



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Mejoramiento de los procesos productivos basados en la norma ISO
9001:2015 en la productora de lácteos del cantón Chilla.**

**MOROCHO VALIENTE LUIS HUMBERTO
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ROMERO PACHECO WIDINSON ALEXANDER
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2022**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Mejoramiento de los procesos productivos basados en la norma ISO
9001:2015 en la productora de lácteos del cantón Chilla.**

**MOROCHO VALIENTE LUIS HUMBERTO
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ROMERO PACHECO WIDINSON ALEXANDER
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA
2022**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTOS INTEGRADORES

**Mejoramiento de los procesos productivos basados en la norma
ISO 9001:2015 en la productora de lácteos del cantón Chilla.**

**MOROCHO VALIENTE LUIS HUMBERTO
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ROMERO PACHECO WIDINSON ALEXANDER
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

ROMERO BLACK WILTON EDUARDO

**MACHALA
2022**

MOROCHO-ROMERO- PROYECTO INTEGRADOR

por Widinson Alexander ROMERO PACHECO

Fecha de entrega: 10-sep-2022 04:37p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1896613029

Nombre del archivo: MOROCHO-_ROMERO-PROYECTO_INTEGRADOR.docx (1.86M)

Total de palabras: 8459

Total de caracteres: 45208

MOROCHO-ROMERO-PROYECTO INTEGRADOR

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	sgc.utregionaldelsur.edu.mx Fuente de Internet	3%
2	isotalde.com Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Técnica de Machala Trabajo del estudiante	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
6	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	issuu.com Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1%
9	dokumen.site Fuente de Internet	<1%

10	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
11	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1 %
14	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
16	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repository.ugc.edu.co Fuente de Internet	<1 %
18	impactocientifico.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Los que suscriben, ROMERO PACHECO WIDINSON ALEXANDER y MOROCHO VALIENTE LUIS HUMBERTO, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado Mejoramiento de los procesos productivos basados en la norma ISO 9001:2015 en la productora de lácteos del cantón Chilla., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



ROMERO PACHECO WIDINSON ALEXANDER
0706127552



MOROCHO VALIENTE LUIS HUMBERTO
0706726239

TEMA DE INVESTIGACIÓN.

MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS BASADOS EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA PRODUCTORA DE LÁCTEOS DEL CANTÓN CHILLA.

1. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1 El Objeto de Investigación.

El presente proyecto se realizará en base a los procesos productivos de la asociación de ganaderos Primero de Agosto situada en el Cantón Chilla provincia de El Oro, dedicada a la producción y comercialización de productos lácteos; organización comunitaria conformada por miembros ganaderos nativos del sector, que tienen la finalidad o propósito de aprovechar la actividad pecuaria, donde se extrae la leche del ganado vacuno para después proceder a elaborar diferentes productos lácteos tales como; quesos, yogurt manjar de leche y natilla.

Dicha asociación se caracteriza por ofrecer al mercado productos de buena calidad, diferenciándose por su sabor, aroma y con un gran potencial de satisfacer las expectativas y requerimientos de los clientes, es por ello que a través de sus diferentes productos se realizará el mejoramiento de los procesos productivos basados en la norma ISO 9001: 2015, iniciando con el diagnóstico situacional de la organización desde los puntos de vista administrativo, productivo y comercial cuya finalidad es garantizar la calidad del producto que ofrece la empresa como también la satisfacción de los clientes.

1.2 El problema de investigación.

De acuerdo Martínez et al., (2017) manifiestan que en Cuba la calidad de la leche es muy importante, ya que es un alimento básico en el día a día de la población. La producción nacional ha tenido un incremento en las ventas de leche en el estado a partir del año 2007, debido a que el precio aumentó según la Resolución 152/2007 del Ministerio de Finanzas y Precios, correspondiente a la calidad de la materia prima (leche). Aunque tiene muchas ventajas este producto, también existen muchos inconvenientes sobre sus controles de calidad antes del proceso de producción, ya que está condicionado por muchos factores como la higiene, conservación, infraestructura y el control de la calidad que provocan irregularidades a sus estándares.

Por otra parte, según Meraz et al., (2021) tras haber realizado la respectiva revisión literaria en 753 pymes en 10 países de América latina y el Caribe, estas organizaciones carecen de una correcta planeación de la producción, conflictos con los proveedores de materia prima al igual desacuerdo en el tiempo de entrega, falta de una estructura organizacional entre otros

aspectos que dificultan realizar labores administrativas y productivas, es por ello que implementan herramientas, normativas (ISO) de mejora continua que impulsen el desarrollo y mejoramiento de los procesos de la entidad de manera segura inofensiva y con calidad, con el propósito que las empresas del sector lácteo puedan realizar sus actividades de manera eficiente a la vez sencilla y práctica, permitiendo lograr estabilidad en los comercios nacionales.

Otros problemas que se presenta en las organizaciones lácteas es la calidad de la materia prima (leche) de ello depende obtener sus derivados de buena calidad de modo que, si existe una contaminación de la materia prima por diferentes factores, los derivados como el yogurt, manjar entre otros saldrán defectuosos. Martínez et al., (2017) hacen énfasis que la contaminación de la leche cruda ocurre por tres aspectos principales: de la ubre que puede ocasionar por golpes en la misma, por factores ambientales que se presentan por la suciedad de la ubre y la superficie de los pezones, y por la falta de higiene del equipo que se utiliza para el ordeño.

En el Ecuador según De la Cruz et al., (2018), indican que la contaminación con microorganismo en la leche no causa enfermedades a los consumidores, sino que altera las propiedades o componentes de está, lo cual resta calidad y valor comercial en los productos lácteos. Es por ello que la norma ISO toma un papel muy importante, ya que permite estandarizar la producción para obtener materia prima de calidad, así poder generar productos y servicios de muy alto nivel para la comercialización o distribución a todas partes de forma seguridad. Dando paso a poder avanzar a nuevos mercados internacionales en los cuales existe mucha exigencia por parte de la competencia de los consumidores, debido a que los niveles tecnológicos son muy altos y ayudan a mejorar la calidad de producción.

Por ejemplo, si la mayoría de Industrias de lácteos en la actualidad cumplen sus funciones en base a diferentes estándares de calidad, esto ayuda a incrementar el prestigio de la empresa en niveles tanto locales, nacionales o internacionales; debido a que en el Ecuador son muy pocas las empresas que trabajan bajo normas de certificación de calidad, lo cual mejora su posicionamiento en el mercado. “En un estudio de diagnóstico realizado anteriormente, se verifico las malas acciones pecuarias perjudicando la calidad de la leche a los productores de la provincia del Carchi” De la Cruz et al., (2018).

La asociación de lácteos Primero de Agosto ¿Aplica mecanismos de control que garanticen la calidad del producto elaborado a base de leche?.

La organización comunitaria mantiene sus actividades productivas empíricamente, de modo que no cuenta con un modelo de gestión establecido, pues los controles lo realizan, pero no manejando estándares de SGC, al igual los procesos existen, pero no están estandarizados; por ende, no se puede evaluar la eficacia y eficiencia de cada uno de los procesos debido a que no se monitorea y/o no se controla mediante indicadores.

La asociación aplica controles, pero no están definidos; al referirse de controles son las inspecciones antes, durante y después del proceso productivo desde el inicio hasta el final de la producción como, por ejemplo; análisis organoléptico de la leche y con qué frecuencia lo hacen, además si controlan la temperatura de la leche a través de un termómetro controlado, pues en base a ello se realiza un mejoramiento a cerca de la norma.

1.3 Justificación

La presente investigación se justifica como fruto de nuestro proceso de titulación para el logro de obtener el certificado de Licenciado en Administración de Empresas, cuyo tema se adapta o ajusta a nuestro perfil profesional con la temática orientada a la gestión y producción, donde las materias o cátedras formaron parte de nuestro proceso de formación profesional.

- De esta forma, la línea de investigación permite promover el desarrollo de las diferentes actividades productivas, con el fin de fomentar y asegurar la soberanía alimentaria del país. Creando soluciones eficientes para resolver los problemas del sector productivo y ayudando a contribuir e incentivar al desarrollo de la salud pública.

Finalmente, la información que se va a recolectar es totalmente facilitada, puesta a predisposición para poder realizar un trabajo eficiente con el permiso de las autoridades de dicha asociación. Esta entidad es empírica, debido a que el trabajo que se va a realizar es con la finalidad de su aplicación en la misma.

1.4 Objetivos de investigación.

1.4.1 Objetivo general.

- Implementar acciones de mejora en los procesos productivos bajo la Norma ISO 9001:2015 que permita mejorar la gestión administrativa, productiva y comercial de la asociación ganadera Primero de Agosto del Cantón Chilla.

1.4.2 Objetivos específicos.

- Desarrollar un diagnóstico situacional de la asociación.
- Aplicar el enfoque basados en procesos para la graficación de los procesos productivos.
- Estandarizar los procesos productivos mediante indicadores de gestión que permita medir la eficacia y eficiencia del sistema productivo.

2. CAPÍTULO II: DESARROLLO DEL PROYECTO.

2.1 Revisión Sistemática de la Literatura

Alzate et al., (2019) mencionan que de acuerdo al diagnóstico actual de una empresa Siderúrgica hace referencia que al implementar y cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se evidencia fortalezas y debilidades que son factores claves para aprovechar y mejorar en la compañía; lo que consiste en dos etapas buenas para la empresa, la primera radica en implementar un sistema integrado de gestión enfocado en decisiones estratégicas orientada en los objetivos de la organización y la segunda etapa trata sobre un sistema integrado de gestión basado en el enfoque de procesos y ciclo PHVA. Lo cual ayuda a que la organización optimice los recursos, eleve su producción, corregir los canales de comunicación y lo más importante agrandar la satisfacción de los clientes.

En estudios realizados por Ulloa et al., (2020) concluyeron que el nivel de satisfacción del cliente en el complejo ecoturístico Laguna de Conache SAC fue del 29% referente al diagnóstico inicial, el diagnóstico actual indicó que el centro turístico incumplía con los requisitos mencionados en el capítulo 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015, por tal razón, se implementó un sistema de gestión de calidad SGC, que ayudó a mejorar los niveles de satisfacción del cliente, aumentando en 81% su etapa final.

En el informe, indicadores de la gestión de calidad en las empresas de fluidos de perforación ubicadas en la Costa Oriental del Lago, indica que los resultados obtenidos no hacen medición del desempeño, debido a que todos los indicadores de gestión de calidad que se necesitan para ser eficaces, se catalogaron con una calificación de mediano cumplimiento, lo cual para la empresa representa una situación de debilidad en la gestión, de modo se debe y requiere implementar mejoras (González, 2020).

De acuerdo Gorotiza y Romero, (2021) en sus estudios destacaron la importancia del SGC, siendo este un factor importante en las organizaciones por los múltiples beneficios que aporta, en la Comercializadora ITM se describió y se puso en práctica la metodología de aplicación de este sistema con el fin de lograr un correcto funcionamiento, sin embargo, el diagnóstico de la situación actual de la empresa indicó: (a) las políticas y objetivos de calidad no están correctamente definidos; (b) no existen mediciones del nivel de satisfacción del cliente; (c) la misión y visión no es concreta.

En relación a los autores del párrafo anterior, se considera que las empresas optan por la implementación de normas de calidad para respaldar sus productos; es decir, estas

empresas trabajan con clientes de diferentes países y necesitan ofrecer sus productos y servicios de calidad, entre los beneficios que brinda a los clientes es la seguridad y la satisfacción de sus necesidades; mientras que los beneficios para las empresas están la expansión de mercado, así como fidelización de los clientes hacia la empresa.

La gestión de calidad es el servicio que toda empresa debe tener sin importar su actividad principal, también la investigación que realizaron determina que la empresa de electrodomésticos debe capacitar más a sus empleados para mantener contento al cliente por su forma de desempeñarse y ofreciendo un servicio de calidad. Es por ello, que es indispensable implementar un plan de estrategias para que el personal administrativo, técnico se comprometan y ayuden alcanzar los objetivos de la empresa (Jarrín y Ormaza, 2021).

2.2 Marco Teórico y/o Conceptual.

2.2.1 Norma ISO.

De acuerdo a la ISO (2015) citada por Carriel et al., (2018) la norma internacional se basa en un modelo de desarrollo, mejoramiento de la eficacia de un SGC para mantener las expectativas altas de los clientes. Implementar un SGC ayuda a mejorar la eficacia y la eficiencia de los resultados de la organización.

2.2.2 Norma ISO 9001:2015.

Medici (2020), la norma ISO 9001:2015 nos ayuda a desarrollar una guía o modelo de SGC que tiene como finalidad satisfacer al consumidor final y su direccionamiento va más enfocado en los posibles peligros que se pueden generar al momento de alcanzar los objetivos de calidad de la empresa.

2.2.3 Enfoque basado en procesos.

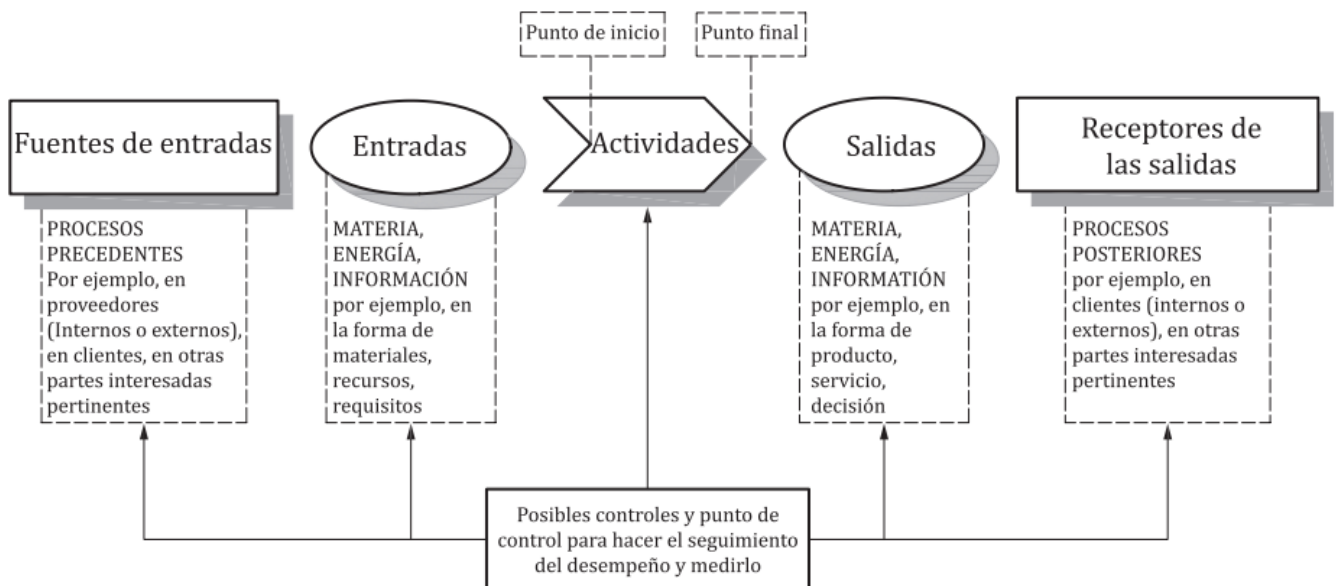
Según NC-ISO 9001: 2015, (2015) manifiesta que:

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA (véase 0.3.2) con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados. (NC-ISO 9001:, 2015)

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso;
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información (NC-ISO 9001:, 2015).

Figura 1. Presentación esquemática de los elementos de un proceso según la Norma ISO 9001: 2015.



Fuente: Tomado de <http://www.itvalledelquadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf> p.9.

Por otra parte Rivero (2019), dice que cuando se identifica el comportamiento de los procesos en una organización, estos ayudan a controlar mediante el enfoque de procesos la parte interna de la empresa, ya que permite tener una autoridad continua sobre los procesos del sistema.

En la figura 2, se grafica el mapa de procesos de la Asociación de Ganaderos Primero de Agosto.

2.2.4 El liderazgo.

Según NC-ISO 9001: 2015, (2015) menciona que:

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) promoviendo la mejora;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad (NC-ISO 9001:, 2015).

Mendoza, (2017), menciona que la gestión administrativa es de carácter sistémico ya que plantea acciones y las logra mediante las funciones clásicas del proceso administrativo, mantiene una relación con la innovación empresarial ya que ayuda a mejorar los procesos de negocios, pero, existen aquellos inconvenientes al momento de realizar cambios en función a la producción o las tecnologías que se utilizan.

Se considera que este término es un soporte a los procesos administrativos de las diferentes áreas departamentales de la entidad y a la vez transformados una importante función; es

decir, la entidad adapta aquello obtiene muchos beneficios generando éxitos mayor productividad y consolidación de la misma.

2.2.5 Enfoque al cliente.

Por otra parte NC-ISO 9001: 2015, (2015) indica que:

5.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente (NC-ISO 9001:, 2015)

2.2.6 Calidad.

Para Nava y Jiménez (2002) citados por Diaz y Salazar, (2021), mencionan que con el paso del tiempo la idea de calidad ha evolucionado, debido a que antes se consideraba como una forma de verificar los productos en mal estado sin que lleguen al consumidor o cliente. Actualmente, con el apareamiento de nuevos conceptos y principios de calidad, permite tomar un rol más importante, ya que su concepto es más amplio, cuida los procesos de manufactura del producto y gestiona una mejora continua en sus procesos.

2.2.7 Gestión de calidad.

Según Goetsch y Davis (2014) citados por Hernández et al., (2018), indican que desde tiempos antiguos la gestión de calidad ha sido estudiada por diferentes autores, el cual en sus debidas investigaciones da como resultado que es una herramienta fundamental para mejorar los diferentes procesos de planeación, control, y mejoramiento de la calidad en una empresa.

2.2.8 Indicadores de gestión.

Para Arango et al., (2017) citados por Gamboa et al., (2020), en las organizaciones los indicadores de gestión brindan ayuda, para conocer el comportamiento de sus procesos,

debido a que si se controla la forma de funcionar la empresa; está nos permite saber el estado actual de la organización.

2.2.9 Mejora continua.

Quezada et al., (2017), mencionan que durante la Segunda Guerra Mundial se originó el método Kaizen, debido a que las empresas de Japón necesitaban poder evolucionar y ofrecer productos de calidad. Por lo tanto, en un mercado tan competitivo se necesitaba mantener una mejora continua y es aquí donde el método ayuda a seguir un camino de ventaja y excelencia. Es por ello, que existe un sentido muy amplio para utilizar como ejemplo: aspectos sociales, empresariales y personales.

2.2.10 Eficacia.

La eficacia calcula el nivel en el que son alcanzados los objetivos anhelados de un programa, por ende, si no se cuenta con objetivos definidos no se alcanzarán las metas establecidas. Evaluar la eficacia es verificar los objetivos con los resultados y así poder valorar las diferencias entre lo que se desarrolló y lo deseado (Machín et al., 2018).

2.2.11 Eficiencia.

La eficiencia es el término que calcula la manera en que actúa un sistema económico para alcanzar sus objetivos trazados, disminuyendo el empleo de recursos (Fernández y Sánchez, 1997 citado por Rojas et al., 2018).

2.2.12 Procesos productivos.

Para Onudi (2004), citado por Martínez y Corrales, (2017), la cadena productiva o también conocida como proceso productivo es un conjunto de métodos de producción enfocados en un mismo mercado, las características de cada etapa afectan la eficiencia y productividad de la empresa, de modo que cada cadena debe ser inspeccionada en determinados periodos de tiempo, generando así mejora en el rendimiento como la reducción de pérdidas.

Por otra parte, para Jablonsky y Skocdopolova, (2017) mencionaron que es relevante optimizar los procesos productivos, es por dicha razón que los problemas que susciten deben resolverse por medio de una correcta planificación estratégica u operativa, permitiendo así la obtención de grandes beneficios como el ahorro en los costos de producción.

Entonces, para que los procesos productivos resulten beneficiosos necesitan de la optimización; es decir, identificar aquellas variables que interfieren durante el proceso y usar de mejor forma los recursos, de esta manera se logrará obtener mejores resultados; así

mismo, se resalta a Onudi quien menciona a la inspección que debe existir durante los procesos disminuyendo los recursos innecesarios.

2.2.13 Mejora del proceso.

Para Medina et al., (2019) la mejora de los procesos contribuye a obtener una eficiencia en cada uno de los procesos productivos, es por ello que se debe implementar un sistema de gestión de calidad, porque en la actualidad la mayor parte de las empresas lo aplica generando así venta competitiva al establecer sistemas de calidad nos referimos a normas (ISO) modelos, herramientas con la finalidad de obtener productos de excelente calidad y lo más importante satisfacer al cliente.

2.2.14 Estandarización de procesos.

Según Mintzberg (1984) citado por Oyarzún y Soto, (2020) estandarizar los procesos es una forma de coordinación que está relacionada a programas de trabajo y describe aquellos pasos que se deben seguir para un correcto funcionamiento, es de gran importancia la estandarización ya que logra reducir la comunicación presencial, permitiendo que esta sea personalizada y de mayor entendimiento. Para que los procesos laborales resulten beneficiosos es necesario la confección de una manual de procedimientos o una normativa predeterminada.

Se entiende como una modificación; es decir, hacer que un proceso largo se reduzca siempre y cuando sea factible, busca garantizar la calidad del producto o servicio que se está realizando, así como la seguridad de que dicha producción sea en satisfacción de la necesidad, es por tal razón que se requiere de un manual ya que en él se describe las mejores rutas a tomar en el desarrollo de las actividades, así se lograra beneficios a la empresa.

2.2.15 Productividad.

De acuerdo Fontalbo et al., (2017), en su artículo destacaron a la productividad como la relación entre el total de producción y los recursos utilizados para el alcance de los niveles de fabricación; además, citó a Medina (2010) quién mencionó que dicho término hace referencia a la forma de cómo son usados y distribuidos los elementos de producción durante la preparación del producto, el cual busca la satisfacción de las necesidades del mercado, por tal razón es necesario que el producto se elabore con los más altos niveles de calidad, así la empresa logra un aumento económico.

También, los autores mencionan que las organizaciones deben adoptar estrategias de optimización de trabajo, ya que permiten que el producto sea desarrollado en un menor tiempo y a bajo costo, los colaboradores se sentirán seguros y desarrollaran sus actividades de forma rápida, pues esto es beneficioso para la empresa ya que ahorra en personal y reduce los recursos empleados para la producción de los bienes y servicios.

En base a la exposición de los autores, se acota que la productividad busca una mejora en la producción de los diferentes productos y servicios, conlleva a la organización a un aumento continuo y responsable en cuanto a su economía; pues, toma en cuenta los esfuerzos, cultura y disciplina que cada individuo. Cabe destacar que la organización al ser productiva logra el éxito ya que otros países reconocen la aportación de la empresa y querrán tomarla como ejemplo.

2.2.16 Diagnostico situacional.

Según Chávez et al., (2018) mencionan que el diagnóstico situacional permite identificar el estado actual de una empresa o población, lo cual facilita tomar decisiones que contribuyan a la mejora de la entidad, por otra parte, también facilita identificar los problemas o factores que están afectando para así solucionar.

2.2.17 Matriz FODA.

Jarquín y Palacios (2016), citados por Peñafiel et al., (2020), mencionaron que la matriz FODA se centra en las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas de un objeto en específico, su finalidad es crear, perfeccionar o identificar aquellas estrategias de un modelo de negocio que necesitan ser mejoradas o reemplazadas y de esta forma lograr los objetivos propuestos. Cabe destacar, que para que la empresa logre todo aquello es necesario prestar atención a la forma de combinar y distribuir cada uno de sus recursos.

Para Arriaga et al., (2017) el análisis FODA es un instrumento aplicado en un escenario de objeto de estudio, la información recolectada es analizada y representan decisiones estratégicas que buscan mejorar la situación actual de la empresa, estas acciones van acorde a las políticas y objetivos que plantea la organización; además, este estudio permite el desarrollo de un cuadro de análisis sobre el escenario presente de la asociación y en función a ello se evidencia como ha cambiado.

Se considera a la matriz FODA como una herramienta indispensable para conocer lo que está afectando o favoreciendo al progreso de la empresa, pues, permite identificar: (1) habilidades que posee la empresa y cómo estas pueden resaltar entre sus competidores; (2)

beneficios del entorno en el cual está situada la organización; (3) recursos que la empresa no tiene y provoca una posición desfavorable; y, (4) aquellos eventos que afectan el cumplimiento de los objetivos, así como la permanencia de la empresa en el mercado.

El análisis FODA de la Asociación se detalla en el cuadro 1.

2.2.18 Gestión comercial.

De acuerdo a Herrero (2011) citado por Ponce, (2017), menciona que la gestión comercial es la acción que realiza el intercambio de la empresa con el mercado; también se puede denominar como la parte final del proceso, debido a que permite la distribución de los productos o servicios al mercado a cambio de un valor monetario.

3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO.

3.1 Diseño de investigación.

3.1.1 Tipo de investigación.

El tipo de investigación que se va a efectuar en el presente proyecto investigativo, es descriptivo de tal manera, para Guevara et al., (2020) hacen énfasis que la investigación descriptiva se centra en estudiar un fenómeno u objeto de estudio, donde propone no solo determinar o describir el problema, si no buscar factores que causan el mismo, de modo de puede hacer uso del diseño experimental y no experimental con la finalidad de describir en todos sus elementos principales, una realidad sólida es decir obtener buenos resultados.

Por otra parte, se indica que la investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, para establecer su estructura o comportamiento” (Arias, 2009, citados por Mendoza y Rodríguez, 2019).

3.1.2 Nivel de investigación.

El nivel de investigación es de tipo descriptivo, debido a que se desarrollará un diagnóstico situacional, mediante un análisis FODA para determinar el estado actual de la asociación en el presente período. Destacando las diferentes fortalezas y debilidades que se presentan actualmente, tanto de forma interna como externa en su entorno de desempeño.

También es de tipo exploratorio porque se va a implementar acciones de mejora en los diferentes procesos productivos bajo la Norma ISO 9001:2015 que facilitará las diferentes gestiones, administrativa, productiva y comercial de la Asociación ganadera Primero de Agosto del Cantón Chilla. De igual forma se aplicará un enfoque basado en procesos donde permite la graficación de los procesos productivos que se desarrollan internamente.

3.1.3 Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación es no experimental, debido a que se determina los factores de presentación de los datos obtenidos, basándose de la parte científica para emitir soluciones verídicas o con fundamento científico (Ortiz, 2003 citado por Cortez, 2020). Ya que no existe manejo de las variables por el investigador encargado. Este diseño de investigación se relaciona al proyecto debido a que no se realizará ningún tipo de experimento, solo se examinará el comportamiento de las variables; Norma ISO 9001:2015 (dependiente) y los procesos productivos (independiente), con el propósito mejorar y estandarizar los procesos de la productora de lácteos del cantón Chilla.

3.1.4 Metodología de la investigación.

3.1.4.1 Método inductivo-deductivo.- Según Burgos et al., (2020) hacen hincapié que el método en estudio planteado por Aristóteles define como una herramienta factible para realizar las investigaciones y que las mismas tengan validades en el campo de la ciencias. Es por ello que parte por crear bases teóricas que fundamente por medio de sus características, principios, elementos del lugar o fenómeno a estudiar, además la fase de inducción es el siguiente fragmento del proceso, que consiste en derivar normas, leyes principales que permitan dar respuesta a los fenómenos en estudio.

De tal manera, que emplea en el proyecto para obtener información a través de la entrevista a las respectivas autoridades de la asociación de Ganaderos Primero de Agosto y realizar las respectivas fechas de procesos bajo la norma ISO 9001:2055 que servirán de mucha ayuda para que la entidad mejore y estandarice sus procesos.

3.1.4.2 Enfoque cuali-cuantitativo.- De acuerdo a Monje (2011) citada por Moreira y Guzman, (2022) indican que “la premisa central de enfoque cuali-cuantitativo radica en que la integración de ellos, puede proporcionar una mejor comprensión de los problemas de investigación”.

Es por ello que la investigación se enmarca dentro del enfoque cuali-cuantitativo, usando como diseño de la misma la investigación explicativa, descriptiva, lo que permite conocer la situación presente de la asociación ganadera Primero de Agosto del Cantón Chilla, que se estudia acerca de la implementación de acciones de mejora en los procesos productivos bajo la Norma ISO 9001:2015 permitiendo mejorar la gestión administrativa, productiva y comercial.

Por tal razón, con la ayuda de la metodología facilitara realizar los diferentes procesos productivos de sus diferentes productos de la asociación de Ganaderos Primero de Agosto como; yogurt, queso, manjar de manera correcta y estandarizada, basándose en la norma ISO9001:2015, a continuación, se presenta la imagen del diseño de procesos bajo la norma.



3.2 Instrumentos de recolección de datos.

Según Castillo, (2021), menciona que para varios investigadores los instrumentos de recolección de datos, son la aplicación de técnicas que ayudan a recopilar información sobre el objeto de estudio, debido a que busca responder preguntas de investigación, sobre los pilares del análisis e interpretación respectiva.

De tal manera, los instrumentos de recolección de datos permiten obtener información adecuada para realizar el proyecto en donde, se opta por realizar un focus group, entrevista, y fichas de observación se considera estos tres tipos de instrumentos:

3.2.1 Grupo focal o Focus group.

Según Morgan (1997) citada por Rodas y Pacheco, (2020), mencionan que los datos obtenidos en el grupo focal proceden de la comunicación de los participantes y permite asegurar la esencia del interés que el investigador necesita lo que provee el foco. Por ende, aporta al proyecto debido a que el focus group permite conocer el diagnóstico situacional de la entidad desde el punto de vista administrativo, productivo y comercial.

En definitiva, el instrumento facilita mantener un diálogo de manera grupal y armónica entre el presidente Leonel Asanza y la persona encargada del área de producción Ester Pacheco con el propósito de levantar información del estado de la asociación y posterior a ello elaborar la matriz FODA y partir a realizar los resultados del proyecto.

3.2.2 Entrevista estructurada.

De acuerdo a Ponce y Gomez, (2021) manifiestan que es un tipo de entrevista donde se utiliza un cuestionario de preguntas que ya fueron planificadas y donde la persona entrevistada debe responder de manera exacta lo que se le pregunta, es decir que las preguntas a realizar no nacen en la entrevista, sino en un cuestionario elaborado con anterioridad.

De modo que estas preguntas están estructuradas y direccionadas al presidente de la asociación que facilita estudiar los diferentes procesos productivos de sus productos que ofrece al mercado, con la finalidad de analizarlos, discutirlos y obtener resultados para elaborar los diferentes mapas de procesos.

Las preguntas de la encuesta estructurado se detallan en el Anexo 1.

3.2.3 Fichas de observación.

Cóndor y Remache, (2019) expresan que es un proceso preciso que permite saber de forma directa el objeto de estudio para después describirlo y analizarlo en situaciones relacionadas a la realidad estudiada. En definitiva, la ficha de observación va ligada con las demás herramientas de investigación para obtener información verídica y realizar resultados de modo verificar lo que está mencionando el entrevistado, ver el estado de la asociación la manera de trabajar, de procesar la materia prima hasta el producto final entre otros, para así trabajar y obtener resultados que beneficien a la organización.

3.1.4. Tipos de instrumentos de investigación, población y muestra.

La población o universo del objeto de estudio es la asociación de ganaderos Primero de Agosto ubicada en el Cantón Chilla, la cual está conformada por el presidente, la administradora, staff, secretario y sus diferentes áreas, facilitando información pertinente para cumplir con los objetivos del proyecto, por otra parte la muestra se considera el área de producción donde se verificará la existencia de un control de procesos de sus diferentes productos como es la variedad de queso, manjar, yogurt, por tal razón con la ayuda de los instrumentos de recolección de datos se trabajar para obtener los resultados y poder a la vez emitir recomendaciones a la entidad en estudio.

4 CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

4.1 Análisis de Resultados.

Elaboración del diagnóstico situacional de la asociación por medio de la herramienta de investigación focus group.

Cuadro 1 Matriz FODA.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con diferentes productos de calidad. • Alto grado de capacitaciones a la empleada del área de producción. • Cuentan con cartera fija de clientes. • Poseen maquinarias adecuadas para realizar los procesos productivos. • Poseen adecuada infraestructura propia. • Buena ubicación geográfica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentan con el apoyo económico, asesoramiento y capacitaciones de instituciones públicas y la ONG (Heifer International). • Mayor demanda en días festivos (Cantonización, fiestas religiosas). • Cuentan con proveedores estables de materia prima (leche). • Región libre de fiebre aftosa. • Cada proveedor de materia prima posee recipientes metálicos adecuados para transportar la leche al centro de acopio (asociación).
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • No cuentan con un medio de transporte propio. • Escasa innovación. • Falta de inversión en tecnología. • Poca de publicidad. • La persona encargada de la administración no posee título de tercer nivel en administración de empresas o carreras afines. • Poca colaboración y trabajo en equipo por parte de los socios. • No realizan el adecuado control de la materia prima. • No cuentan con hojas de registro de la toma de muestra de la leche. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo rendimiento en productividad por inestabilidad de factores climáticos al obtener la materia prima y vender los productos terminados. • Mal estado de vías de transporte. • Competencia con unidades económicas. • Enfermedades frecuentes del ganado vacuno que proporcionan la materia prima (hematuria). • Poca apoyo del Estado a la inversión ganadera. • No existe accesibilidad a créditos.

Fuente: Elaboración de autores.

Para desarrollar el diagnóstico situacional de la asociación ganadera Primero de Agosto del Cantón Chilla. Fue necesario emplear la herramienta de la Matriz FODA, con el fin visualizar con claridad cómo se encuentra la microempresa actualmente. Para realizar esta actividad, se realizó la entrevista al responsable de la misma.

La asociación ganadera Primero de Agosto del Cantón Chilla cuenta con una gran variedad de productos de calidad que ofrece a su clientela, también tiene un alto grado de

capacitaciones en lo que respecta al área de producción y actualmente poseen maquinarias adecuadas para realizar los procesos productivos. Con respecto a sus alianzas, tiene proveedores estables de materia prima; mantiene apoyo económico, de asesoramiento, capacitaciones de instituciones públicas y de la ONG. Su ubicación geográfica es de destacar debido a que es una región libre de fiebre aftosa, lo cual no preocupa ni amenaza la producción ganadera que es una de las fuentes primarias de materia prima.

Además, unas de sus debilidades principales, la entidad no cuenta con mecanismos de control para determinar la calidad de la leche, y no lo realizan frecuentemente, así mismo no llevan una hoja de registro a consecuencia, de puede obtener un producto defectuoso o dañar lotes de producción ocasionando pérdidas a la asociación.

Por otra parte, el presidente mencionó que existen problemas con la colaboración de los socios, constan de muy poca publicidad la cual perjudica las ventas, es importante hacer hincapié en que los factores climáticos son muy inestables al rendimiento de productividad por lo que puede perjudicar la obtención de materia prima y vender los productos terminados. En los factores externos el estado proporciona muy poco apoyo a la inversión ganadera, por lo que no existe accesibilidad a créditos de financiamiento.

Una vez realizado el diagnóstico situacional se busca plantear soluciones que permitan mejorar el desarrollo productivo y de comercialización optimizando recursos para así poder generar o incrementar ingresos y por ende sus utilidades.

Aplicación la Entrevista fichas de observación al presidente de la asociación.

Cuadro 2. Pregunta 1.

1. ¿La asociación tiene conocimiento de los beneficios de un sistema de gestión de calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015?	Respuesta
<i>Presidente de la Asociación - Entrevistado</i>	No, debido a que la asociación realiza las diferentes actividades de manera empírica, de modo que se desconoce sobre los beneficios de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 es por ello que no se ha investigado para tener conocimiento de la misma y aprovechar sus beneficios.

La asociación desconoce los múltiples beneficios de aplicar un sistema de gestión de calidad direccionado o basado en la norma ISO 9001:2015 y a la vez demuestra interés en la misma.

Cuadro 3. Pregunta 2.

2. ¿La asociación lleva un adecuado registro y control de la materia prima y es constante en la misma?	Respuesta
<i>Presidente de la Asociación - Entrevistado</i>	Se ha llevado un control de la materia prima como es la leche, pero no sé ha sido constante al igual un registro no se ha realizado, pues no ha ocurrido ningún percance con la leche para tomar las medidas correctivas, cabe recalcar que se cuenta con maquinarias para realizar el control en ocasiones se hace una vez a la semana en donde no se encuentra irregularidades alarmantes en la leche y no se hace un control diario de leche. Por otra parte, Chilla es un lugar libre de enfermedades que inciden con mayor fuerza en el ganado vacuno.

No se realiza un control y registro diario de la materia prima porque no ha ocurrido percances graves y la zona tiene ventaja que no existen enfermedades graves que causan diferentes problemas que afecte a la misma por ende no se ha tomado medidas correctivas al cuidado y registro diario de materia prima.

Cuadro 4. Pregunta 3.

3. ¿Alguna vez han tenido problemas o inconformidades en sus procesos para realizar sus productos? ¿Qué tipo de problemas?	Respuesta
<i>Presidente de la Asociación - Entrevistado</i>	Durante todo el tiempo que la asociación está funcionando en el mercado una o dos veces en el año ha tenido complicaciones en la leche, por dos aspectos; el primero por la mastitis que se encuentra la leche cortada, en definitiva ya es la leche dañada que no se puede realizar ningún tipo de proceso no para consumo, por otra parte por el exceso de agua en la leche, ello se da debido a que el proveedor agrega agua en la leche y ocasiona que los productos no se puedan realizar y en consecuencia salgan defectuosos generando una pérdida en la asociación.

La asociación si ha presentado problemas en para realizar sus procesos, ello se debido a la materia prima que se han presentado problemas en ocasiones, pero no alarmantes de la leche ya sea por enfermedad (mastitis) o por aumento de agua en la leche, lo cual complica finalizar con el proceso de los productos.

Cuadro 5. Pregunta 4.

4. ¿La asociación cuenta con enfoque basado en procesos para la estandarización de sus procesos?	Respuesta
<i>Presidente de la Asociación - Entrevistado</i>	No cuenta con un enfoque basado en procesos debido a que se ha venido trabajando de manera tradicional y no se ha pedido ayuda debido al desconocimiento del enfoque.

La asociación no cuenta con un enfoque basado en procesos por el debido desconocimiento de los temas relacionados a lo mismo.

Cuadro 6. Pregunta 5.

5. ¿Se ha cumplido con todas las planificaciones de producción de los diferentes productos? ¿De qué manera?	Respuesta
<i>Presidente de la Asociación - Entrevistado</i>	Al cien por ciento no, debido a que en problemas del factor climático influye en la producción ya que la materia prima disminuye en verano de esta manera no se puede producir sus derivados a gran escala, por ejemplo, el manjar ante en épocas del estado invernal se solía hacer una vez en la semana y en verano por escasez de la leche se trabajó bajo pedido, pero por cantidad.

No existe un cumplimiento al cien por ciento debido a situaciones de factores climáticos lo cual influye a no cumplir con la demanda requerida de determinado producto por escasez de la materia prima.

Cuadro 7. Pregunta 6.

6. ¿Cree usted que es necesario controlar y medir los procesos de la asociación con un enfoque basado en procesos? ¿Por qué?	Respuesta
<i>Presidente de la Asociación - Entrevistado</i>	Sí, es necesario controlar y medir los

	procesos de los diferentes productos como es el queso, manjar, yogurt direccionado en un enfoque basado en procesos que permita estandarizar los procesos y garantizar a los consumidores de los productos que se está ofreciendo.
--	--

La asociación manifiesta que si es necesario controlar y medir los procesos de producción de esta manera se podrá realizar la correcta estandarización y por medio indicadores de gestión se medirá la su eficacia y eficiencia

Cuadro 8. Pregunta 7.

7. ¿La empresa aplica indicadores de gestión para medir la eficacia y eficiencia de sus procesos? Si la respuesta es sí.	Respuesta
<i>Presidente de la Asociación - Entrevistado</i>	La entidad no aplica mecanismos de gestión de modo que no se puede medir correctamente sus procesos.

Debido al desconocimiento de los indicadores de gestión la asociación no puede medir la eficiencia y eficacia de sus diferentes procesos productivos.

Cuadro 9. Pregunta 8.

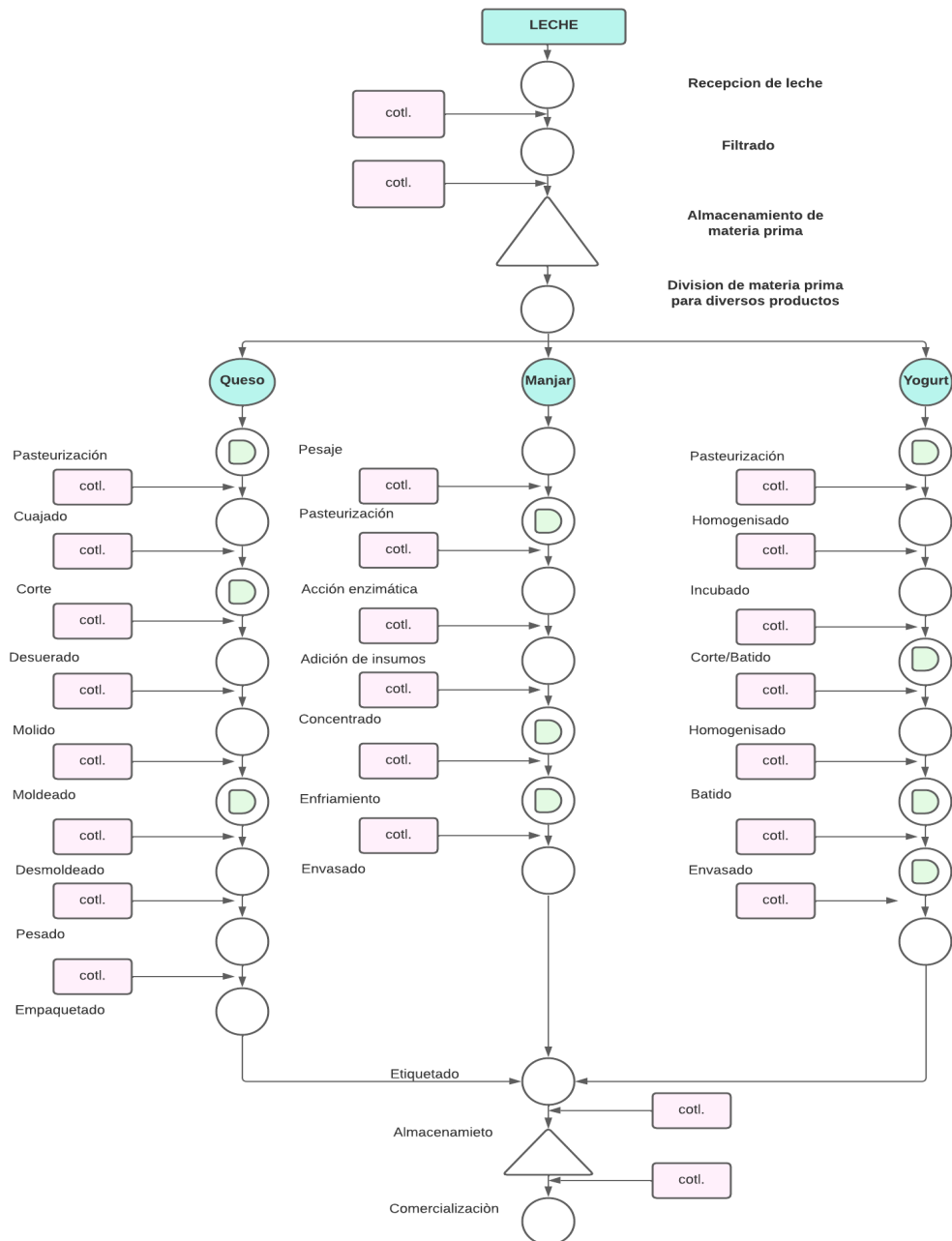
8. ¿Usted cree que es importante adoptar la norma ISO 9001:2015 su posterior implementación?	Respuesta
<i>Presidente de la Asociación - Entrevistado</i>	Si, es importante adoptar la norma ISO 9001:2015 y posterior a ello realizar un enfoque basado en procesos como lo explico, aprovechar sus beneficios de esta manera estandarizar sus procesos de su producto que ofrece nuestra asociación y de esta manera saber en qué proceso en sí se debe hacer la inspección para obtener un buen producto y garantizar a los consumidores a través de la credibilidad.

El presidente de la asociación menciona que es importante adaptar la norma ISO 9011:2015 y su posterior implementación ya que posee múltiples beneficios con la finalidad de ofrecer un producto de calidad garantizado a los consumidores y a la vez generar reconocimiento y credibilidad de su marca oro blanco.

Elaboración de mapa de procesos.

A continuación, se realizarán el flujograma partiendo el control de la materia priman (leche) y de los productos que elabora la asociación como; queso, yogurt y manjar permitiendo estandarizar y rediseñar su sistema productivo con la finalidad de mejorar sus puntos claves y poder relacionar cada proceso con un orden establecido y de manera estructurada.

Figura 2. Elaboración de diagrama de flujo.



Fuente: Elaboración Propia

El diagrama de flujo tiene un rol muy participativo en la elaboración de sus mapas de procesos del sistema productivo, de modo que busca estandarizar los mismos para alcanzar los resultados o metas establecidas por la asociación y así poder agrandar la satisfacción consumidor, ofreciendo productos de excelente calidad. Además, permite mejorar el desempeño de la obtención de materia prima (leche), debido a que este es el primer proceso clave del cual dependen los productos como queso, manjar y yogurt.

4.2 Valoración de la Factibilidad: Dimensiones Técnica-Económica-Social-Ambiental.

4.2.1 Valoración de factibilidad dimensión técnica.

Según Flores et al., (2019) indican que la dimensión técnica es el conjunto de trabajo que se lleva a cabo para que los productos ofrecidos cumplan con los menesteres determinados de los cuales aportan un valor adicional a la actividad.

4.2.1.1 Ubicación del proyecto. - El proyecto se desarrollará en el cantón Chilla específicamente en la asociación de ganaderos Primero de Agosto ubicada en el barrio San Jacinto, se encuentra en una zona urbana en la cabecera cantonal, la cual es factible para poder realizar sus actividades, además, su infraestructura esta ubicado cerca de la vía pública permitiendo mayor movilidad.

Ilustración 1. Localización de la asociación.



Fuente: Tomado de Google Maps

4.2.1.2 Tamaño del proyecto. - Como se puede apreciar en la ilustración 2, la Asociación se encuentra ubicada a tan solo 90 metros de la Unidad Educativa Chilla, también cuenta con áreas verdes a sus alrededores los cuales son aprovechados para todo tipo de actividad integradora entre sus trabajadores, al mismo tiempo facilita la observación de los diferentes procesos productivos que se realizan en esta. De igual manera se observa en la Ilustración 3

de manera directa la infraestructura en donde se realiza el funcionamiento diario de su actividad económica.

Ilustración 2. Espacio desde un punto referencial.



Fuente: Tomado de Google Maps

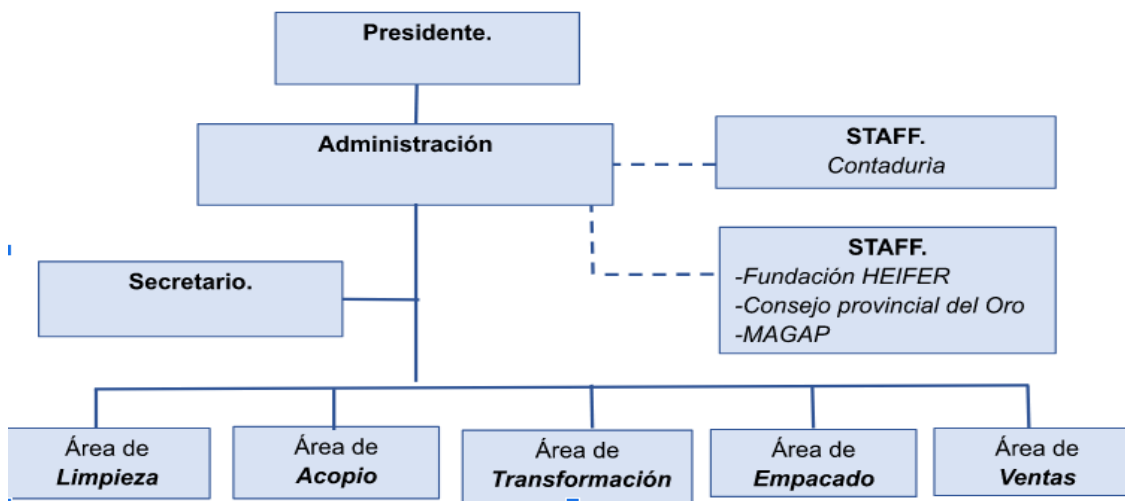
Ilustración 3. Imagen de referencia, infraestructura de la asociación.



Fuente: Tomado de Google Maps

4.2.1.3 *Estructura organizacional.*

Figura 3 Estructura Organizacional.



Fuente: Elaboración propia

El presente organigrama se compone de lo siguiente en la parte inicial se encuentra la alta dirección, luego la dirección intermedia que representa el papel de los mandos intermedios de la línea jerárquica de la empresa, de igual manera la asociación cuenta con personas que le colaboran con sus servicios pero no forman parte de la misma se le denomina staff, después en el tercer aparato se encuentran las áreas de línea u operacional, áreas en donde se ejecutan las actividades de producción más importantes de tal manera al contar con la estructura organizacional generaría mayor disciplina en la organización.

Una vez analizado los parámetros de la valoración de la factibilidad técnica, se define que la entidad se encuentra ubicada en la cabecera cantonal, por lo que es muy factible para el acceso de los clientes o proveedores con una movilidad adecuada, cabe recalcar que su estructura organizacional está direccionada al cumplimiento de las funciones acordes al producto a ofrecer y cumpliendo con todas las especificaciones requeridas en sus procesos productivos.

4.2.2 Valoración de factibilidad dimensión económica.

La dimensión económica es destacada por los diferentes recursos que se necesitan para darle firmeza al proceso; ya que cuenta con toda la predisposición por parte de los directivos de la empresa para aplicar e implementar todas las mejoras del caso. La economía es la ciencia encargada de administrar los recursos, a veces escasos, con el fin de producir bienes y servicios, para su distribución entre miembros de la sociedad (Riestra, 2018).

La Asociación De Ganaderos Primero de Agosto se identifica con el Número de RUC 0790102835001, con un estado activo de contribuyente, en la cual no está obligada a llevar

contabilidad, pero sí a declarar al SRI. La principal actividad económica es la elaboración de otros productos lácteos: manjar de leche, su tipo de contribuyente es de Sociedad, de clase contribuyente Otros. Su inicio en el mundo empresarial empezó el 06 de mayo de 1999.

Es una organización de primer grado, sin fines de lucro, la misma que cumple con disposiciones relacionadas a actividades está en disposición de realizar actividades ganaderas y de comercialización de productos lácteos, los primeros en obtener los diferentes productos son los socios, y las comunidades cercanas

4.2.3 Valoración de factibilidad dimensión social.

Según (Sen 2000) citada por Iturralde, (2019) mencionan que el objetivo de esta dimensión es la de crear un ambiente lleno de oportunidades objetivas que permitan mejorar la vida de la sociedad, en los cuales se debe adaptar temas relacionados a la salud, educación, dignidad, participación comunitaria y otros.

Como por ejemplo la asociación recibe ayuda de organismos públicos y las ONG que participan directamente en el mejoramiento de la misma, contribuyendo con facilidades para la adquisición de maquinaria que son importantes en el progreso de la infraestructura. Otro factor relevante que está vinculado con la dimensión social es la responsabilidad social empresarial, ya que busca estar al servicio de la humanidad de manera justa y transparente.

La Asociación de Ganaderos Primero de Agosto al ser una organización productiva y comunitaria, tiene todo el apoyo de la comunidad, ya que es fuente generadora de empleo, así como también sus proveedores son los mismos habitantes de la comunidad lo que permite mejorar el estilo y calidad de vida de los miembros de la asociación y su comunidad.

4.3.4 Valoración de factibilidad dimensión ambiental.

De acuerdo a Garmendia et al., (2005: 80) citada Gómez et al., (2018) opinan que la dimensión ambiental es la sensibilidad y apreciación de los factores o elementos ambientales, que pueden provocar efectos sobre el proyecto o referentes a los efectos que provocan en su medio.

Sobre todo el organismo COE Nacional, (2019) indica algunas normas que se deben establecer en la asociación para precautelar la salud de los trabajadores y de igual forma cuidar el medio ambiente.

El desarrollo del presente trabajo de investigación no posee afectaciones al ambiente, más bien la comunidad considera que al ofrecer productos orgánicos, garantizan el adecuado

consumo de los mismos y a la vez poder comercializarlos en mercado locales, nacionales e internacionales ya que cumple con todos los necesidades y estándares determinados por los sujetos de control o entidades.

4.3 Contratación Teórica de Resultados.

Los resultados obtenidos con la aplicación de la ficha de observación, entrevista y FODA, permite identificar problemas en los diferentes procesos productivos, ya que estos dieron como resultado que los procesos tanto productivos como administrativos no se encuentran estandarizados, lo que genera divergencias al momento del desarrollo de las actividades y el establecimiento de los debidos controles que amerita cada proceso, así como también exceso de personal, tiempo improductivos y desperdicios de insumos durante la respectiva producción.

La aplicación de las fichas de proceso, ayudan a conocer cuál es el dueño del proceso o responsable, así como también dónde inicia y donde termina cada proceso, los recursos a utilizar en el proceso y los respectivos indicadores que permite evaluar el nivel de eficacia y eficiencia de los procesos.

De acuerdo a Granda et al., (2021) manifiestan en su trabajo investigativo comparten la misma idea, de que es necesario implementar un enfoque basado en procesos al modelo de gestión de una empresa u organización, ya que los departamentos estandarizados ayudan a gestionar los recursos que tiene la administración de este; reconociendo los diferentes elementos de entrada para el funcionamiento de la actividad, además el resultado de su gestión (salidas) como valor agregado en su manejo adecuado de los recursos utilizados para realizar las funciones de manera correcta.

5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 Conclusiones.

Se concluyó que al implementar acciones de mejora en la Asociación de Ganaderos Primero de Agosto basándose en la Norma ISO 9001:2015 permitió una adecuada estandarización para mejorar los procesos, y con apoyo de la ficha de observación facultó una mayor eficiencia en la organización; tanto administrativo, productivo y comercial. Además, el enfoque basado en proceso facilitó delimitar cada uno de los procesos de la leche, queso, manjar y yogurt para su correcto funcionamiento.

En el diagnóstico realizado a la Asociación mediante un FODA, se pudo comprobar que existen procesos ineficientes en el control y registro de calidad de la leche debido a que no se cuenta con mecanismos de control y como si fuera poco no llevan un registro adecuado de la toma de muestra de la leche para así poder comparar a futuro la calidad de está. Cabe mencionar que existe poco apoyo a la opción de créditos por parte de las entidades financieras, lo que provoca que se limiten las inversiones.

Al adaptar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 trae consigo muchos beneficios, lo cuales permiten estandarizar procesos productivos mediante mapas relacionados al enfoque basado en procesos que detallan minuciosamente sus procedimientos y así establecer una guía para sus colaboradores.

En función al diseño del mapa de proceso, es muy evidente que el factor trabajo se puede mejorar, ya que facilita a determinar la eficiencia y eficacia de cada colaborador en su cargo mediante los indicadores de gestión. De igual manera se puede establecer las necesidades de los colaboradores o si necesitan capacitación.

5.2 Recomendaciones.

Se recomienda a la asociación que implemente un sistema de gestión de calidad para registrar diariamente la recepción de la materia prima, con la intención de que se vaya asumiendo un control de calidad en los procesos operativos de la leche, pero la entidad tomará la decisión si certifica o no certifica el sistema.

Comprometer al personal a trabajar de forma adecuada, para cumplir con las funciones establecidas de manera eficiente y así poder mantener un buen clima laboral.

Mantener una constante supervisión en los procesos productivos, comparando la eficacia desde la estandarización de los procesos.

Conformar el grupo de calidad o círculo de Calidad para la mejora de los procesos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alzate, A., Ramírez, J., & Bedoya, L. (2019). Modelo para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en una empresa SIDERÚRGICA. *Ciencias Administrativas*, 13, 3–12. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511656802001/511656802001.pdf>
- Arriaga, F., Ávalos, D., & Martínez, E. (2017). Propuesta de estrategias de mejora basadas en análisis FODA en las pequeñas empresas de Arandas, Jalisco, México. *Ra Ximhai*, 417–424. <https://doi.org/10.35197/rx.13.03.2017.25.fa>
- Burgos, R., Burgos, N., Gilsanz, F., Tellez, G., & Rodríguez, J. (2020). Aristóteles : creador de la filosofía de la ciencia y del método científico (parte I). *Anales de La Real Academia de Doctores de España*, 5(3), 279–295. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817595>
- Carriel, R., Barros, C., & Fernandez, M. (2018). Sistema De Gestion Y Control De La Calidad. *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento*, 2, 625–644. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732908>
- Castillo, M. (2021). TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOGER DATOS DEL HECHO SOCIAL EDUCATIVO. *Retos de La Ciencia*, 5(10), 50–61. <https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/349/373>
- Chávez, G., Maza, J., & Chávez, H. (2018). Diagnóstico situacional para el mejoramiento de habilidades financieras y de inversión en pequeños territorios del Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 10(4), 285–290. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000400285
- Cóndor, B., & Remache, M. (2019). La evaluación al desempeño directivo y docente como una oportunidad para mejorar la calidad educativa. *Cátedra*, 2(1), 116–131. <https://doi.org/10.29166/catedra.v2i1.1436>
- Cortez, J. (2020). *El webinar como instrumento de investigación no experimental*. 6(2), 1988–2000. <http://apthapi.agro.umsa.bo/index.php/ATP/article/view/67/63>
- De la Cruz, E., Simbaña, P., & Bonifaz, N. (2018). GESTIÓN DE CALIDAD DE LECHE DE PEQUEÑOS Y MEDIANOS GANADEROS DE CENTROS DE ACOPIO Y QUESERÍAS ARTESANALES, PARA LA MEJORA CONTINUA. CASO DE ESTUDIO: CARCHI,

- ECUADOR. *La Granja*, 27(1), 124–136.
<https://www.redalyc.org/journal/4760/476054842010/476054842010.pdf>
- Díaz, G. A., & Salazar, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, 39, 19–36.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8290165>
- Flores, F., Ramos, R., Ramos, F., & Ramos, A. M. (2019). Gestión de innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88). <https://doi.org/10.37960/revista.v24i88.30174>
- Gamboa, K., Rentería, D., Romero, W., & Mora, N. (2020). Indicadores de gestión organizacional ISO 9001:2015, comercializadoras de banano de la provincia “El Oro.” *593 Digital Publisher CEIT*, 1(dic), 242–253.
- Gómez, C., Sánchez, V., & María, F. (2018). Los proyectos y sus dimensiones: una aproximación conceptual. *Contexto*, 7, 57–64. <https://doi.org/10.18634/ctxj.7v.0i.885>
- González, J. L. (2020). INDICADORES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS DE FLUIDOS DE PERFORACIÓN. *ENFOQUES*, 4(15), 185–191.
<https://www.redalyc.org/journal/6219/621968091003/621968091003.pdf>
- Gorotiza, G., & Romero, E. (2021). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 6(4), 270–294.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927020>
- Granda, D., Herrera, F., Romero, W., & Mora, N. (2021). Implementación de modelo de gestión para granjas porcinas en la provincia de El Oro. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 222–233. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.737>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento*, 3, 163–173.
<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179–195.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>

- Iturralde, C. (2019). Los paradigmas del desarrollo y su evolución: Del enfoque económico al multidisciplinario. *Retos*, 9(17), 7–23. <https://doi.org/10.17163/ret.n17.2019.01>
- Jarrín, M., & Ormaza, J. (2021). Gestión de calidad para el sector de electrodoméstico. *Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 362–379. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1296>
- Machín, O. L., Rivera, C., & Alfonso, J. (2018). La eficiencia y eficacia socioeconómica de las cooperativas: enfoque desde la actualización del modelo económico cubano. *Avances (Centro de Ilformación y Gestión Tecnológica)*, 11–26. <https://core.ac.uk/download/pdf/270200435.pdf>
- Martínez, A., Ribot, A., Villoch, A., Montes de Oca, N., Remón, D., & Ponce, P. (2017). Calidad e inocuidad de la leche cruda en las condiciones actuales de Cuba. *Revista de Salud Animal*, 39(1), 51–61. <http://scielo.sld.cu/pdf/ras/v39n1/ras07117.pdf>
- Martínez, G., & Corrales, S. (2017). Cadenas productivas y clusters en la economía regional de Nuevo León. Un análisis con matrices de insumo-producto*. *Economía, Teoría y Práctica*, 46, 41–69. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281155224003>
- Medici, L. (2020). ISO 9000: Evolución hacia la calidad total ISO 9000: Evolution towards total quality. *Publicaciones En Ciencias y Tecnología*, 14, 3–13. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7903979>
- Medina, A., Nogueira, D., & Hernández, A. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo Procedure for process management: methods and support tools. *Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328–342. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci_abstract
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 947–964. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/614/pdf>
- Mendoza, M., & Rodríguez, M. (2019). Aprendizaje centrado en el estudiante desde la planificación en investigación. *Cienciamatria*, 6(10), 560–572. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.232>
- Meraz, L. A., Castiblanco, I. A., Cruz, J. P., & Mateo, Ni. F. (2021). Diseño de una herramienta guía basada en metodologías de mejora continua aplicable a pymes del

- sector lácteo en países de América Latina y el Caribe. *Ingeniería y Desarrollo*, 39(1), 86–104. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85269429005>
- Moreira, N., & Guzman, A. (2022). Estrategia Didáctica para el Desarrollo de la Comunicación Verbal en los Estudiantes de Educación General Básica en la Unidad Educativa Olmedo de Portoviejo, Manabí, Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 7(4), 1361–1375. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3894>
- Nacional, C. (2019). Protocolo De Seguridad Y Salud En El Trabajo Para El Sector Publico y Privado. In *Ministerio de Trabajo* (Vol. 1, p. 31). https://www.gestionderiesgos.gob.ec/wp-content/uploads/2020/08/protocolo_de_seguridad_y_salud_en_el_trabajo_para_el_sector_público_y_privado-signed.pdf
- NC-ISO 9001: 2015. (2015). SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD — REQUISITOS [ISO 9001: 2015, (Traducción certificada), IDT]. *Cuban National Bureau of Standards*, 2015(261), 830–835. Oficina Nacional de Normalización (NC) Calle E No. 261 Vedado, Ciudad de La Habana
- Oyarzún, C., & Soto, R. (2020). La improcedencia de estandarizar el trabajo docente: Un análisis desde Chile. *Alteridad*, 16(1), 105–116. <https://doi.org/10.17163/alt.v16n1.2021.08>
- Peñañiel, G. A., Acurio, J. A., Manosalvas, L. R., & Burbano, B. E. (2020). Formulación De Estrategias Para El Desarrollo Empresarial De La Constructora Emanuel En El Cantón La Maná. *Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 12(4), 45–55. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-45.pdf>
- Ponce, J. E. (2017). LA GESTIÓN COMERCIAL Y SU INFLUENCIA EN EL CRECIMIENTO DE LAS PYMES HOTELERAS DE MANABÍ. *ECA Sinergia*, 6, 54–68. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230342>
- Ponce, L., & Gomez, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Dominio de Las Ciencias*, 7(2), 1129–1154. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1851/3754>
- Proaño, H., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). Mejora Continua Enfocada a Los Problemas De Empresas Familiares. *3C Empresa : Investigación y Pensamiento Crítico*, 6(5), 29–38.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6300062>

- Riestra, L. (2018). Las Dimensiones del Desarrollo Sostenible como Paradigma para la Construcción de las Políticas Públicas en Venezuela. *Rev. Tekhné*, 21(1), 24–33. <http://oaji.net/articles/2019/7118-1556541279.pdf>
- Rivero, M. (2019). El enfoque basado en proceso en la gestión editorial de las revistas científicas. *Humanidades Médicas*, 19(3), 637–658. <https://www.medigraphic.com/pdfs/hummed/hm-2019/hm193m.pdf>
- Rodas, F., & Pacheco, V. (2020). Grupos Focales: Marco de Referencia para su Implementación. *INNOVA Research Journal*, 5(3), 182–195. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.2020.1401>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Ulloa, S., Javez, S., Tello De La Cruz, E., & Cruz, L. (2020). Gestión de Calidad bajo ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del Cliente. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 4, 0–2. <https://www.redalyc.org/journal/5736/573667939006/573667939006.pdf>

ANEXOS.

Anexo 1. Estructura física de la Asociación.



Anexo 2. Entrevista estructurada

Tema: Mejoramiento de los procesos productivos basado en la norma ISO 2001:2015 en la productora de lácteos del cantón chilla.

Objetivo: La presente entrevista se realizará al presidente de la asociación para obtener información referente de sus procesos productivos, su estandarización, eficiencia y eficacia para proceder a la elaboración de la misma.

Información General;

Nombre del entrevistado: Sr. Asanza Capa Leonel – presidente

1. ¿La asociación tiene conocimiento de los beneficios de un sistema de gestión de calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015?

No, debido a que la asociación realiza las diferentes actividades de manera empírica, de modo que se desconoce sobre los beneficios de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 es por ello que no se ha investigado para tener conocimiento de la misma y aprovechar sus beneficios.

2. ¿La asociación lleva un adecuado registro y control de la materia prima y es constante en la misma?

Se ha llevado un control de la materia prima como es la leche, pero no sé ha sido constante al igual un registro no se ha realizado, pues no ha ocurrido ningún percance con la leche para tomar las medidas correctivas, cabe recalcar que se cuenta con maquinarias para

realizar el control en ocasiones se hace una vez a la semana en donde no se encuentra irregularidades alarmantes en la leche y no se hace un control diario de la materia prima. Por otra parte, Chilla es un lugar libre de enfermedades que inciden con mayor fuerza en el ganado vacuno.

3. ¿Alguna vez han tenido problemas o inconformidades en sus procesos para realizar sus productos? ¿Qué tipo de problemas?

Durante todo el tiempo que la asociación está funcionando en el mercado una o dos veces en el año ha tenido complicaciones en la leche, por dos aspectos; el primero por la mastitis que se encuentra la leche cortada, en definitiva ya es la leche dañada que no se puede realizar ningún tipo de proceso no para consumo, por otra parte por el exceso de agua en la leche adulterando su composición, ello se da debido a que el proveedor agrega agua en la leche y ocasiona que los productos no se puedan realizar y en consecuencia salgan defectuosos generando una pérdida en la asociación.

4. ¿La asociación cuenta con enfoque basado en procesos para la estandarización de sus procesos?

No cuenta con un enfoque basado en procesos debido que se ha venido trabajando de manera tradicional y no se ha pedido ayuda debido al desconocimiento del enfoque

5. ¿Se ha cumplido con todas las planificaciones de producción de los diferentes productos? ¿De qué manera?

Al cien por ciento no debido a que en problemas del factor climático influye en la producción ya que la materia prima disminuye en verano de esta manera no se puede producir sus derivados a gran escala, por ejemplo, el manjar ante en épocas del estado invernal se solía hacer una vez en la semana y en verano por escasez de la leche se trabajó para pedido, pero por cantidad.

6. ¿Cree usted que es necesario controlar y medir los procesos de la asociación con un enfoque basado en procesos? ¿Por qué?

Si, es necesario controlar y medir los procesos de los diferentes productos como es el queso, manjar, yogurt direccionado en un enfoque basado en procesos que permita estandarizar los mismos y garantizar a los consumidores de los productos que se está ofreciendo.

7. ¿La empresa aplica indicadores de gestión para medir la eficacia y eficiencia de sus procesos? Si la respuesta es sí.

La entidad no aplica mecanismos de gestión de modo que no se puede medir la eficiencia y eficacia de los procesos.

a. *¿Existe un departamento o persona específica que monitoree la eficacia y eficiencia de los procesos?*

b. *¿Cada qué periodo evalúa la eficacia y eficiencia de los procesos?*

8. ¿Usted cree que es importante adoptar la norma ISO 9001:2015 para su posterior implementación?

Si, es importante adoptar la norma ISO 9001:2015 y posterior a ello realizar un enfoque basado en procesos como lo explico, aprovechar sus beneficios de esta manera estandarizar sus procesos de su producto que ofrece nuestra asociación y de esta manera saber en qué proceso en sí se debe hacer la inspección para obtener un buen producto y garantizar a los consumidores a través de la credibilidad.

Anexo 3. Aplicación de focus group, Entrevista con el Gerente, ficha de observación.







Anexo 4: Recipientes donde traslada la de materia prima por parte de los proveedores



Anexo 5. Lugar de procesamiento de los productos.





Anexo 6: Etiqueta de los productos.



Anexo 7: Productos que ofrece la asociación

