Conocerá la norma ISO 9000 y su interpretación.
 - b) Podrá aplicar la norma a su organización.
 - c) Al interpretar la norma podrá tener una base en la cual detectar problemas y riesgos en la implementación.
- Aplicar un modelo de gestión de la calidad en su organización que con un enfoque de sistema pueda mejorar su desempeño para mejorar la calidad hacia los clientes u otras partes interesadas.

Introducción

Objetivo.

Estructura documental del sistema de gestión.

Procedimientos.

1. Puntos críticos en la organización.
2. Visión general del modelo ISO-9000
3. Interpretación y guías de implementación por cláusula de la norma
4. Sistema de gestión de calidad
5. Responsabilidad de la dirección
- 6 Gestión de los recursos
- 7 Realización del producto
8. Medición, análisis y mejora
9. Proceso de certificación.

4.7. Fase 4. Monitoreo

Esta fase tiene como objetivo principal, dar seguimiento a las actividades y tareas encargadas al personal capacitado en los cursos de introducción establecido en la fase II.

El monitoreo consiste en supervisar que los compromisos, la documentación y registros, se estén controlando de acuerdo a los lineamientos establecidos.

Tareas:

- Planificación de las fases de monitoreo.
- Informe a sucursales del compromiso del monitoreo.
- Establecer mecanismos de comunicación para el monitoreo.
- Establecimiento de acciones correctivas para cuando el resultado del monitoreo genere seguimiento a resultados inconsistentes o retrasados.
- Diseñar formato en el que se reportará el monitoreo.
- Evaluación de su implementación de forma informal (no documentada).
- Determinar planes de emergencia.
- Incorporación de cambios por personal de la organización
- Distribución de los documentos.
- Esta etapa requiere una estrecha coordinación entre personal de todas las áreas y de un compromiso de responsabilidad para dar seguimiento y cumplimiento a las acciones de supervisión del sistema de gestión de calidad, un adecuado monitoreo y un compromiso del personal que ayudará al cumplimiento en los plazos establecidos.

Productos a entregar:

- Planificación del monitoreo.
- Formato de reporte de monitoreo
- Plan de acciones correctivas

4.8. Fase 5: Auditoría interna

Se programará una auditoría interna completa con el personal de la propia organización, a fin de evaluar el grado de implantación del sistema de calidad.

Tareas

- Planeación de las auditorías.
- Formación de auditores de calidad.

- Implantación de procedimiento de auditorías internas.
- Preparación y realización de auditorías.
- Determinación de no conformidades.
- Determinación de acciones para corregir las no conformidades encontradas. (Diagrama causa – efecto)
- Se requiere compromiso y participación del personal de la organización, para solucionar las debilidades del sistema de calidad implantado.

Productos a entregar:

- Registros que evidencian la planeación y programación de la auditoría interna
- Cursos de formación de auditoría interna.
- Formatos de listas de verificación necesarios para la preparación de la auditoría.
- Registros de la realización de la auditoría.
- Informe final de la auditoría.
- Acciones correctivas derivadas de la auditoría.

4.9. Formación de auditores internos.

OBJETIVO:

- Que el asistente al curso aprenda los conocimientos necesarios como auditor interno para ISO-9000
- Que el asistente repase su conocimiento y mejore su interpretación en las normas ISO-9000 versión 2000.
- Que mejore sus habilidades como auditor. Y que se entrene como auditor.

BENEFICIOS

- Encontrar las áreas de oportunidad clave para tener un mayor impacto en mejorar su desempeño.

- La organización podrá cumplir con el requisito de realizar sus propias auditorías internas de calidad para encontrar áreas de mejora.
- Con este curso la organización puede ahorrar dinero al hacer sus propias auditorías de calidad que le permitan saber a la empresa si está lista o no para un proceso de certificación.

TEMÁTICA PROPUESTA:

- a) Requisitos de la norma ISO-9000 “Repaso de la norma” y el sistema de documentación.
- b) La norma ISO 19011 de auditorías
- c) El proceso de auditoría “La auditoría del sistema de gestión de calidad paso a paso”
- d) Habilidades de la auditoría “Auditando la empresa”: ejercicios de una auditoría real
- e) Reporte de la auditoría y el seguimiento para mejorar el sistema de calidad.

4.10. Fase 6: Acciones de mejora y revisión por la dirección.

Una vez realizada la fase 5 Auditoría interna, la fase 6 contempla la realización de un plan de acciones correctivas y de mejora de las No conformidades detectadas. Los resultados de ésta, servirán de base para la revisión del sistema de calidad que debe realizar la Dirección, tal como lo establece la norma ISO 9000:2000.

Tareas:

Elaborar un plan de acción de las no conformidades detectadas;

- Responsable
- Fecha compromiso
- Actividad a realizar
- Implementar la metodología de acciones preventivas. (diagrama causa – efecto)

- Seguimiento del cumplimiento de las acciones por personal de la empresa.
- Comunicación al personal involucrado de las acciones tomadas.
- Realizar revisión de la dirección del sistema de gestión de calidad.
- Revisión de los puntos establecidos en la Norma ISO 9000:2000.
- Detección de cambios importantes/potenciales del sistema de calidad.
- Esta etapa requiere una estrecha coordinación con la dirección y responsables directos del sistema de gestión de calidad, para que las acciones emprendidas puedan llevarse a cabo en tiempo y forma y con el objetivo de eliminar las causas, o bien, prevenir problemas potenciales.
- Adicionalmente y como punto importante debe llevarse a cabo una revisión del sistema de calidad por parte de la dirección, para conocer su comportamiento y nivel de madurez.

Productos a entregar:

- Plan de acción de las no conformidades detectadas.
- Acta generada de la revisión por la dirección (compromisos/acuerdos).

4.11. Fase 7. Proceso de certificación.

Contactar y seleccionar a la empresa Certificadora para obtener la certificación.

Tareas

- Buscar el organismo certificador que elija **“SABOR DE MI TIERRA CIA. Ltda.”**.
- La auditoría de certificación se solicita cuando todos los procesos el sistema operan de manera eficaz y todos los procedimientos del mismo están implementados por el personal.

Productos a entregar:

- Reporte de observaciones relevantes antes de la auditoría.
- Registros del proceso de certificación

Ver anexo 1

4.12. BENEFICIOS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece.
- Atención amable y oportuna a sus usuarios.
- Transparencia en el desarrollo de procesos.
- Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes.
- Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones.
- Integración del trabajo, en armonía y enfocado a procesos.
- Adquisición de insumos acorde con las necesidades.
- Delimitación de funciones del personal.

Siguiendo el diseño presentado en cada una de las etapas, se puede asegurar que en el corto plazo la empresa cambiará su ideología y la forma de trabajar cerrando el ciclo de interacción de toda la organización, manteniéndose en constante movimiento buscando siempre la satisfacción de sus clientes y logrando así ser una empresa rentable y competitiva.

4.13. Propuestas Generadas del Diagnostico

Con base a la revisión realizada, con respecto al requisito 4 de Sistema de Gestión de Calidad se considera que no obstante que se tienen algunos procedimientos documentados es necesario documentar aquellas actividades, controles y registros que afecten la calidad del producto.

Es importante tener un manual de calidad en el cual deben estar establecidas las interacciones de los procesos, así como los requisitos estén plenamente establecidos.

Establecer un mecanismo para revisar, actualizar, aprobar y controlar todos los documentos con el fin de trabajar siempre con documentos actuales.

Con respecto a la elaboración de productos es necesario mantener evidencia de la conformidad del proceso para ello se deben tener registros de la operación manteniéndose legibles, fácilmente identificables y recuperables y definiéndolos con respecto al almacenaje, protección y el tiempo de retención.

Respecto al requisito 5, Responsabilidad de la dirección, se define que toda buena planeación ayudará a la organización a mejorar respecto a la calidad, mediante el establecimiento de objetivos, líneas de mando, comunicación interna y las revisiones periódicas para revisar el funcionamiento del sistema de calidad.

Requisito 6 Gestión de los Recursos. El alma y los principales problemas de una organización se basan en su personal, una alternativa muy viable es proporcionar la educación y habilidades al personal mediante capacitación, es importante mencionar que el personal está dispuesto y comprometido a ser competente con su trabajo, así como aumentar la mejora en el ambiente de trabajo mediante incentivos básicos como el reconocimiento del trabajo.

Requisito 7 Realización del producto. En la parte operativa se tienen los mayores problemas sin embargo una buena administración respecto a la planeación de la producción, el establecimiento de estándares y objetivos, es importante establecer una forma de de informar sobre los cambios al producto y la retroalimentación del cliente cuando existen cambios en el diseño y desarrollo, así como la calibración de los equipos.

Un punto importante son los insumos donde estableciendo un método para evaluar los productos comprados y los proveedores.

Dentro de la medición, análisis y mejora, que corresponde al requisito número 8 del sistema de gestión de calidad, se tiene que, el método para la mejora es simple mediante las auditorías internas, la definición del producto no conforme, el establecimiento de controles estadísticos de la producción, mismos que serán una entrada para realizar los análisis y

verificar tendencias en el proceso, mismas que ayudarán a la organización a ser más preventivos que correctivos.

4.14 MANUAL DE CALIDAD CON BASE EN LOS 8 PRINCIPIOS DE CALIDAD PARA LICORERA "SABOR DE MI TIERRA"

- 1. PRINCIPIO DEL ENFOQUE AL CLIENTE:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por 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.

N°	DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
1	<p>Sin aproximación formal: La actividad o proceso se realiza total o parcialmente pero no se documenta de manera adecuada.,</p>	<p>La organización actúa sin tener en cuenta necesariamente las necesidades del cliente. La información del cliente y del mercado es escasa y principalmente recoge las quejas, que si son tratadas. Se resuelve alguna no conformidad pero no se inician acciones correctivas. No se llevan a cabo acciones preventivas. La organización desconoce el grado de satisfacción del cliente. La revisión del sistema por la dirección no tiene en cuenta la satisfacción del cliente.</p>

2	<p>Aproximación reactiva: La actividad o proceso se realiza totalmente y se documenta de manera adecuada existiendo mínimos datos de su seguimiento y revisión para la mejora.</p>	<p>Los datos que se tienen de los clientes se usan para establecer objetivos. La organización investiga las causas de sus no conformidades y acciones correctivas. Se toman en consideración datos relativos al mercado para planificar objetivos. Se trasladan los requisitos del cliente a especificaciones internas para lograr su satisfacción. En ocasiones se toman acciones preventivas. En la revisión del sistema por la dirección se tienen en cuenta quejas y reclamaciones del cliente.</p>
3	<p>Aproximación del sistema formal estable: La actividad o proceso se realiza y revisa; se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos. Existe tendencia a la mejora en etapas tempranas del proceso.</p>	<p>La necesidad de encontrar y cubrir las necesidades de los clientes se recoge en planes operativos y estratégicos, y se materializa con objetivos medibles. Se realizan encuestas o se aplican sistemas para conocer de manera eficaz la opinión de los clientes. Se mide y se analiza de forma sistemática el nivel de satisfacción del cliente derivándose acciones de mejora. Cada proceso de la organización considera al cliente como inicio y final de las actividades. En la revisión del sistema por la dirección se considera tanto el nivel de insatisfacción (quejas y reclamaciones), como el de satisfacción y expectativas de los clientes. La política de la calidad incluye la mejora continua.</p>

		El sistema de gestión de calidad está orientado no sólo a garantizar la satisfacción de los clientes, sino a aumentarla.
4	<p>Énfasis en la mejora continua:La actividad o proceso se realiza, se revisa y se toman acciones derivadas del análisis de los datos. El proceso es eficaz y eficiente.Tendencia mantenida a la mejora.</p>	Todas las actividades de la empresa tienen en cuenta las necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas.La voz del cliente otras partes interesadas está integrada en la cultura de la organización estando supeditados todos sus procesos a su satisfacción.Los planes estratégicos y objetivo de la organización están enfocados a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas.En la revisión del sistema por la dirección se toman acciones de mejora derivadas del análisis del nivel de satisfacción de las partes interesadas.Los clientes y proveedores están implicados directamente en el diseño del producto y su revisión.Todas las actividades están enfocadas a dar valor añadido al cliente y partes interesadas.Existen canales de comunicación eficaces y eficientes con el cliente y otras partes interesadas.
5	<p>Desempeño de “mejor en su clase”:</p> <p>La actividad o proceso se realiza y se revisa teniendo en cuenta lo que hacen los mejores en el sector. Se mide el nivel de satisfacción de las partes</p>	<p>La organización obtiene resultados de encuestas a clientes y estudios de mercado que evidencian evolución muy positiva, de manera continuada y favorable respecto a los competidores.</p> <p>Existen procesos implantados de innovación de producto y/o servicio, para adelantarse a las necesidades del cliente.</p> <p>Cultura de aprendizaje de la organización enfocada a mejorar la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.</p>

	<p>afectadas y se toman acciones derivadas del seguimiento de la revisión. Se mide la eficacia y eficiencia de la actividad y se mejora continuamente para optimizarla.</p>	<p>El sistema de gestión de calidad y resultados con clientes y otras partes interesadas, es excelente e innovador, con respecto a sus competidores.</p> <p>La política de la calidad involucra en la mejora continua a clientes y otras partes interesadas.</p>
--	---	--

2. PRINCIPIO DE 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.

Nº	DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
1	<p>Sin aproximación formal:</p> <p>La actividad o proceso se realiza total o parcialmente pero no se documenta de manera adecuada.</p>	<p>El personal desconoce la política de calidad de la organización</p> <p>En el establecimiento de objetivos solo se contemplan los de rendimiento y los económicos.</p> <p>No hay recursos asignados para todos los objetivos.</p> <p>No están claras las funciones y responsabilidades</p> <p>No se tienen en cuenta acciones para la mejora del ambiente de trabajo y de la involucración del personal.</p>

2	<p>Aproximación reactiva: La actividad o proceso se realiza totalmente y se documenta de manera adecuada existiendo mínimos datos de su seguimiento y revisión para la mejora.</p>	<p>Hay definida una política, unos objetivos y las funciones y responsabilidades que afectan a algunas áreas de la organización, relacionadas directamente con la calidad del producto o servicio. La Dirección comunica a toda la organización, la política de calidad y objetivos. La Dirección revisa periódicamente el sistema de gestión de la calidad y establece acciones. La política de la calidad se revisa periódicamente para adaptarla a las nuevas necesidades de la organización.</p>
3	<p>Aproximación del sistema formal estable: La actividad o proceso se realiza y revisa; se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos. Existe tendencia a la mejora en etapas tempranas del proceso.</p>	<p>Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de calidad. Establece las funciones y niveles necesarios dentro de la organización, para satisfacer los requisitos de los clientes. La Dirección proporciona los recursos necesarios para la consecución de los objetivos marcados. La Dirección proporciona los recursos necesarios para lograr que los puestos de trabajo se adecuen a las actividades a realizar. La Dirección fomenta la relación con clientes y proveedores, e interactúa con ellos. Se han establecido canales de comunicación interna para mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad.</p>

4	<p>Énfasis en la mejora continua:</p> <p>La actividad o proceso se realiza, se revisa y se toman acciones derivadas del análisis de los datos. El proceso es eficaz y eficiente.</p> <p>Tendencia mantenida a la mejora.</p>	<p>Hay establecida una visión, valores, estrategias globales y un despliegue de objetivos que alcanza hasta los procesos.</p> <p>La Dirección revisa los recursos asignados a los objetivos para comprobar su eficacia.</p> <p>Hay establecido un sistema para la revisión y actualización de objetivos.</p> <p>La dirección lidera y promueve el compromiso hacia la calidad en todos los niveles de la organización.</p> <p>La Dirección apoya los planes de mejora que resultan de la revisión del sistema por la dirección</p> <p>Existe una delegación de autoridad y funciones por parte de la dirección, para la identificación de oportunidades de mejora, que aumenta la motivación del personal.</p> <p>Se comprueba la eficacia y eficiencia de los canales de comunicación establecidos.</p> <p>Los directivos utilizan herramientas de mejora de manera sistemática</p> <p>La Dirección gestiona con la colaboración de trabajadores, clientes y proveedores la calidad, el medio ambiente y los riesgos laborales.</p> <p>Para medir el desempeño de la organización utiliza mediciones financieras, estudios de benchmarking, evaluación de satisfacción de clientes y empleados entre otros.</p> <p>Considera como partes interesadas, para la planificación y mejora del sistema, a clientes, empleados, inversores, proveedores, socios y la comunidad y público afectado por los productos y/o servicios de la empresa.</p>
---	--	--

		<p>Para dicha planificación, utiliza como información de entrada la propia estrategia, los objetivos, las necesidades de los clientes, la evaluación de requisitos legales, las experiencias propias y las oportunidades de mejora detectadas.</p>
5	<p>Desempeño de “mejor en su clase”:</p> <p>La actividad o proceso se realiza y se revisa teniendo en cuenta lo que hacen los mejores en el sector. Se mide el nivel de satisfacción de las partes afectadas y se toman acciones</p>	<p>Todos los directivos apoyan activamente la mejora, la cultura y el carácter propio de la organización.</p> <p>Mantienen una actitud responsable considerando las necesidades tanto presentes como futuras.</p> <p>Fomentan la gestión de la innovación y del conocimiento, entre empleados, clientes y proveedores.</p> <p>La Dirección se preocupa y lidera la implicación social y adaptación al entorno cultural de la entidad</p> <p>Cuenta con la opinión del personal para determinar los criterios de gestión de la organización y definición de las políticas.</p>

	<p>derivadas del seguimiento de la revisión. Se mide la eficacia y eficiencia de la actividad y se mejora continuamente para optimizarla.</p>	<p>La Dirección es ejemplo y lo demuestra en jornadas y seminarios en los que participa asiduamente</p> <p>La Dirección evalúa los resultados de los indicadores de gestión y los compara con los de la competencia, con los del “mejor de la clase” y con los propios objetivos</p> <p>Se preocupa de buscar comparaciones y actividades de benchmarking con los mejores</p>
--	---	---

3. PRINCIPIO PARTICIPACION 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.

Nº	DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
1	<p>Sin aproximación formal:</p> <p>La actividad o proceso se realiza total o parcialmente pero no se documenta de manera adecuada.</p>	<p>Se le ha comunicado al personal la política de calidad de la organización</p> <p>Se han definido al menos las funciones y organigrama del equipo directivo</p> <p>Existe comunicación vertical descendente</p>

2	<p>Aproximación reactiva: La actividad o proceso se realiza totalmente y se documenta de manera adecuada existiendo mínimos datos de su seguimiento y revisión para la mejora.</p>	<p>Se planifica la formación del personal, relacionado con el producto o servicio y con el sistema de gestión de la calidad de la organización</p> <p>Todo el personal conoce sus funciones en la organización y situación jerárquica</p> <p>Los documentos del sistema de gestión de la calidad son revisados y actualizados de manera sistemática</p> <p>El personal conoce la política de calidad de la organización y los objetivos</p>
3	<p>Aproximación del sistema formal estable: La actividad o proceso se realiza y revisa; se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos. Existe tendencia a la mejora en etapas tempranas del proceso.</p>	<p>Existe un sistema de evaluación de las competencias del personal</p> <p>Se evalúa la eficacia de las acciones formativas</p> <p>Los directivos se preocupan de la motivación e implicación de los empleados y ponen los medios necesarios para lograrlo.</p> <p>Existen canales de comunicación ascendente y descendente</p> <p>Cada persona tiene unas funciones y objetivos determinados, son revisados de manera regular</p> <p>El sistema de gestión del personal incluye el plan de formación, la evaluación de sus competencias, habilidades y experiencia.</p> <p>El sistema de gestión de calidad esta basado en la gestión por procesos y objetivos.</p>

4	<p>Énfasis en la mejora continua:</p> <p>La actividad o proceso se realiza, se revisa y se toman acciones derivadas del análisis de los datos. El proceso es eficaz y eficiente. Tendencia mantenida a la mejora.</p>	<p>El personal está implicado en la mejora continua de sus actividades y de la organización</p> <p>El personal evalúa de manera sistemática a la organización y a los directivos, siendo esta información para la mejora</p> <p>Se han identificado todos los propietarios del proceso, que actúan como líderes en la organización</p> <p>El personal es considerado como clave por los directivos, por ello la voz del empleado es tenida en cuenta en la definición de la estrategia</p> <p>La organización define objetivos individuales y de grupo, gestionando el desempeño de los procesos, evaluando los resultados</p> <p>La cultura de calidad, la implicación del personal en la disminución del impacto ambiental y la seguridad laboral, se han incluido como requisitos en todos los procesos y actividades de la organización</p> <p>Es habitual la creación de equipos de mejora para la resolución de problemas, potenciando la creatividad y la innovación del personal. El personal aporta sugerencias de mejora y opiniones, y recibe por ello reconocimientos</p> <p>La planificación de la gestión del personal incluye los objetivos, los recursos necesarios, la evaluación de la competencia del personal y la medición de la eficacia y del impacto sobre la organización</p> <p>Los datos resultantes de la medición de la eficacia de la formación, se utilizan en la planificación de la formación posterior</p>
---	--	--

5	<p>Desempeño de “mejor en su clase”:</p> <p>La actividad o proceso se realiza y se revisa teniendo en cuenta lo que hacen los mejores en el sector. Se mide el nivel de satisfacción de las partes afectadas y se toman acciones derivadas del seguimiento de la revisión. Se mide la eficacia y eficiencia de la actividad y se mejora continuamente para optimizarla.</p>	<p>Se aplican técnicas innovadoras para lograr la implicación del personal</p> <p>Se realiza un seguimiento del clima laboral y los resultados en cuanto a rendimiento</p> <p>La evaluación del personal se efectúa mediante sistemas efectivos</p> <p>Los propietarios y participantes de procesos están implicados en la mejora de los mismos, y son conscientes del impacto de su actividad en los resultados globales de la organización</p> <p>El personal se siente reconocido y valora positivamente su plan de carrera</p> <p>La organización utiliza en benchmarking y cualquier otra herramienta que le permita compararse con el mejor de la clase”</p>
---	--	--

4. PRINCIPIO ENFOQUE BASADO EN PROCESOS: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

N°	DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
1	<p>Sin aproximación formal:</p> <p>La actividad o proceso se realiza total o parcialmente pero no se documenta de manera adecuada.</p>	<p>No es tenida en cuenta la voz del cliente, ni hay evidencia de mejora en los procesos y actividades</p> <p>No se han establecido los procesos ni los propietarios del proceso</p> <p>No se han definido las responsabilidades, en relación a los procesos</p> <p>Información limitada solo a los procesos clave</p>
2	<p>Aproximación reactiva:</p> <p>La actividad o proceso se realiza totalmente y se documenta de manera adecuada</p>	<p>El sistema de gestión de calidad se ha basado en procedimientos, registros e instrucciones, que aseguran la calidad del producto o servicio.</p> <p>Se evalúa a los proveedores de manera sistemática, y existen criterios de evaluación, pero no se les tiene en cuenta en el diseño de los procesos</p>

	<p>existiendo mínimos datos de su seguimiento y revisión para la mejora.</p>	<p>Se han definido y comunicado las responsabilidades y funciones del personal relacionado con los procesos críticos para la calidad del producto o servicio.</p>
<p>3</p>	<p>Aproximación del sistema formal estable: La actividad o proceso se realiza y revisa; se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos. Existe tendencia a la mejora en etapas tempranas del proceso.</p>	<p>El sistema de gestión de calidad se ha basado en la identificación y documentación de los procesos de gestión o estratégicos, los procesos operativos o clave y los procesos de soporte, y sus interrelaciones, conformando así el mapa de procesos de la organización.</p> <p>Están identificados los elementos de entrada y los resultados de los procesos</p> <p>Los procesos son revisados y mejorados de manera regular</p> <p>También se ha definido objetivos concretos cuantitativos, para lo que existe el consiguiente indicador de seguimiento</p> <p>El personal conoce los procesos y es debidamente formado para el desempeño de sus funciones dentro de ellos</p> <p>Se definen y comunican, propietarios y personal vinculado, dentro de todos los procesos</p> <p>Se incluye la voz del cliente, proveedores y otras partes interesadas en el diseño de los procesos</p> <p>La Dirección se asegura que todos los procesos son eficaces para satisfacer a los clientes</p>

		La Dirección ha definido un plan operativo para gestionar los procesos, donde se incluye: Requisitos de entrada y resultados, verificación y validación, oportunidades y acciones de mejora de procesos.
4	<p>Énfasis en la mejora continua:</p> <p>La actividad o proceso se realiza, se revisa y se toman acciones derivadas del análisis de los datos. El proceso es eficaz y eficiente. Tendencia mantenida a la mejora.</p>	<p>Existe evidencia de la mejora de los procesos gracias a la revisión sistemática</p> <p>Los procesos de gestión sistematizada incluyen actividades administrativas y económicas</p> <p>Los procesos del sistema cuentan su propietario y personal vinculado identificado</p> <p>Existe un despliegue completo de indicadores y objetivos en todos los procesos y subprocesos</p> <p>Existe evidencia de la mejora de los procesos gracias a la revisión sistemática, bien a través de autoevaluaciones, revisiones del sistema por al Dirección, u otras</p> <p>La organización se enfoca hacia la mejora de los procesos, para asegurar la creación de valor para todas las partes interesadas</p> <p>Se involucra a los proveedores en la mejora de los procesos</p> <p>Se han establecido alianzas con proveedores para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos</p> <p>La organización revisa periódicamente el desempeño del proceso para asegurar su coherencia con el plan operativo</p>

5	<p>Desempeño de “mejor en su clase”:</p> <p>La actividad o proceso se realiza y se revisa teniendo en cuenta lo que hacen los mejores en el sector. Se mide el nivel de satisfacción de las partes afectadas y se toman acciones derivadas del seguimiento de la revisión. Se mide la eficacia y eficiencia de la actividad y se mejora continuamente para optimizarla.</p>	<p>Los procesos están optimizados y sus propietarios innovan con e fin de buscar nuevas oportunidades de mejora, por ejemplo con actividades planificadas y guiadas de benchmarking</p> <p>Los procesos guían la organización hacia la total satisfacción de los clientes y otras partes interesadas</p>
---	--	--

5. PRINCIPIO ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTION: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivo

N°	DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
1	<p>Sin aproximación formal: La actividad o proceso se realiza total o parcialmente pero no se documenta de manera adecuada.</p>	<p>Existen instrucciones y registros básicos y necesarios para conseguir que el producto o servicio cumpla con los requisitos</p> <p>Se ha definido algún procedimiento relativo a las actividades clave de la organización</p>
2	<p>Aproximación reactiva: La actividad o proceso se realiza totalmente y se documenta de manera adecuada existiendo mínimos datos de su seguimiento y revisión para la mejora.</p>	<p>Se establecen acciones correctivas y preventivas</p> <p>La documentación es apropiada para la organización, es funcional y fácil de usar</p> <p>Se define la política de la calidad y se comunica a toda la organización</p> <p>Se designa un representante de la dirección para coordinar el sistema de gestión de la calidad</p>

3	<p>Aproximación del sistema formal estable:</p> <p>La actividad o proceso se realiza y revisa; se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos. Existe tendencia a la mejora en etapas tempranas del proceso.</p>	<p>La Dirección establece procesos comprensibles, gestionables y mejorables para orientar la organización hacia la satisfacción del cliente</p> <p>Se adquiere y utiliza información y datos del proceso, de manera continua</p> <p>Existen métodos de control de procesos</p> <p>Los datos obtenidos de dicho control, se analizan para determinar el desempeño satisfactorio de la organización</p> <p>La documentación satisface los requisitos contractuales, legales y reglamentarios, necesidades y expectativas de los clientes. Es de fácil acceso a todos los miembros de la organización</p> <p>Se establecen objetivos basados en la política de la calidad de la organización</p> <p>La Dirección define responsabilidades y autoridades con el objeto de mantener un sistema de calidad eficaz</p> <p>La información de entrada para la revisión del sistema por la dirección, considera el nivel de satisfacción de los clientes</p> <p>La Dirección dota a la organización de todos los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos</p> <p>Las no conformidades son detectadas por cualquier persona de la organización, y revisadas por la persona autorizada para ello, con el fin de establecer acciones correctivas, y como información de entrada de la revisión del sistema por la dirección</p>
---	--	--

4	<p>Énfasis en la mejora continua:</p> <p>La actividad o proceso se realiza, se revisa y se toman acciones derivadas del análisis de los datos. El proceso es eficaz y eficiente. Tendencia mantenida a la mejora.</p>	<p>La organización utiliza métodos para evaluar la mejora del proceso La Dirección lidera de forma clara el desarrollo, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad, para lograr el beneficio de todas las partes interesadas, a través de la satisfacción del cliente</p> <p>La Dirección define métodos para medir el desempeño de la organización y determinar el alcance de los objetivos planificados. Tiene en cuenta los 8 principios de gestión para desarrollar, implantar y administrar el sistema</p> <p>Se toman en cuenta los resultados de las mediciones del desempeño, como elemento de entrada para la revisión del sistema por la dirección, para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad</p> <p>Se tiene en cuenta la mejora continua en el establecimiento de la política de la calidad. Los objetivos son revisados sistemáticamente, y se modifican si es necesarioLa organización registra los datos de las no conformidades para mejorar el sistema de gestión de la calidad. La organización controla de manera eficaz la identificación, segregación y disposición de productos no conformes</p>
---	--	--

5	<p>Desempeño de “mejor en su clase”:</p> <p>La actividad o proceso se realiza y se revisa teniendo en cuenta lo que hacen los mejores en el sector. Se mide el nivel de satisfacción de las partes afectadas y se toman acciones derivadas del seguimiento de la revisión. Se mide la eficacia y eficiencia de la actividad y se mejora continuamente para optimizarla.</p>	<p>El sistema de gestión de la calidad incluye procesos concretos de mejora e innovación</p> <p>El sistema de gestión de la calidad contiene criterios de erica, y en su definición participa toda la organización</p> <p>Se investiga y siguen modelos de gestión de la calidad total, así como de gestión de la innovación</p> <p>La comunicación, el trabajo en equipo sistemático y la eliminación de barreras son consideradas elementos clave en el funcionamiento de la organización</p>
---	--	---

6. PRINCIPIO MEJORA CONTINUA: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Nº	DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
1	<p>Sin aproximación formal: La actividad o proceso se realiza total o parcialmente pero no se documenta de manera adecuada.</p>	<p>Se realizan mejoras puntuales a partir de la resolución de no conformidades</p> <p>No hay presupuesto definido ni personal formado especialmente para llevar a cabo mejoras en la gestión</p>
2	<p>Aproximación reactiva: La actividad o proceso se realiza totalmente y se documenta de manera adecuada existiendo mínimos datos de su seguimiento y revisión para la mejora.</p>	<p>Se realizan mejoras a partir de acciones correctivas y preventivas</p> <p>Las auditorías internas de calidad también son fuente de ideas para la mejora a través de desviaciones o no conformidades detectadas, lo que supone un cierto grado de sistematización de la mejora y de definición de responsabilidades en este campo</p> <p>La organización espera a que un problema le revele la oportunidad de mejorar; no se anticipa</p>

3	<p>Aproximación del sistema formal estable:</p> <p>La actividad o proceso se realiza y revisa; se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos. Existe tendencia a la mejora en etapas tempranas del proceso.</p>	<p>Cada proceso definido cuenta con un objetivo concreto, un indicador de seguimiento y un responsable, que vigila y propone mejoras en caso de desviación del resultado del indicador</p> <p>La mejora continua, de esta manera, se consigue estandarizar, asegurando que los procesos definidos están bajo control</p> <p>Se establecen equipos de mejora puntuales, convenientemente formados, para problemas crónicos o enfocados desde la Gerencia</p> <p>Los resultados de la revisión del sistema por la dirección proporcionan datos que se utilizan en la mejora del desempeño de la organización.</p> <p>La organización tiene implementados procesos de seguimiento, medición y análisis, para demostrar la conformidad del producto y asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad</p> <p>La organización registra y controla las no conformidades, para la mejora de la eficacia de los procesos</p> <p>La organización analiza los datos de las distintas fuentes, para evaluar el desempeño frente a los planes, objetivos y otras metas definidas</p> <p>Se utiliza el análisis de los datos para ayudar a determinar la causa de los problemas existentes o potenciales</p>
---	--	---

4	<p>Énfasis en la mejora continua:</p> <p>La actividad o proceso se realiza, se revisa y se toman acciones derivadas del análisis de los datos. El proceso es eficaz y eficiente. Tendencia mantenida a la mejora.</p>	<p>Existe un proceso de mejora continua, con el objetivo de mejorar el sistema de gestión de la calidad de la organización</p> <p>El ámbito de la mejora abarca desde la gestión de la calidad, el medio ambiente y el sistema de prevención de riesgos laborales.</p> <p>Comparación de resultados con otras empresas competidoras, a través de información</p> <p>Los procedimientos están sistematizados y desplegados en toda la organización</p> <p>Se utilizan las mejores practicas en los procesos de mejora continua</p> <p>La mejora continua esta reflejada en la política de la calidad de la organización</p> <p>La Dirección utiliza los resultados de la revisión del sistema por la dirección para identificar oportunidades de mejora del desempeño de la organización</p> <p>La organización tiene planificados e implementados procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, que aseguran la mejora continua del sistema de gestión de la calidad</p> <p>La organización analiza los datos de las distintas fuentes, para identificar áreas de mejora incluyendo posibles beneficios para las partes interesadas</p> <p>Se utiliza el análisis de los datos para ayudar a determinar la causa de los problemas existentes o potenciales, y para guiar las decisiones acerca de las acciones correctivas y preventivas, necesaria para la mejora</p>
---	--	--

5	<p>Desempeño de “mejor en su clase”:</p> <p>La actividad o proceso se realiza y se revisa teniendo en cuenta lo que hacen los mejores en el sector. Se mide el nivel de satisfacción de las partes afectadas y se toman acciones derivadas del seguimiento de la revisión. Se mide la eficacia y eficiencia de la actividad y se mejora continuamente para optimizarla.</p>	<p>La Dirección busca continuamente mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos de la organización</p> <p>Todas las actividades de la entidad se rigen POR el sistema de gestión por procesos</p> <p>Se añaden a las fuentes de mejora continua las actividades de benchmarking y comparaciones con otras organizaciones, que se realizan de manera continuada, siguiendo una metodología concreta</p> <p>El proceso de autoevaluación en base a un modelo de calidad total, se utiliza también en el diseño y ejecución del plan de mejora continua anual</p> <p>Existen actividades de innovación de proceso y de producto, sistematizadas</p>
---	--	---

7. PRINCIPIO ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISION: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Nº	DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
1	<p>Sin aproximación formal:</p> <p>La actividad o proceso se realiza total o parcialmente pero no se documenta de manera adecuada.</p>	<p>Se toman pocas decisiones, casi ninguna por consenso</p> <p>Se mantienen pocos instrumentos de información, y en todo caso no son sistemáticos</p> <p>No se evalúa el impacto ambiental de las actividades de la organización</p> <p>Únicamente se mantienen algunos registros de control de proceso, de obligado cumplimiento</p> <p>Existe una lista de proveedores actualizada</p> <p>Se mantiene información de carácter administrativo, relacionada con las funciones del personal del organigrama</p> <p>Se realizan informes puntuales sobre análisis de calidad en producto o servicio, a partir de quejas de clientes</p>
2	<p>Aproximación reactiva:</p> <p>La actividad o proceso se realiza totalmente y</p>	<p>Existen procedimientos que definen qué registros y qué información se están manteniendo en relación al sistema de gestión de calidad</p> <p>Se utilizan los procedimientos para una mejor información sobre proveedores, clientes y empleados</p>

	<p>se documenta de manera adecuada existiendo mínimos datos de su seguimiento y revisión para la mejora.</p>	<p>Se mantiene información sobre las no conformidades internas, para su análisis sistemático y generación de acciones correctivas y preventivas</p>
3	<p>Aproximación del sistema formal estable: La actividad o proceso se realiza y revisa; se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos. Existe tendencia a la mejora en etapas tempranas del proceso.</p>	<p>Se realizan sistemáticamente estudios y análisis sobre la competencia, sobre los proveedores y sobre el mercado</p> <p>Existe un plan de empresa que genera la misión, la visión y los valores y es actualizado periódicamente</p> <p>Se utilizan de manera habitual herramientas como DAFO, diagramas de flujo y brainstorming, etc</p> <p>Se genera información sistemática a partir de los resultados de los procesos, mediante indicadores de gestión</p> <p>Para el análisis de la adecuación del sistema de gestión, se toman datos sobre los requisitos y la satisfacción de clientes, así como de las características de los procesos y productos y/o servicios</p>

4	<p>Énfasis en la mejora continua:</p> <p>La actividad o proceso se realiza, se revisa y se toman acciones derivadas del análisis de los datos. El proceso es eficaz y eficiente. Tendencia mantenida a la mejora.</p>	<p>Existe información de entrada, actualizada, de los ámbitos de la gestión de la calidad, del medio ambiente y de la prevención de riesgos laborales, así como la referente al producto y/o servicios que realiza la organización.</p> <p>La información referente a resultados de indicadores de los diferentes procesos, es evaluada de manera sistemática, siendo considerada prioritaria, y seguida a través del cuadro de mando integral. Dicho cuadro de mando es la principal herramienta para la toma de decisiones de la Dirección.</p> <p>Se utilizan herramientas como el diagrama de afinidad, diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto, y otros, en reuniones de equipo de trabajo enfocados desde Dirección y formados para el análisis y la mejora de los procesos, productos y/o servicios.</p>
---	--	--

5	<p>Desempeño de “mejor en su clase”:</p> <p>La actividad o proceso se realiza y se revisa teniendo en cuenta lo que hacen los mejores en el sector. Se mide el nivel de satisfacción de las partes afectadas y se toman acciones derivadas del seguimiento de la revisión. Se mide la eficacia y eficiencia de la actividad y se mejora continuamente para optimizarla.</p>	<p>Se considera también como información de entrada estratégica, para su análisis, toda la referente a la gestión de la innovación de productos y/o servicios y procesos de la organización</p> <p>También se considera necesaria la investigación sobre aspectos éticos y sociales</p> <p>La evaluación de necesidades y nuevas líneas de producto y/o servicio también considera como fuente la gestión del conocimiento. Se ha identificado y gestiona el capital intelectual de la organización</p> <p>Enfoque claro de todas las áreas de la entidad hacia la innovación de procesos, productos y/o servicios</p> <p>Se utiliza el análisis de riesgos en todo tipo de actividad</p>
---	--	---

8. PRINCIPIO RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON EL PROVEEDOR: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Nº	DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ	SITUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
1	<p>Sin aproximación formal: La actividad o proceso se realiza total o parcialmente pero no se documenta de manera adecuada.</p>	<p>Existe relación con algunos proveedores</p> <p>No se tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los proveedores y aliados de negocios para la planificación, revisión del producto o proceso</p> <p>No se han considerado dichas necesidades y expectativas en la política de la calidad</p> <p>Existe escasa comunicación para la mejora de procesos, con proveedores y aliados</p> <p>No está definido el proceso de compras de la organización</p>
2	<p>Aproximación reactiva: La actividad o proceso se realiza totalmente y se documenta de manera adecuada existiendo mínimos datos de su seguimiento y revisión para la mejora.</p>	<p>Existe un sistema de gestión de proveedores que garantiza el cumplimiento de los requisitos especificados</p> <p>El procedimiento de compras establece la relación con proveedores, a través del sistema de evaluación y registro</p> <p>Se realizan reuniones puntuales para la mejora del producto y/o servicio a comprar</p> <p>Los mejores proveedores son recompensados con la repetición de compra</p>

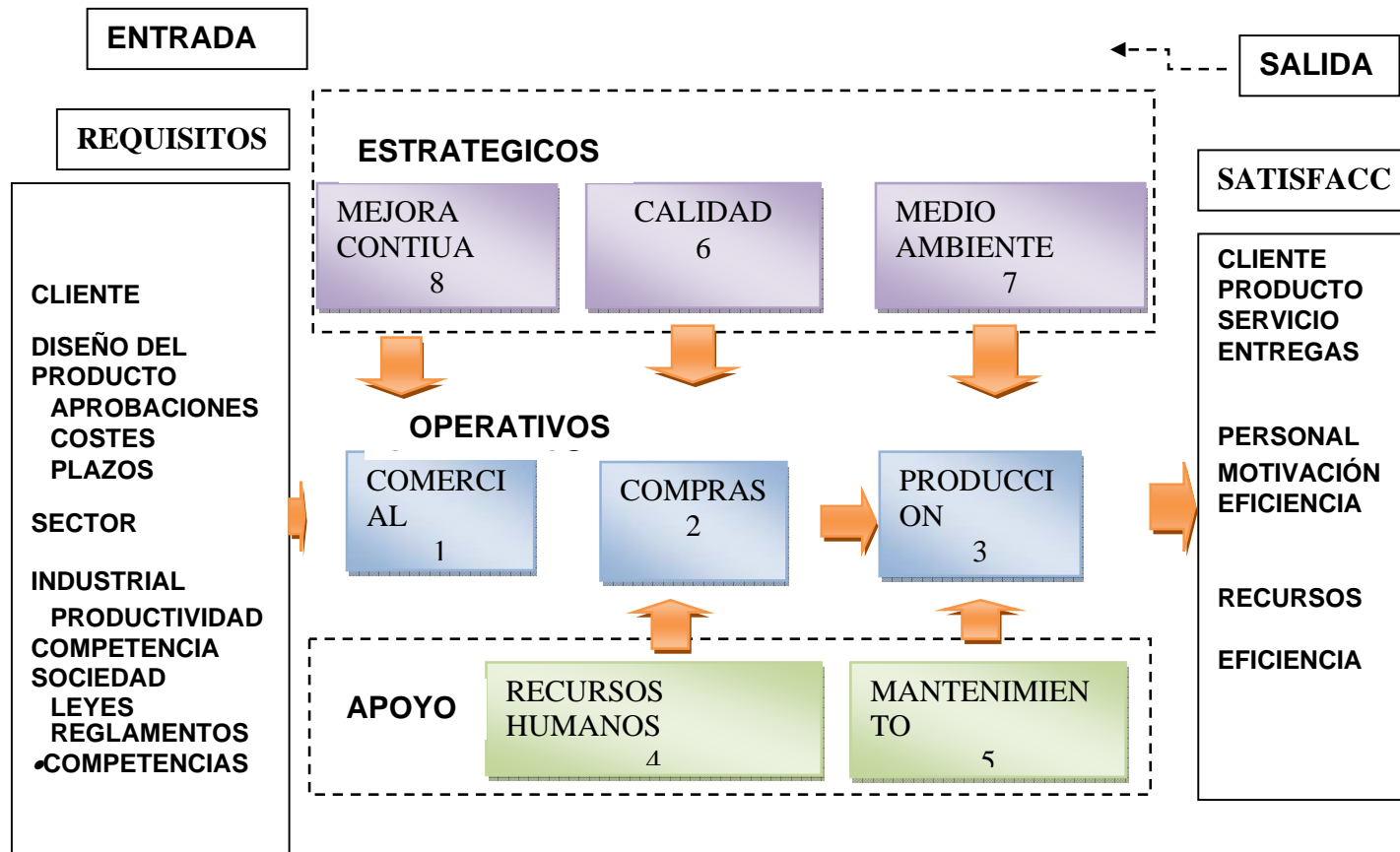
<p>3</p>	<p>Aproximación del sistema formal estable:</p> <p>La actividad o proceso se realiza y revisa; se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos. Existe tendencia a la mejora en etapas tempranas del proceso.</p>	<p>El sistema de gestión de proveedores asegura la disponibilidad de recursos y por tanto, el cumplimiento de plazos y requisitos</p> <p>Se realizan reuniones periódicas con los proveedores habituales para el análisis del producto y/o servicio a comprar, así como del producto y/o servicio de la organización</p> <p>Los proveedores conocen y aceptan las condiciones marcadas en el proceso de compras</p> <p>Los datos sobre la calidad de los suministradores se utilizan por la Dirección para adoptar decisiones</p> <p>Se tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los proveedores en la política de la calidad</p>
<p>4</p>	<p>Énfasis en la mejora continua:</p> <p>La actividad o proceso se realiza, se revisa y se toman acciones derivadas del análisis de los datos. El proceso es eficaz y eficiente.</p>	<p>El mapa de procesos identifica los procesos relacionados con los proveedores</p> <p>Existen canales de comunicación bidireccionales eficaces, así como alianzas de negocios con proveedores basadas en estrategias conjuntas para añadir valor</p> <p>Los proveedores participan en el desarrollo de los productos y/o servicios de la organización</p> <p>En la relación constante con ellos se plantean soluciones mutuas y consensuadas para la disminución de riesgos de calidad, medio ambientales y de riesgos laborales</p> <p>Existen reconocimientos hacia algunos proveedores</p> <p>Los proveedores comparten objetivos de calidad, seguridad y gestión ambiental,</p>

	<p>Tendencia mantenida a la mejora.</p>	<p>entre otros, con la organización</p> <p>Se tienen en cuenta las aportaciones de los proveedores para la planificación de nuevas actividades así como para la revisión de las ya planificadas</p> <p>El diseño de la infraestructura contempla el máximo aprovechamiento de los recursos de los proveedores</p> <p>Los proveedores participan en la validación de los nuevos procesos</p> <p>Se planifica la compatibilidad de los sistemas de comunicación de los proveedores con los de la organización para mejorar la fluidez de los datos</p> <p>Se recogen sistemáticamente las opiniones de los proveedores sobre el sistema de gestión de proveedores de la organización, se informa a los proveedores sobre la evolución de la calidad de sus servicios</p> <p>La información relativa a los resultados de las alianzas se utiliza por la Dirección para revisar su política y objetivos</p>
5	<p>Desempeño de “mejor en su clase”:</p> <p>La actividad o proceso se realiza y se revisa teniendo en cuenta lo que hacen los mejores en el sector. Se mide el</p>	<p>Se ha establecido un sistema de reconocimientos a los mejores proveedores</p> <p>Los proveedores forman parte en los equipos de trabajo de la organización, tanto en los de mejora de gestión como en los de productos</p> <p>Se realizan jornadas de puertas abiertas dirigidas a proveedores, así como reuniones para mejorar la relación y el conocimiento mutuo</p> <p>Se utilizan herramientas para la mejora continua de los procesos relacionados con compras a proveedores</p>

nivel de satisfacción de las partes afectadas y se toman acciones derivadas del seguimiento de la revisión. Se mide la eficacia y eficiencia de la actividad y se mejora continuamente para optimizarla.	La organización realiza estudios de benchmarking para adaptar a sus procesos, las mejores practicas
--	---

4.16 Mapa de procesos

En el siguiente diagrama puede verse la interacción entre los procesos anteriormente detallados:



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- La aplicación de normas ISO 9000, trae una serie de beneficios internos a la organización, permitiéndole documentar cada uno de los procedimientos dentro del sistema de calidad, lograr la consistencia en las operaciones, de manera tal que todos los funcionarios no sólo puedan hablar el mismo lenguaje, sino que conozcan y se identifiquen con dicho sistema, permitiendo nuevas ideas, un incremento en la eficiencia y productividad, además de una reducción en los costos (desperdicio y reproceso). Por otra parte, los beneficios externos le proporcionan un reconocimiento a nivel mundial, un medio de mercadeo y publicidad, además de una mayor credibilidad de productos y servicios.
- Que la organización no cuente con funciones y responsabilidades definidas ocasiona que el empleado no esté alineado a los objetivos de la empresa.
- La informalidad en la definición de los procesos tiene como consecuencia improvisaciones que acarrearán quejas de los usuarios finales.
- Falta de participación de los directivos para la optimización de los recursos, lo que hace que los empleados no cumplan las tareas a ellos asignadas.
- De acuerdo a las encuestas realizadas a los clientes internos (trabajadores) se pudo observar que tienen una buena percepción de los servicios, y se identificaron los puntos de mejora: atender con mayor eficiencia los requerimientos solicitados y responder oportunamente las dudas de los clientes.
- Se puede observar que "Sabor de mi Tierra" está sometida a una presión competitiva, dada la apertura de los mercados, es necesario que su administración experimente nuevas alternativas para hacer frente a la competencia, como por ejemplo: el sistema de gestión de calidad.

Recomendaciones

- Las funciones y responsabilidades levantadas en este proyecto con el personal de la empresa debe quedar plasmado en un manual de funciones, el mismo que debe ser aprobado por la directiva de la empresa y presentado a cada empleado a fin de exista un mejor desempeño.
- Reforzar en forma periódica el posicionamiento a través de campañas publicitarias, degustaciones, sondeos, lo que permitirá mayor participación en el mercado.
- Crear en el área de operaciones el departamento de Aseguramiento de la Calidad, que permitirá llevar un control adecuado de la gestión operativa de la empresa, garantizando una óptima calidad.
- Se recomienda crear un nivel gerencial en el departamento de Organización y Métodos que permitan liderar proyectos de mejora a la empresa, creando un orden en los procesos y trayendo rentabilidad a la misma.
- Como conclusión final, se puede decir que aunque cada empresa tiene que desarrollar su propio sistema de calidad que le ayude a ser competitiva, la consideración de conceptos de calidad, permite encontrar más rápido la dirección correcta hacia la competitividad y el incremento en el bienestar de los individuos relacionados con los grupos de interés e influencia, ya sean accionistas, empleados, proveedores, clientes o la sociedad en general.



RESUMEN

La presente tesis, Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en las normas ISO 9000 versión 2000 para la empresa, procesadora de licor "SABOR DE MI TIERRA", ubicada en la provincia de Cotopaxi, cantón Pangua el Corazón."

Las organizaciones requieren de la implantación de sistemas de administración de calidad, para ser más competitivas.

El modelo de gestión de calidad para su implementación propone: presentación y análisis de partida, se evalúa y planifica el estado real de las áreas involucradas en relación con el sistema de gestión de calidad, planeación adaptación documental; se definirá y desarrollara los cambios del SGC, identificando los objetivos, proponiendo los documentos operativos y necesarios, implementación- información en esta fase se desarrollara el SGC analizando los procesos y formalizando los documentos sobre lo que esta soportado el sistema de calidad. Monitoreo el objetivo principal es dar seguimiento a las actividades y tareas encargadas al personal capacitar en los cursos de introducción. Se programara una auditoria interna completa con el personal de la organización a fin de evaluar el grado de implantación de SGC. Realización de un plan de acciones correctivas y de mejora de las no conformidades detectadas, proceso de certificación seleccionar a la empresa certificadora para obtener la certificación.

Las normas ISO 9000, trae una serie de beneficios internos a la organización, permitiéndole documentar cada uno de los procedimientos de calidad, lograr la consistencia en las operaciones, de tal manera que todos los funcionarios no sólo puedan hablar el mismo lenguaje, sino que conozcan y se identifiquen con dicho procedimiento, permitiendo nuevas ideas, un incremento en la eficiencia y productividad, además de una reducción en los costos.

ABSTRACT

This research work is about the Design of a Quality Management Model based on ISO certification 9000 version 2000 for the enterprise "SABOR DE MI TIERRA", liquor processor, located in Pangua el Corazón, Cotopaxi province.

The organizations require the creation of a system for administrating quality so that it becomes more competitive.

The Quality Management Model proposes the presentation and a starting analysis. The current status of the enterprise is evaluated and carefully planned for the involved areas in relation to the quality management system, and there is documentation planning adaptation. The SGC (acronym in Spanish for Quality Management System) changes have been defined and developed by identifying its objectives and proposing operative and necessary documentation. During the stage of implementation-information the SGC was developed by analyzing and formalizing documents on which the quality system is based. Monitoring is the main objective by checking the activities and tasks assigned to staff trained in the introductory courses. A complete internal audit has been planned with the organization staff to assess the use of SGC, and the degree to which it has been implemented. A plan for corrective actions has also been conducted to improve the detected errors. For the process of certification a Certifying Enterprise should be selected.

ISO certification 9000 has several internal benefits in the organization. It allows the enterprise to document each one of the quality processes and to be consistent with all operations. All this helps all the people who work there not only to speak the same language, but also to identify and know well such procedure. It permits people to have new ideas for the improvement of efficiency and productivity. Costs are also reduced.



BIBLIOGRAFÍA

- **DEMING**, W. Edwards. Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España. 2001
- **FEIGENBAUM**, Armand V. Control total de la calidad. Edit. CECSA 3ra. Edición. Suecia. 2000.
- **GALGANO**, Alberto. “Calidad total: clave estratégica para la competitividad de la empresa”. Edit. Díaz de Santos. Madrid, España. 2001.
- **GROOOCK**, John M. La cadena de la calidad. Edit. Díaz de Santos. Madrid, España. 2001.
- **GRIMA** Cintas, Pedro y Javier Tort. Técnicas para la gestión de calidad. Edit. Díaz de Santos Madrid, España 2001
- **GUTIÉRREZ**, Mario. Administrar para la calidad: conceptos administrativos del control total de calidad. Edit. Limusa Noriega. México. 2001
- **GUTIÉRREZ** Pulido, Humberto. Calidad total y productividad. Edit. Mc Graw Hill. México. 2000.
- **ISHIKAWA** Kaoru "¿Qué es el control total de la calidad?". Edit. Norma, 2003
- **JAMES**, Paul. Gestión de la calidad total. Edit. Prentice Hall Madrid, España 2004.
- **JURAN** J. M. Juran y el liderazgo para la calidad. Edit. Díaz de Santos. Madrid, España 2001
- **TAORMINA**, Tom. ISO 9000. Liderazgo virtual. Edit. Pearson Educación. Estados Unidos. 2000.
- **THOMPSON**, Phillip C. Círculos de calidad. Cómo hacer que funcionen. Grupo Editorial Norma. Colombia. 2001.
- **VILAR** Barrio, José Francisco. Las 7 Nuevas Herramientas Para la mejora de la calidad. Editorial Fundación Confemetal. España 2000.
- **CROSBY**, Phillip B. Calidad sin lágrimas. Edit. CECSA. Estados Unidos. 2002.
- **CROSBY**, Phillip. Círculos de calidad. Cómo hacer que funcionen. Edit. CECSA. Estados Unidos. 2000.

ANEXOS

ANEXO 1

REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIONES
4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
4.1 Requisitos generales SGC			
a) Id. Procesos			
b) Secuencia e interacción procesos			
c) Criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.			
d) Disp de rec e inf necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos			
e) Realizar seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos			
f) Implementar acciones para alcanzar los resultados planificados y mejora continua			
4.2 Requisitos de la documentación			
4.2.1 Generalidades			
Declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de			

calidad			
MAC			
Procedimientos documentados			
Otros doctos			
4.2.2 MAC			
a) Alcance del sistema de SGC			
b) Los procedimientos documentados			
c) Desc e interacción			
4.2.3 Control de doctos			
Doctos controlados			
Procedimiento documentado			
a) Aprueba documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión			
REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIONES
b) Revisa y actualiza los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente			
c) Se asegura de que se identifican cambios y el estado de revisión actual de los documentos			
d) Se asegura de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentra disponibles en los puntos de uso			
e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente			

identificables			
f) Asegurase de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución			
g) Previene el uso no intencionado de doctos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.			
4.2.4 Control de registros			
Los registros se establecen y mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos.			
Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables			
Procedimiento documentado			
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN			
5.1 Compromiso de la dirección			
La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC así como mejora continua de su eficacia			
a) Comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios			
b) Se tiene una política de calidad establecida			

c) Se asegura que se establezcan objetivos de calidad			
d) La dirección lleva revisiones			
e) Se asegura la responsabilidad de los recursos			
5.2 Enfoque al cliente			
La alta dirección se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente			
5.3 Política de calidad			
REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIONES
a) Es adecuada al propósito de la organización			
b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC			
c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad			
d) Es comunicada y entendida dentro de la organización			
e) Es revisada para su continua adecuación			
5.4 Planificación			
5.4.1 Objetivos de calidad			
La alta dirección se asegura de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el			

producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de calidad.			
5.4.2 Planificación del SGC			
a) La planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los requisitos del 4.1			
b) Se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en éste			
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación			
5.5.1 Responsabilidad, autoridad			
La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.			
5.5.2 Representante de la dirección			
La alta dirección designa un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad que incluya:			
a) Se asegura que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC			
b) Informa a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora			

c) Se asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles.			
5.5.3 Comunicación Interna			
REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIONES
La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC			
5.6 Revisión por la dirección			
5.6.1 Generalidades			
La alta dirección revisa el SGC, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política de calidad y los objetivos de la calidad			
Se mantienen registros de las revisiones			
5.6.2 Información para la revisión			
La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:			
a) resultados de auditorias			
b) Retroalimentación del cliente			

c) Desempeño de los procesos y conformidad con los productos			
d) Estado de acciones correctivas y preventivas			
e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas			
f) Cambios que podrían afectar al SGC			
g) Recomendaciones de mejora			
5.6.3 Resultados de la revisión			
Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:			
a) La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos			
b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente			
c) Las necesidades de recursos			
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS			
REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIONES
6.1 Provisión de los recursos			
La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:			
a) Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia			
b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos			
6.2 Recursos Humanos			

6.2.1 Generalidades			
El personal que realiza trabajos que afecten a la calidad del producto es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.			
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación			
a) Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto			
b) Proporciona formación o toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades			
c) Evalúa la eficacia de las acciones tomadas			
d) Asegura de que su personal es consciente de la pertinencia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.			
e) Mantiene registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.			
6.3 Infraestructura			
La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:			
a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados			
b) Equipo para los procesos (tanto software como hardware)			

c) Servicios de apoyo tales (transporte y comunicación)			
6.4 Ambiente de trabajo			
La organización determina y gestiona al ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto			
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO			
7.1 Planificación de la realización del producto			
REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIONES
La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto.			
La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC			
La organización determina cuando es apropiado:			
a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto			
b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporciona recursos específicos para el producto			
c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo			
d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los proceso de realización y el producto resultante cumplen los			

requisitos.			
7.2 Procesos relacionados con el cliente			
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto			
La organización determina			
a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.			
b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido			
c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y			
d) cualquier requisito adicional determinado por la organización			
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto			
La organización revisa los requisitos relacionados con el producto.			
La revisión se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente			
a) Están definidos los requisitos del producto			
REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIONES
b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del			

contrato o pedido y los expresados previamente			
c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos			
Se mantiene registros de los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma			
Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, la organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación			
Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización se asegura de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados			
7.2.3 Comunicación con el cliente			
La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a;			
a) La información sobre el producto			
b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones; y			
c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas			
7.3 Diseño y desarrollo			
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo			

La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del producto			
a) La organización determina las etapas (act) del diseño y desarrollo			
b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo			
c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo			
La organización gestiona las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades			
Los resultados de a planificación se actualizan, según es apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo			
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo			
Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto			
REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Se mantienen registros de los elementos de entrada y desarrollo			
Elementos:			
a) Los requisitos funcionales y de desempeño			
b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables			
c) La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable			

Estos elementos se revisan para verificar su adecuación.			
Los requisitos están completos, sin ambigüedades y no son contradictorios			
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo			
Los resultados del diseño y desarrollo se proporcionan de tal manera que permiten la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y debe aprobarse antes de su liberación			
a) los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo			
b) Proporcionan información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio			
c) Contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto			
d) Especifican las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto			
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo			
En las etapas adecuadas, se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado.			
a) Evalúa la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos			

b) Identifican cualquier problema y proponen acciones necesarias			
Se mantiene registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria			
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo			
REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Se realiza una verificación de acuerdo con lo planeado (7.3.1) para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo.			
Se mantienen registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.			
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo			
Se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando se conocido.			
Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto.			
Se mantienen registros de los resultados de la validación y de cualquier			

acción que sea necesaria (4.2.4)			
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo			
Los cambios del diseño y desarrollo se identifican y se mantienen registros			
Los cambios se revisan, verifican y validan, según sea apropiado			
Los cambios se aprueban antes de su implementación			
La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluyen la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado			
Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria			
7.4 Compras			
7.4.1 Proceso de compra			
La organización se asegura de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados			
La organización evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.			
Se establecen criterios de selección, la evaluación y la re-evaluación.			
Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los cambios y			

de cualquiera acción que sea necesaria			
REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIONES
7.4.2 Información de las compras			
En la información de las compras se describe el producto a comprar incluyendo:			
a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, proceso y equipos			
b) Requisitos para la calificación del personal			
c) Requisitos del SGC			
La organización se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor			
7.4.3 Verificación de los productos comprados			
La organización establece e implementa la inspección u otras actividades necesaria para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados			
7.5 Producción y prestación del servicio			
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio			
La organización planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas que incluyan (cuando sean aplicadas)			

a) La disponibilidad de información que describe las características del producto			
b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo (cuando sea necesario)			
c) El uso del equipo apropiado			
d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición			
e) La implementación del seguimiento y de la medición			
f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega			
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio			
La organización valida aquellos proceso de producción y de prestación del servicio dónde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores			
La validación demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados			
REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIONES
La organización establece las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:			
a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos			
b) La aprobación de equipos y calificación de personal			

c) El uso de métodos y procedimientos específicos			
d) Los requisitos de los registros			
e) Revalidación			
7.5.3 Identificación y trazabilidad			
La organización identifica el producto por medios adecuados a través de toda la realización del producto			
La organización identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición			
La organización controla y registra la identificación única del producto			
7.5.4 Propiedad del cliente			
La organización cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.			
La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.			
Es registrado y comunicado al cliente cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso.			
7.5.5 Preservación del producto			

La organización preservará la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.			
La preservación incluye la identificación, manipulación, debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.			
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición			
La organización determina el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados			
REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIONES
La organización establece proceso para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.			
Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición:			
a) Se calibra o verifica a intervalos especificados o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones se registra la base utilizada para la calibración o la verificación			
b) Se ajustan o reajustan el equipo de medición			

c) Se identifica para poder determinar el estado de calibración			
d) Se protege contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición			
e) Se protege contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento			
La organización evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecta que el equipo no está conforme con los requisitos.			
La organización toma acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.			
Se mantienen registros de los resultados de la calibración y la verificación			
Se confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto se lleva a cabo antes de iniciar su utilización.			
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA			
8.1 Generalidades			
La organización planificar e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios:			

a) Demuestra la conformidad del producto.			
b) Se asegura de la conformidad del SGC			
REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIONES
c) Mejora continuamente la eficacia del SGC			
Determina los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización			
8.2 Seguimiento y medición			
8.2.1 Satisfacción del cliente			
La organización realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.			
Se determinan los métodos para obtener y utilizar dicha información			
8.2.2 Auditoria Interna			
La organización lleva a cabo a intervalos planificados auditorias internas para determinar:			
a) Si la organización el conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma y con los requisitos del SGC			
b) Se ha implementado y mantenido de manera eficaz			
Se tiene planificado un programa de auditorias tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a			

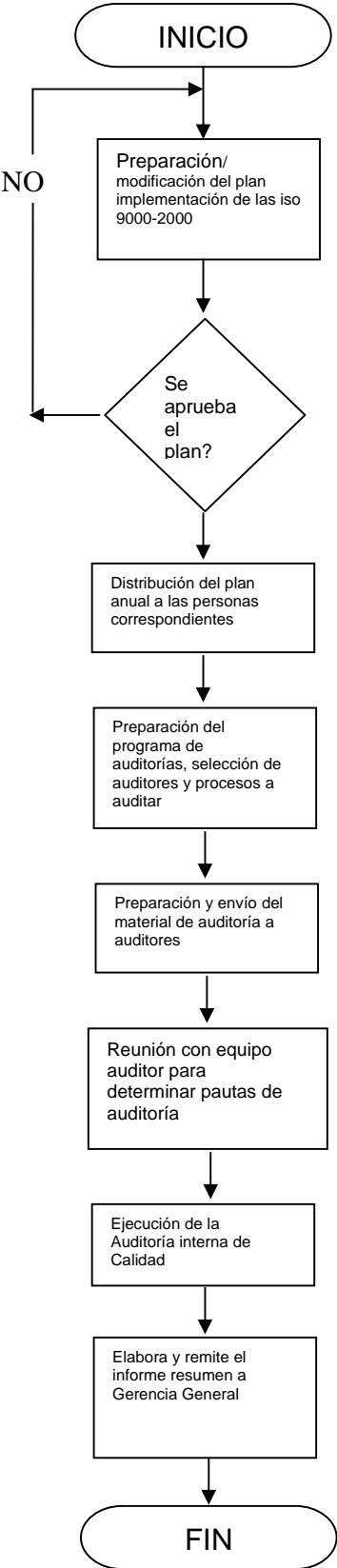
auditar			
Se tiene definido un procedimiento documentado			
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos			
La organización aplica métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del SGC			
Los métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.			
Se llevan a cabo acciones correctivas según sea conveniente para asegurar la conformidad del producto			
8.2.4 Seguimiento y medición del producto			
La organización mide y hace un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.			
Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			
8.3 Control de producto no conforme			
REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIONES
La organización se asegura de que el producto que no es conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional			
Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en un			

procedimiento documentado.			
La organización trata a los productos no conformes tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada			
b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando es aplicable por el cliente			
c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto			
Se mantienen registros			
Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad de los requisitos.			
Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización toma acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales de la no conformidad.			
8.4 Análisis de datos			
La organización determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC.			
El análisis de datos proporciona información sobre:			
a) la satisfacción del cliente			
b) La conformidad con los requisitos del producto			

c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas			
d) Los proveedores			
8.5 Mejora			
8.5.1 Mejora Continua			
REQUISITOS	SI	NO	OBSERVACIONES
La organización mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección			
8.5.2 Acción correctiva			
La organización toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.			
Se tiene un procedimiento documentado para:			
a) Revisar las no conformidades			
b) Determinar las causas de las no conformidades			
c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir			
d) Determina e implementa las acciones necesarias			

e) Registra los resultados de las acciones tomadas			
f) Revisar las acciones correctivas tomadas			
8.5.3 Acciones preventivas			
La organización determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.			
Tiene establecido un procedimiento documentado para:			
a) Determina las no conformidades potenciales y sus causas			
b) Evalúa las no conformidades potenciales y sus causas			
c) Determina e implementa las acciones necesarias			
d) Registra los resultados de las acciones tomadas			
e) Revisa las acciones preventivas tomadas			

FLUJO DE PROCESO APLICACIÓN DE FASES DE CALIDAD



ANEXO 3





ANEXO 4

Nº 072337



REPÚBLICA DEL ECUADOR
MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

SOLICITUD No. 16950 INHQAN

SISTEMA NACIONAL DE VIGILANCIA Y CONTROL
INSTITUTO NACIONAL DE HIGIENE Y MEDICINA TROPICAL
"LEOPOLDO IZQUIETA PÉREZ"

CERTIFICADO DE REGISTRO SANITARIO: 013941INHQA0212

INSCRIPCIÓN DE ALIMENTOS PROCESADOS: NACIONALES

El Instituto Nacional de Higiene y Medicina Tropical "Leopoldo Izquieta Pérez" certifica que:

Producto denominado: LICOR DULCE SABOR A MENTA
Marca: "Sabor de mi Tierra" "Mi Trapiche"
Elaborado por: LICOR DE MI CORAZON
Origen del Fabricante: EL CORAZON- COTOPAXI- ECUADOR
Solicitante: LICOR DE MI CORAZON
Tipo: BEBIDA ALCOHOLICA
Envase: **Interno:** BOTELLA DE VIDRIO TIPO III CON TAPA DE POLIPROPILENO HOMOPOLIMERO
DE: 375cm3, 750cm3, 1000cm3
Tiempo máximo de consumo: 1 AÑO
Forma de conservación: MANTENER EN LUGAR FRESCO Y SECO
Composición Declarada:

	%
Agua purificada	68,960
Aguardiente de caña rectificado (74°GL)	24,320
Azúcar	6,500
Sabor a menta	0,200
Colorante Azul No.1	0,020
Total	100,000

Contenido Alcohólico 18% v/v

Quito, 13 de febrero del 2012
Vigente hasta: 13-02-2017


DIRECTOR (A) DEL LN.H.M.T "LIP".



ANEXO 5



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC: 1205186826001

APELLIDOS Y NOMBRES: GUAMAN CALERO NANCY INES

NOMBRE COMERCIAL: LICOR DE MI CORAZON

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** NO

CALIFICACIÓN ARTESANAL: **NUMERO:**

FEC. NACIMIENTO:	27/04/1879	FEC. ACTUALIZACION:	21/05/2012
FEC. INICIO ACTIVIDADES:	29/11/2001	FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:	
FEC. INSCRIPCION:	29/11/2001	FEC. REINICIO ACTIVIDADES:	

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

PRODUCCION DE LICOR

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: PANGUA Parroquia: EL CORAZON Calle: ALBERTO FLORES Número: S/N Intersección: PANGUA Referencia: A UNA CUADRA DEL CAMAL MUNICIPAL Teléfono: 032684384

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ICE MENSUAL
- * ANEXO PVP
- * DECLARACIÓN DE ICE PRODUCTOS ALCOHOLICOS DISTINTOS A LA CERVEZA
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA


Las personas naturales que superan los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Equidad Tributaria, estarán obligadas a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, y no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE)

Si supera los montos establecidos en el reglamento estará obligado a llevar contabilidad para el siguiente ejercicio fiscal y la presentación de sus obligaciones será mensual.

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	ABIERTOS:	1
JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO II COTOPAXI		CERRADOS:	0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE




SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: ZEHD160608 **Lugar de emisión:** QUEVEDO/CALLE BOLIVAR Y **Fecha y hora:** 21/05/2012 14:37:16

Página 1 de 2

SRI.gob.ec