UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

DEPARTAMENTO CIENCIAS DE LA TIERRA

INGENIERO AGROINDUSTRIAL

TÍTULO

“ANALISIS DE LA INFLUENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001 EN LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE FAENAMIENTO**”**

AUTOR

Tite Quispe Alex David

DIRECTOR DE PROYECTO / TRABAJO

Ing. Pamela Jacqueline Pintado Vallejo. Ms.

Puyo – Ecuador

Enero 2021

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Quien suscribe Alex David Tite Quispe con C.I 1804087904 hacen constar que es autor del Proyecto de investigación/ Trabajo de Integración Curricular titulado: **"**ANALISIS DE LA INFLUENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001 EN LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE FAENAMIENTO**"**, el cual constituye una elaboración personal realizada únicamente con la dirección del Tutor de dicho trabajo, Ing. Pamela Jacqueline Pintado Vallejo. Msc. En tal sentido, manifiesto/manifestamos la originalidad de la conceptualización del trabajo como interpretación de datos y elaboración de conclusiones dejando establecido que aquellos aportes intelectuales de otros autores se han referenciado debidamente en el texto de dicho trabajo.

En el cantón Pastaza, a los 04 días del mes de febrero del 2021

Autor



Alex David Tite Quispe

C.I: 1804087904

CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

El tribunal de sustentación del trabajo de Integración Curricular aprueba el proyecto de investigación/ trabajo de Integración Curricular titulado: **"**ANALISIS DE LA INFLUENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001 EN LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE FAENAMIENTO**"**



Dra. Marin Haidee Coromoto

Presidente del Tribunal



Msc. Hernandez Ramos Hiran

Miembro del tribunal



Dra. Echeverría Guevara Mónica Paulina

Miembro del tribunal

CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD OBTENIDO EN EL SISTEMA ANTI PLAGIO

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Certificado No. 33-SAU-UEA-2021

Puyo, 18 de febrero de 2021

Por medio del presente **CERTIFICO** que:

El Trabajo de Integración Curricular correspondiente al estudiante: TITE QUISPE ALEX DAVID con C.I. 1804087904, con el Tema: **"ANALISIS DE LA INFLUENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001 EN LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE FAENAMIENTO."**, de la carrera, Ingeniería Agroindustrial. Directora de la investigación Ing. Pamela Pintado Vallejo, MSc., ha sido revisado mediante el sistema antiplagio URKUND, reportando una similitud del 5%, Informe generado con fecha 18 de febrero de 2021 por parte de la directora conforme archivo adjunto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes

Atentamente,

ITALO
MARCELO

Ing. Italo Marcelo Lara Pilco M.Sc.
ADMINISTRADOR DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND – UEA - .

DERECHOS DE AUTOR

©2020, Alex David Tite Quispe

En tal virtud se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el derecho de autor.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a Dios, por haberme dado la vida y permitido cumplir con una meta más, a mis padres por que han estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dando la fortaleza para continuar con mi formación que Depositaron su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad de superación. Por ellos es lo que soy ahora. Los amos con mi vida.

Tite Quispe Alex David

AGRADECIMIENTO

El más sincero agradecimiento a la Universidad Estatal Amazónica, por darme la oportunidad de obtener una profesión.

A todos quienes fueron mis profesores de la facultad quienes han brindado conmigo sus conocimientos y ayudando a crecer en el ámbito profesional; especialmente a mi tutora Ing. Pamela Jacqueline Pintado Vallejo. Ms. por su valiosa colaboración y asesoramiento en la dirección del presente proyecto de investigación ha sido de mucha ayuda para poder alcanzar la meta, y a todos mi compañeros y amigos quienes fueron un pilar esencias en la complementación de este proyecto.

Tite Quispe Alex David

RESUMEN

En un mundo cada vez más competitivo y globalizado, la implementación de un sistema de gestión de calidad en las empresas de servicio es de suma importancia para el éxito, progreso, posicionamiento y liderazgo, ya que se considera una necesidad importante de trabajar con todos los procesos de calidad y eficiencia obteniendo así servicios y productos que generan confianza, reconocimiento y apertura de nuevos mercados.

La influencia de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 detecta directamente los problemas encontrados en distintos centros de faenamieto en cuanto al incumplimiento de registros de calidad y la insatisfacción de los clientes entre otros. Por esta razón se lo aplico la norma ISO para dar soluciones y obtener un servicio de calidad que satisfaga a los clientes internos como externos.

Con estas premisas el propósito fundamental de la presente investigación fue verificar el cumplimiento, de la documentación propuesta por el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 que contribuya a la mejora de los procesos de producción de la planta de faenamiento, generando gran confianza con los clientes.

Palabras clave: Sistemas de Gestión de Calidad, liderazgo, confianza, procesos

ABSTRACT

In an increasingly competitive and globalized world, the implementation of a quality management system in service companies is of utmost importance for success, progress, positioning and leadership, since it is considered an important need to work with all quality and efficiency processes thus obtaining services and products that generate trust, recognition and opening of new markets.

The influence of a quality management system under the ISO 9001 standard directly detects the problems found in different quality centers in terms of non-compliance with customer records and customer dissatisfaction, among others. For this reason, I apply the ISO standard to provide solutions and obtain a quality service that satisfies internal and external customers.

With these premises, the fundamental purpose of this research is to verify compliance with the documentation proposed by the quality management system based on the ISO 9001 standard that contributes to the improvement of the production processes of the fanning plant, generating great trust with customers.

Keywords: Quality Management Systems, leadership, trust, processes

TABLA DE CONTENIDO

capitulo 1: introducción 1

1.1 Planteamiento del problema 2

1.2 Objetivos 3

1.2.1 Objetivo general: 3

1.2.2 Objetivos específicos: 3

1.3 Justificación 3

Capitulo 2: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 4

2.1 CENTROS DE FAENAMIENTO 4

2.1.2 Camales Existentes en el Ecuador 5

2.1.3 Estado Actual de los Camales en el Ecuador 6

2.1.4 Los Camales de la Región Costa 7

2.1.5 Los Camales de la Región Oriental 7

2.1.6 Centros de Faenamiento que Incumplen la Normativa Vigente al Despostar un Animal 7

2.2 CALIDAD 8

2.2.1 Definición de calidad 8

2.2.2 Gurúes de la calidad 9

2.2.3 Principios de la Gestión de la calidad 10

2.2.4 Enfoque al cliente 10

2.2.5 Enfoque basado en el Proceso 11

2.2.6 Enfoque del Sistema para la Gestión 12

2.2.7 Mejora Continua 12

2.2.8 Ciclo de Deming 12

2.3 Sistema Gestión de Calidad 13

2.3.1 Beneficios de trabajar con un sistema de gestión de calidad 14

2.3.2 Norma ISO 9001 14

2.3.3 Estudios Realizados Bajo la Normativa ISO 9001 15
2.3.4 Situación de las Empresas activas de la Calidad en el Ecuador 17
2.3.5 Centros de Faenamiento que laboran bajo la normativa ISO 9001 al matar un Animal 17
Capitulo 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 18
3.1 Tipo o Diseño de Investigación: 18
3.2 Métodos de Investigación: 18
capitulo 4: análisis de resultados 18
4.1 Resultados 18
4.1.2 centros de faenamiento que incumplen con la normativa ISO 19
4.1.3 crecimiento de la calidad bajo la ISO 9001 19
4.1.2 Al contar con la normativa ISO 9001 para el faenamiento se debe: 21
4.2 Conclusiones 21
4.3 Recomendaciones 22
REFERENCIAS 23
Bibliografía 23

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1.7 *Animales Sacrificados en los Camales Municipales* 8

Tabla 2.3.5 *Aseguramiento de la Calidad en las reses Faenadas* 17

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1.2 Centro faenamiento previo a la inspección para la implementación de la Normativa (ISO 9001)……6

Figura 2.2.5 Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en los procesos... 11

Figura 2.2.8 *Ciclo de Deming de mejora continua en los procesos* 112

Figura 4.1.2 *Descenso de la Calidad en el Sacrificio del Animal en los Centros de Faenamiento que no Cumplen con la Normativa ISO 9001* 19

Figura 4.1.3 *Crecimiento de la calidad en el Sacrificio del Animal en los Centros de Faenamiento regido bajo la Normativa ISO 9001* 20

CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN

La calidad en las distintas empresas, de servicio se está convirtiendo en un tema cada vez más importante para las empresas, debido a unos clientes más exigentes que obligan a estas adaptarse a las nuevas tendencias del mercado, implementado un sistema de gestión de calidad que satisfagan las expectativas y necesidades de los clientes, además, los requisitos reglamentarios de sus actividades diarias. Los fuertes cambios que el ambiente empresarial ha sufrido en las últimas décadas a raíz de la globalización y del avance tecnológico, han provocado un interés hacia temas relacionados con la calidad, eficiencia, costo y satisfacciones del cliente; el sistema o herramienta para el manejo de calidad es una necesidad evidente en todos sus rubros con expectativas del crecimiento continuo. Para responder al dinamismo y complejidad se debe formular estrategias enfocado a mejorar la calidad de los servicios. (Sanchez & Montero, 2016)

De igual manera los centros de faenamieto comenzaron a mostrar un interés real por adquirir una certificación ISO en la última década. Muchas industrias ya han adoptado este sistema de gestión de calidad, incluyendo las empresas de servicio, aunque muchas veces las empresas considera como un gasto al implementar un sistema de calidad sin denotar que con esta certificación ayuda a la mejora continua.

Ciertas empresas de servicio que operan en el mercado nacional no cuentan con procesos formales ni estandarizados, por lo que mantiene sus procesos de forma informal y empírica ajustándolos a los requerimientos de los clientes. Por esta razón se emplea el estudio de las ISO aplicando a la empresa para el aseguramiento, control de calidad y para el mejoramiento permanente de sus procesos, a fin de mejorar el nivel de satisfacción percibida por los clientes con respecto a la calidad de los productos y servicios que oferta la empresa, de esta manera al ser implementado un sistema de gestión de la calidad asegura la calidad del producto final. (ESTRADA, 2019)

1.1 Planteamiento del problema

Debido al desarrollo que han obtenido los centros de faenamiento a nivel nacional se han aumentado las necesidades de los clientes, por eso están obligados a mejorar sus servicios, cumpliendo con las normativas de calidad para obtener un producto adecuado para los consumidores.

La calidad es una herramienta para el desarrollo organizacional de las empresas que brindan el servicio de faenamiento, las empresas de servicio ya han obtenido sus certificados de la norma de calidad ISO 9001, por tal razón los camales municipales, ha iniciado los primeros pasos hacia la excelente calidad en sus procesos de faenamiento o servicio que se presenta en dicha organización.

Según los últimos estudios de la agencia Ecuatoriana de Aseguramiento (AGROCALIDAD), en las provincias de Pastaza, Tungurahua, Pichincha, Los Ríos y Napo, existe camales municipales que no cumplen con las condiciones higiénicas en que se faena a los animales; en dichos lugares no rigen a las normativas de salubridad a pesar de ciertos cambios que se han realizado, aún persisten una serie de problemas al no tener un manual de calidad que establezca y detalle los diferentes pasos que debe seguir para asegurar la calidad y el desposte de los animales.

En este sentido la normalización o certificación es una herramienta que busca ayudar a la empresa a lograr que la calidad esté presente en cada uno de sus procesos y trascender en el tiempo para la mejora continua y la satisfacción del cliente, lo cual beneficia a la empresa.

Por lo señalado anteriormente, es necesario conocer y entender la importancia el diseño e implementación de Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001, a fin de corregir la serie de irregularidades que presentan para satisfacer al cliente.

Formulación del problema

¿cómo influye la implementación de un SGA bajo la ISO 9001 en la mejora de los procesos de producción en la planta de faenamiento?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general:

- Analizar la influencia de sistema de gestión basado en la norma ISO 9001 en la mejora de los procesos de faenamiento.

1.2.2 Objetivos específicos:

- Realizar una investigación bibliográfica, referente a la mejora de los procesos de faenamiento basado a la normativa ISO 9001
- Identificar las posibles causas del incumplimiento de las normativas vigentes en el proceso de desposte de un animal.
- Contrastar las condiciones que presentan los centros de faenamiento municipales que estén certificado bajo la normativa ISO 9001
- Diagnosticar el estado actual de los procesos de producción inherente a la planta de faenamiento

1.3 Justificación

En la actualidad existen grandes competidores que prestan sus servicios de calidad es por ello que las empresas públicas y privadas buscan mejorar sus procesos, implementando el sistema de gestión de calidad basándose en la norma ISO 9001 permitiendo obtener un certificado de calidad, de esta manera genera gran satisfacción de los consumidores

Una de las razones más relevantes es la inconformidad, ineficiencia y falta de higiene en distintos camales de desposte de reces que no disponen de una guía que ayude asegurar su producto, por esta razón se ve la necesidad de implementar un SGA basándose en los principios de la norma ISO 9001 en los diferentes centros de desposte de animales, asegura la calidad del producto para su consumo. (Cacaguango Cabezas , 2016)

Las normativas internacionales, como lo es la norma ISO 9001, son herramientas poderosas que ayudan a las organizaciones a capitalizar su potencial en el marco global, misma que contienen las mejores metodología para el aseguramiento de la calidad que se pueden utilizar para medir, comparar la eficiencia y reducir los desechos, de esta manera ayuda a satisfacer las necesidades de los clientes, mientras se enfocan a reducir los tiempos del faenado, mejoran el control de los procesos, reduce errores y evita la repetición del trabajo; certifica el

grado de satisfacción de los clientes por que los objetivos que establecen toman en cuenta sus necesidades, e incrementan sus ventas, mejora el ambiente de trabajo e imagen de la empresa. (Gualpa Gerrero, 2015)

En Ecuador existen centros de faenamiento operativos en todo el país, la mayor parte son inspeccionados por los GAD municipales, mismo que deberían contar con las condiciones mínima de instalaciones, equipos mecánicos adecuados para el sacrificio, manipulación, elaboración, preparación y conservación de los productos cárnicos. Pese al incumplimiento de las normativas dispuestas por Agroclidad para el desposte del animal, ponen en riesgo la inocuidad y la calidad del producto final, por ende, genera insatisfacción a los cliente interno y externo, por este incumplimiento existen grandes pérdidas económicas y el deterioro de la empresa dejando de ser competitivo en el mercado.

La importancia de la investigación se basa en determinar la influencia que tiene la norma ISO 9001 en los procesos de faenamiento de los camales municipales que prestan sus servicios que rigen a un sistema de cálida, pueden convertirse en un referente ayudando al mantener el crecimiento continuo de los clientes internos como externos, no solo satisfaciendo sino también sean leales, reduciendo costos y mejorando su gestión administrativa y la dirección así como mejorar muchos de los procesos internos y con esto logran un mejor posicionamiento en el mercado nacional.

CAPITULO 2: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 CENTROS DE FAENAMIENTO

Centros de faenamiento es un lugar donde se realiza las operaciones de sacrificio y faenado del ganado que se destina para el abastecimiento del público.

No se puede considerar matadero el lugar donde se sacrifican animales simplemente; el matadero es el sitio donde sacrifican a los animales para el consumo humano y se posibilita la obtención de productos primarios y los subproductos, además de ofrecer otros servicios. Por consiguiente, se denomina matadero a todos los establecimientos dotado con instalaciones necesarias para el sacrificio de animales de abasto público o para el consumo humano, así como para áreas complementarias de

elaboración he industrialización. El matadero moderno debe estar dotado herramientas tecnológicas que ayuden al sacrificio del animal, herramientas manuales como marcadores de bovinos, cámaras frigoríficas para los subproductos, servicios veterinarios y control de calidad (Burgos J. , 2016-2017).

2.1.2 Camales Existentes en el Ecuador

Según (Agro, 2020) hasta la de fecha existen 205 centros de faenamiento catastrados que están operativos a nivel nacional, 36 han sido clausurados por incumplimiento de los requisitos y 38 se encuentran cerrados por Agrocalidad debido al incumplimiento de fitosanitario, para el cumplimiento de las normativas vigentes la agencia realiza inspecciones permanentes en los centros de faenamieto en todo los rincones del país controlando aspectos esenciales para garantizar la inocuidad de los procesos.

Según (Torres, 2016) los centros de faenamiento esta distribuidos en distintas provincias como son : Azuay, Cañar, Carchi, Cotopaxi, Oro, Guayas, Los Ríos, Manabí, Napo, Pastaza, Zamora Chinchipe, Sucumbíos, Tungurahua, Pichincha, Santa Elena.

Siendo indispensables, para mantener en funcionamiento este tipo de sitios de faenamiento, que se rijan a la normativa ISO que asegura la calidad y a su vez la eficiencia dentro de las áreas, para ello se debe tomar en consideración lo siguiente: la calidad de agua, delimitación, separación, señalética, las zonas de proceso y la ejecución, desinfección, limpieza de los establecimientos, capacitación del personal e involucramiento del cliente como actor principal de toda empresa.

En la agroindustria los procesos de faenamiento son secuencias ordenados sanitariamente para el sacrificio del animal, con el objetivo de tener su carne en condiciones óptimas para el consumo humano, el proceso de faenado de un animal se debe llevar a cabo siguiendo las normas, técnicas sanitarias donde aseguran la confiabilidad para los consumidores.

La finalidad de los centros de faenamiento es producir carne de manera higiénica mediante la manipulación humana de los animales evitando el estrés, obteniendo carnes de buenas características organoléptica. (Torrez, 2007)

Los camales generalmente de competencia municipales, buscan garantizar que el ganado se encuentre sano y que cumplan con las normativas sanitarias por e tarazón

los controles en los centros de faenammiento se lo realiza periódicamente para evitar el mal uso de las herramientas que afecte a la calidad del producto final. (Burgos J. L., 2016-2017)



Figura 2.1.2 *Centro faenamiento previo a la inspección para la implementación de la Normativa (ISO 9001)*
Fuente: *realizado por (Chingo, 2013)*

Se entiende por camales municipales o mataderos, al establecimiento dotado de infraestructura e instalaciones completas con equipos he herramientas adecuada para el sacrificio del animal, manipulación, preparación y conservación de la carne bajo varias formas de manufactura, con el beneficio completo, racional y el adecuado aprovechamiento de varios subproductos no aptos para el consumo humano.

La finalidad de un camal es producir carne de manera higiénica mediante manipulación humana de los animales en lo que respecta el empleo de técnicas higiénicas para su preparación de camales municipales mediante un proceso de estrictas operaciones limpieza y desinfección controlando el tiempo de desposte del animal, asegurando la calidad de la carne y el manejo apropiado de los desechos que se generan en los camales municipales. (Pin Quijije, 2016)

2.1.3 Estado Actual de los Camales en el Ecuador

(Roque Emigdio, 2012) señala que las oportunidades de los mataderos deben estar dotados de instalaciones completas con equipos mecánicos adecuados para el sacrifico, manipulación, elaboración, preparación, conservación de los productos cárnicos. Sin embargo, no todos los centros de faenamiento no cuentan con las

herramientas adecuadas. Por tanto, tomamos encuentra la situación de los camales por región.

2.1.4 Los Camales de la Región Costa

(Hora, 2013) reportan 19 camales que fueron cerrados en cuatro provincias de la costa, por desaseo general o por fallas en los instrumentos, los funcionarios de la Agencia Ecuatoriana de Aseguramiento de calidad inspeccionaron cada una de las de provincias de Guayas, Los Ríos y el Oro.

En los Ríos: fueron cerrados los camales de los cantones Ventanas, Urdaneta, Vinces y Baba

En el Oro: los camales clausurados fueron de Santa Rosa, Arenillas, Porto Velo.

En Manabí: se cerraron los camales de los cantones Tosugua, Paján, Rocafuerte.

En Guayas: se clausuraron los camales de Nebol y Taura.

El desaseo y el mal manejo de los desechos se expedían malos olores que fueron afectados a la salud del personal de trabajo, por ello se demuestra el incumplimiento de la normativa sanitaria, según el artículo 8 y 12 del reglamento de la ley de los mataderos.

2.1.5 Los Camales de la Región Oriental

Los camales de la región están dotados de nuevas normas de salubridad y sistemas de calidad que permite el desarrollo de sus actividades asegurando su calidad y bienestar al personal de trabajo, el trabajo coordinado permite realizar las actividades de desarrollo con el cumplimiento de las guías de calidad y satisface las necesidades de los clientes.

2.1.6 Centros de Faenamiento que Incumplen la Normativa Vigente al Despostar un Animal

En el Ecuador los centros de faenamiento son certificados y supervisados por parte de Agrocalidad que controla y supervisa el complimiento de la normativa básica de higiene dispuesto. Cabe mencionar que en la región Costa existen centros faenamiento que no rigen a ninguna normativa es por ello se sebe afectado la calidad del producto final y generando gran desconfianza para los consumidores.

Tabla 2.1.7 *Animales Sacrificados en los Camales Municipales*

Días de faenado	Reses Faenadas	Porcentaje (%) Calidad
Lunes	3	95
Martes	6	90
Miércoles	9	80
Jueves	12	70
Viernes	**15**	**65**

Fuente: Realizado por ***(Barragán, 2008)***
Realizado por: Tite1 A**.**

2.2 CALIDAD

2.2.1 Definición de calidad

La calidad se basa en las características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades de los clientes tanto interno y externo.

Las diferentes definiciones de calidad se han desarrollado de acuerdo a las necesidades según ha evolucionado el mundo de los negocios. Los sistemas productivos han cambiado sustancialmente y con ello el alcance de la calidad.

Según (Fontalvo & Efrain , 2018) define concepto de calidad como el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisface las necesidades y expectativas de los clientes.

Según (Joseph, 1990) concibe la calidad como "la educación al uso", también se define como las características de un producto o servicios que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

Según (Edwar & López , 2005) propone una calidad en términos de la capacidad que se tiene para garantizar al cliente.

Se puede concluir que la calidad es un conjunto de actividades que se debe seguir para asegurar la calidad de las empresas de servicios y por ende asegurar la calidad del producto con la finalidad aumentar las expectativas del cliente.

2.2.2 Gurúes de la calidad

Según (Escobar Valencia & Mosquera Gerrero, 2013) definen sobre los principales autores que aseguran calidad citan lo siguiente:

a) Joseph Juran

La definición de calidad de Juran es educación para el uso. La utiliza con el contexto de que la opinión del usuario es lo que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio, aplicó a la calidad de los significados diferentes: características y ausencia de defectos.

El enfoque de Juran fue siempre lo mejor de la calidad, la meta era incrementar la actuación entre la sociedad. Juran surgió para hacer un proyecto de con altos estándares de calidad y generar y satisfacer la necesidad de los clientes.

b) Edward Deming

Entre las diferentes aportaciones de este autor da en el campo de la estadística, en el control y la mejora de la calidad que presenta a los 9 puntos principales de Deming.

1.- Crea consistencia de objetivos: esto significa que la dirección debe planificar para hoy y mañana y debe ofrecer un esfuerzo coordinado y organizado para alcanzar las metas establecidas para el futuro.

2.- Adoptar nueva filosofía: la cultura de calidad debe convertirse una parte aliada con el trabajo de una organización.

3.- Evitar la inspección masiva de productos: la calidad no surge de las inspecciones sino de la mejora del proceso

4.- Comparar la calidad, no por precio: es un problema que lleva a corto plazo. es necesario estrechar lazos con los proveedores.

5.- Mejora continuamente: mejora constante en el sistema de producción y servicio

6.- Instituir a la formación y re- formación: forma y entrena a los trabajadores para la mejora del desempeño.

7.- Instituir el liderazgo: genera un liderazgo eficaz, especialmente auto liderazgo es un requisito principal en la cultura de la calidad.

8.-Erradicar el miedo: las sugerencias de mejora deben ser tomadas positivamente y deben evitar la respuesta de la dirección escasa de apoyo.

9.- Romper la barrera entre departamentos: la barrera estructural en una organización debe ser eliminada sin intervenir con la eficiencia de la calidad.

c) Crosby

Conocido especialmente por impulsar la cultura de los cero defectos, con lo que se logra reducir en gran medida as actividades de inspección, el lema de Crosby es conformidad con las necesidades y la calidad es libre.

Crosby (1979) desarrolla los cincos absolutos de la calidad estos son:

1.- Conformidad con las necesidades: la idea de fondo es que una vez que se haya determinado las necesidades, el proceso de producción muestra la calidad si el producto o servicio resultante del proceso está de acuerdo con las necesidades.

2.- La única medida de actuación es el coste de calidad

3.- La única actuación estándar es el de cero defectos

2.2.3 Principios de la Gestión de la calidad

Para que la empresa u organización trabaje de una manera óptima se requiere que la administración de la mismas sea trasparente y sintética.

El principio de la gestión de la calidad se considera como fundamentos que rige en la organización para lograr una mejora continua a través de la utilización de procesos y la retroalimentación de los mismos, logrando un aumento significativo en cada uno de los aspectos fundamentales de la empresa que este destinado y con ello garantiza un estándar de satisfacción al cliente.

A continuación, detallaremos los principios enfocados al aseguramiento de la calidad

2.2.4 Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes por lo tanto deben entender sus necesidades actuales y futuras, y esforzarse en exceder la expectativa de estos.

La aplicación de este principio conduce generalmente a:

- Investigar y comprender las necesidades y expectativas del cliente
- Comunicar la necesidades y expectativas de los clientes a través de la organización

- Medir la satisfacción del cliente y actuar de acuerdo a los resultados
- Asegurar de que hay un enfoque en equilibrio entre la satisfacción de los clientes.

2.2.5 Enfoque basado en el Proceso

Aumenta la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente de manera eficaz, que arranca desde la implementación de procesos enmarcados en un sistema de gestión de la calidad que desarrollan actividades en procesos consecuente.

La norma enfatiza la importancia al enfoque apreciando el control continuo que se pueda obtener de los procesos y su relacionamiento, la comprensión y cumplimiento de los requisitos del cliente, el valor que ofrece cada proceso del sistema, la obtención de resultados del desempeño y eficiencia del mismo y, la mejora continua sobre la base de indicadores de gestión. (Cacaguango Cabezas , 2016)

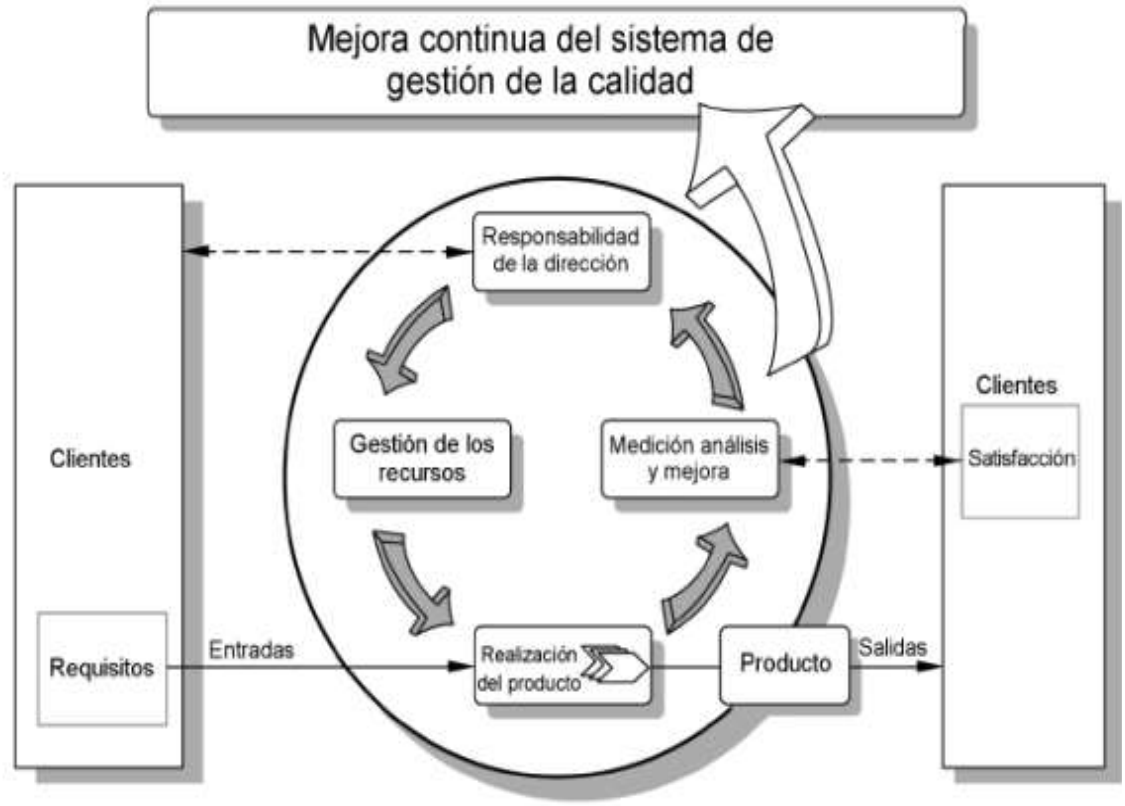


Figura ***2.2.5*** *Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en los procesos*
Fuente: *Realizado por (Elisenda, 2016)*

Las aplicaciones de estos principios se conducen generalmente a:

- Definir de manera sistemática las actividades necesarias para obtener un resultado deseado.
- Establecer una responsabilidad clara, incluyendo la de rendir cuentas, para gestionar las actividades claves.
- Evaluar los riesgos, las consecuencias y los impactos de las actividades sobre el cliente, proveedor y otras partes interesadas

2.2.6 Enfoque del Sistema para la Gestión

Identificar entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema que contribuye a la eficiencia de una organización para alcanzar sus objetivos.

La aplicación de estos principios generalmente conduce a:

- Estructura un sistema para alcanzar los objetivos de la organización que sea más eficaz y eficiente posible.
- Mejora la comprensión de las funciones y las responsabilidades necesarias para lograr los objetivos comunes, y reducir la ineficiencia.
- Mejorar de manera continua el sistema de medición y evaluación.

2.2.7 Mejora Continua

La mejora continua del desempeño global de la organización deberá ser un objetivo que se puede utilizar el ciclo de Deming (Planifica, Hace, Controla, Actuar), es un ciclo de mejora continua que emplea acciones correctivas y preventivas de un proceso de planificación puede describirse cada parte como: (Calo, 2015)

2.2.8 Ciclo de Deming



Figura 2.2.8 *Ciclo de Deming de mejora continua en los procesos*
Fuente: *realizado por (Elisenda, 2016)*

- Planificar: determinación de los requisitos del cliente a la capacidad del cumplimiento de la organización.
- Hacer: ejecutar lo planificado mediante la aplicación de los procesos previamente establecidos.
- Verificar: comprobar que lo hecho responda a lo planificado
- Actuar: toma de decisiones correctivas y preventivas, atacando a las causas de manera preventiva para otros ciclos.

la aplicación del siclo de Deming conduce generalmente a:

- Emplea un enfoque coherente en toda la organización para la mejora continua del desempeño de la organización
- Proporciona a la persona formación en todo los métodos y herramientas para la mejora continua
- Hace de la mejora continua de productos, procesos y sistemas con un objetivo para cada uno de la organización
- Establece metas para guiar hacia la mejora continua. (Pasantes Peñfiel , 2016)

2.3 Sistema Gestión de Calidad

Un sistema de gestión de la calidad comprende un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. El SGC es parte del SG de la organización enfocado en el logro de los resultados, en relación a los objetivos de calidad, para satisfacer las necesidades expectativas y requerimiento de las partes interesadas. (Sanchez & Montero, 2016)

Un sistema de gestión de la cálida es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, y a la información organizada de manera práctica y coordinada que asegura la satisfacción al cliente y bajos costos para la calidad. (Gonzales Ortiz & Arciniegas Ortiz, 2015)

En otras palabras, un sistema de gestión de la calidad es una serie de actividades coordinadas que se lleva acabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que ofrece a cliente, es decir planear, controlar y

mejorar aquellos elementos de una organización que influye en la satisfacción al cliente en el logro de los resultados deseados por la organización. (TIXE, 2014)

2.3.1 Beneficios de trabajar con un sistema de gestión de calidad

(Garzón, 2010) de fine los beneficios que brindará en los camales municipales al trabajar con la norma vigente los cuales son:

- Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece.
- Trasparencia y desarrollo de procesos
- Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a las leyes y normas vigentes
- Interacción de trabajo, en armonía enfocados al proceso
- Delimitación de funciones del personal
- Aumento de productividad y eficiencia
- Una ventaja competitiva, y un aumento de las oportunidades de ventas
- Aumenta la productividad en el sistema con mayor rendimiento de los materiales.

2.3.2 Norma ISO 9001

La norma ISO 9001 es una, de las series de la norma ISO que fue creado por la gestión y el aseguramiento de la calidad, que maneja un arco estratégico para facilitar el entendimiento de un sistema efectivo, que le permita a cualquier organización o empresa que establece parámetros de calidad sobre los procesos correspondientes en la mejora de sus productos o servicios. (Castro & Alvarado, - 2016)

La certificación un sistema de gestión de calidad ofrece confianza en la capacidad de la organización, para proporcionar productos que cumplan con las necesidades y expectativas del consumidor y así asegurar que los clientes, obtengan productos y servicios de buena calidad que a su vez trae beneficios para su empresa.

La norma se aplica a todo tipo de empresa independientemente de lo que produzca; es aplicable para bienes o prestaciones de servicio, los principios de la norma son generales que permite adoptar el mejor servicio para cliente. (Cacaguango Cabezas , 2016)

Según (Reinoso, 2005) su definición, la norma ISO 9001 se orienta a:

a. Las organizaciones que necesitan demostrar su capacidad de brindar productos (o servicios) que satisfagan los requisitos de cliente y de otras partes interesadas así también, los legales y reglamentarios
b. Quienes aspiran a aumentar la satisfacción de sus clientes a través de la aplicación eficaz y eficiente.

Beneficios de implementación de la norma ISO 9001 en los centros de faenamiento

Estos son:

1. Proporciona disciplina al interior del sistema en donde se ha implementado
2. Mejora el diseño del producto
3. La calidad del mismo
4. Reduce los desechos, rectificaciones y quejas de los clientes
5. Gana la confianza con el cliente
6. Contiene la base de un buen sistema de gestión de calidad, facilitando un buen servicio, que satisface las necesidades primordiales de nuestros consumidores.

2.3.3 Estudios Realizados Bajo la Normativa ISO 9001

En un estudio realizado por el Centro Nacional de producción la influencia certifica que las empresas desarrollan productos competitivos esto hace que os empresarios fluyan positivamente en ventas. (Rodríguez, 2012). afirma que un 95% de los empresarios dijo que la certificación fluye positivamente en sus empresas, y el 1% indicó que la certificación tuvo un impacto negativo.

(Benito, 2013) en el estudio realizado a las empresas del sector industrial, mencionaron que existen una correlación positiva del impacto e incidencia entre la certificación en calidad y los indicadores de productividad.

Mediante la técnica multivariada de análisis discriminante se demostró que hubo un mejoramiento en la eficiencia productiva de estos indicadores. Por lo tanto, la certificación de calidad ISO 9001 incide positivamente en los índices de productividad.

(Psoma & Kafetzopoulos, 2014) afirma que los beneficios que otorga un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 en las empresas obtienen un reconocimiento de excelencia considerablemente altos. En su estudio concluyeron que las empresas que no tienen este certificado de un sistema de calidad, con respecto a la naturaleza el cliente duda de la calidad del producto expuesto al mercado.

(Psoma , Pantouvaski , & Kafetzopoulos , 2013) mencionaron que el rendimiento operativo mejorado se reduce la producción defectuosa, menor costo de calidad, mayor productividad, entrega puntual de los productos, es el mayor rendimiento del negocio. En el estudio concluyeron que el nivel de efectividad de la norma ISO 9001 contribuye directamente a la calidad del producto final, contribuyendo indirectamente al rendimiento del negocio.

(Marín, 2014) hablo que existe una gran relación entre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y los indicadores de desempeño de calidad atreves de la utilización de herramientas estadísticas que demostró un aumento en los índices de productividad y competitividad en las empresas analizadas. Adicionalmente se registraron aumento en términos activos, ventas y pasivos con relación a las empresas que no posee certificación.

La certificación ISO 9001 es utilizada en muchos casos como una herramienta de gestión de calidad utilizada con el objetivo de cumplir los estándares requeridos a nivel internacional. (Valásquez , Garcia, & Cueva, 2008-2017) argumentaron que la implementación de procesos de calidad tiene un efecto positivo en la competitividad y productividad de las compañías. Los estándares de calidad obtenidos mediante una certificación ISO constituye un elemento clave para el crecimiento de las industrias que lo poseen.

(Benzaquen, 2014) las compañías que posee certificación ISO 9001 presentan un mejor desempeño con respecto a certificadas. Por ello, es de gran importancia para las instituciones considerar la adquisición de este tipo de certificación que midan sus estándares de calidad generando mejores resultados. Se considera a la certificación ISO 9001 como el primer punto a considerar con respecto a una cultura de calidad permitiendo mayor control en aspectos como procesos internos y mejora continua.

(Heras, 2008) la aprobación de los procedimientos de calidad ofrece un mejor posicionamiento a una empresa con respecto a sus competidores. Se debe considerar que la certificación consta de tres componentes significativos: la calidad de los productos y servicios, los costos y la flexibilidad. En este caso la aplicación de las ISO9001 se considera un proceso estratégico para alcanzar la venta competitiva.

2.3.4 Situación de las Empresas activas de la Calidad en el Ecuador

Ecuador es uno de los países que impulsa su sistema nacional de calidad mediante distintas normativas como la Ley del Sistema Ecuatoriano de la calidad, cuyo objetivo principal es dar el marco jurídico del sistema ecuatoriano de la calidad relacionados con la conformidad de bienes y servicios brindando productos de calidad

En el Ecuador son pocas las centros de faenamiento que han certificado con la ISO 9001 que han alcanzado el prestigio y trayectoria en la producción y comercialización de productos, exitosamente toma valor en sus clientes, trasformando con eficiencia garantizando la calidad a los consumidores, la normativa ISO busca la satisfacción del cliente, promoviendo políticas de mejoramiento continuo ala calidad. (Casas, 2015)

La ley de los camales y mataderos, persiguen mejorar y hacer más transparente la participación de todos los eslabones de que participan en la cadena de comercialización de la carne. De manera informal, el criterio de calidad que comparten los directores de la empresa se resume en: dar un servicio de faenado óptimo en condiciones higiénicas y el cumplimiento de toda la norma.

2.3.5 Centros de Faenamiento que laboran bajo la normativa ISO 9001 al matar un Animal

El 60 % de los centros de faenamiento se rigen a la normativa ISO 9001, su trabajo está enfocado en buscar de la mejora continua y la eficiencia mediante un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente así mejorara la eficiencia en las reses sacrificadas ya que promueve y distribuyen el personal de acuerdo al número de reses que se va a despostar de esta manera aseguran la calidad del producto final generando una carne de calidad. (Barragán, 2008)

Tabla 2.3.5 *Aseguramiento de la Calidad en las reses Faenadas*

Días de faenado	Reses Faenadas	Porcentaje (%) Calidad
Lunes	3	75
Martes	10	85
Miércoles	15	95

Fuente: realizado por ***(Barragán, 2008)***
Realizado por: Tite A.

CAPITULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo o Diseño de Investigación:

Se realiza una investigación teórica con un enfoque documental, la misma que se ajustan a la selección y recopilación de información por medio de la lectura crítica de documentos y todos los materiales bibliográficos existentes referentes al tema del trabajo, con el fin de contar con antecedentes para profundizar la teoría y aportaciones eminentes referente al tema de estudio y poder hacer una propuesta que ayude al aseguramiento de la calidad en los centros de servicio.

3.2 Métodos de Investigación:

El presente trabajo de investigación se enmarca en el enfoque cualitativo, investigación descriptiva para lo cual se analizó el criterio de varios autores que documentaron lo siguiente:

Metodología cualitativa: tiene como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno, no se trata de probar o medir que grado de calidad existe en cierto acontecimiento dado, sino de descubrir tantas cualidades como sea posible.

La metodología cuantitativa: es aquella que permite examinar los datos de manera, numérica, especialmente en el campo estadístico.

Con el contexto anterior podemos citar que esta investigación fue metodología cualitativa, debido a que se centró la resolución de un problema y describió las cualidades iniciales en el sistema de gestión de calidad, y con esta condición se fortalece a la norma ISO 9001, por ende, nos permitirá un desarrollo eficientemente.

CAPITULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados

Con el desarrollo del presente trabajo de investigación se demuestra la influencia existente al tener un

Sistema de Gestión de Calidad en los Camal Municipal, que se basa en una optimización en los procesos de faenamiento de bovinos, bajo los estándares de la norma ISO 9001. La calidad que ayuda significativamente a la eliminación de las causas que originan los problemas.

Durante la investigación se pudo constatar y verificar que los centros de faenamiento no tienen implementado un Sistema de Gestión por el costo de inversión y por falta de capacitación al operario al no saber de los beneficios que ofrecen al contar con un sistema de calidad que garantice su calidad y genere confianza con los clientes.

4.1.2 centros de faenamiento que incumplen con la normativa ISO

Los centros de faenamiento al no tener implementado o regirse a un SGC dejar de ser competitivos en los mercados y por ende genera gran desconfianza con los clientes, de esta manera tiende a incrementar la infracción de las normativas básicas dispuesto por Agrocalidad, que a su vez se ve afectado producto final teniendo un gran descenso de su producción.

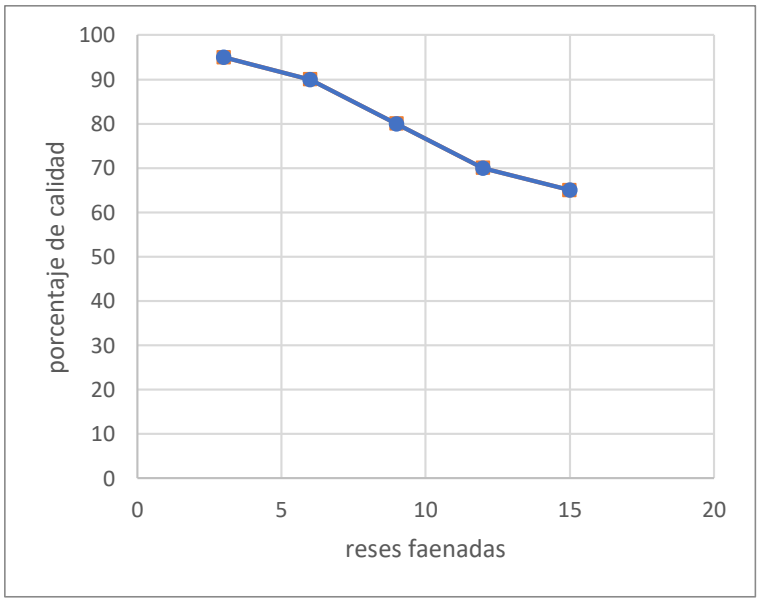


Figura 3.1.2 *Descenso de la Calidad en el Sacrificio del Animal en los Centros de Faenamiento que no Cumplen con la Normativa ISO 9001*
Fuente: *realizado por* **(Barragán, 2008)**

4.1.3 Crecimiento de la calidad bajo la ISO 9001

Durante estudios realizados la influencia que tuvo una implementación del SGA basado en la norma ISO 9001 dio como resultado gran efectividad en los centros de faenamiento que están dotados de dicha sistema, de esta manera las empresas que estas dedicados a prestar su función permite competir en el mercado complaciendo las necesidades de los clientes convirtiéndose en el pionero en eficiencia y eficacia,

cumpliendo la normativa que aseguran el aumenta su productividad y su calidad en el producto final.

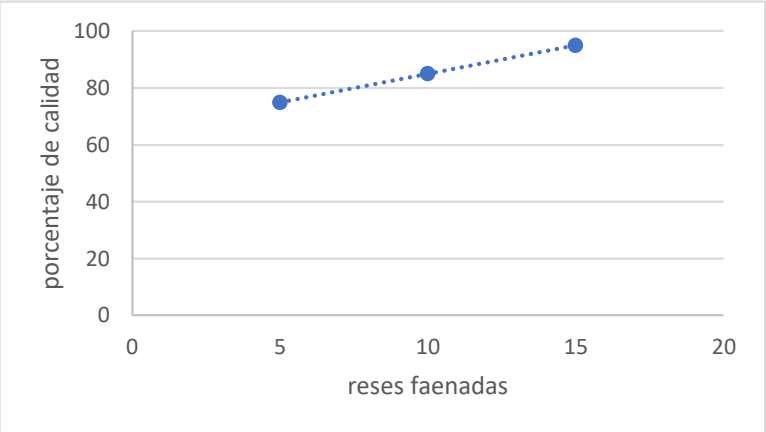


Figura 4.1.3 *Crecimiento de la calidad en el Sacrificio del Animal en los Centros de Faenamiento regido bajo la Normativa ISO 9001*
Fuente: *realizado por* **(Barragán, 2008)**

El camal municipal de Riobamba cuenta con un sistema de calidad lo cual le permite mejorar la imagen de la empresa y genera confianza con los usuarios. En el Ecuador es escasa la implementación de dicho sistema, de esta manera dicha empresa tiende a ser la pionera en implementar dicho sistema asegurando su calidad en el producto final. (Cacaguango Cabezas , 2016)

Toda empresa desea ser competitiva en un mercado globalizado, requieren tener sus procesos y procedimientos bien alineados a un sistema de gestión de calidad dentro de los camales que existen, el control sanitario a los animales, también se puede demostrar la falta de higiene y salubridad en los procesos de matanza de los animales, en la presente investigación, principalmente los resultados que ha sido beneficiado en cuanto a:

- Mejoramiento en la ejecución de las actividades referente al faenamiento de los animales, evitando la duplicación de esfuerzos debido a la falta de integración de los procedimientos a cada área.
- La optimización del uso de recursos, mediante una administración eficiente que permite alcanzar un máximo aprovechando del talento humano para los procesos de faenamiento.

- ❖ Potencia la imagen de la empresa frente a los clientes actuales mejorando de forma continua sus niveles de satisfacción, aumenta la confianza en las relaciones cliente- empresa.

4.1.2 Al contar con la normativa ISO 9001 para el faenamiento se debe:

1. **Profundizar en el conocimiento de la normativa de calidad ISO 9001**
   Previo al funcionamiento de estos centros de servicio debe tener conocimiento e información de sus beneficios del sistema de gestión de calidad que permita el aseguramiento de la calidad en el producto final de esta manera satisfacer las necesidades del cliente, al tener implementado dicha normativa tiende ser competitivo en el mercado nacional.
2. **Asumir la importancia de un sistema de calidad, para mejorar la eficiencia y eficacia y la productividad.**
   Durante el desarrollo del marco teórico la relación existente con los camales que cumplen con un sistema de calidad y quienes no, al tener un sistema de calidad tiende reducir el incumplimiento de un sistema de calidad a faenar un animal no tienen presente la higiene necesaria en cada

4.2 Conclusiones

Al finalizar el presente trabajo afirmamos lo siguiente:

- ➢ Gracias a la investigación bibliográfica sobre la influencia de la norma ISO 9001 en los camales, se denota el incumplimiento de ciertas normativas básicas de higiene que son las directrices de un sistema de calidad que lo plantea basándose en la optimización de los procesos, previo al incumplimiento tiende a disminuir su productividad.
- ➢ La normativa ISO 9001 en los centros de faenamiento, son escasas esto se debe por falta de recursos económicos, personal capacitado, por este motivo existe el incumplimiento de implementar la normativa ISO que aseguren su calidad, de la misma manera la entidad de Agrocalidad, inspeccionan y capacitaciones para dar a conocer los sistemas e aseguramiento del producto final.
- ➢ Las normas sanitario tiene un rol importante que debe aplicarse en el proceso de faenamiento asegurando la efectividad y eficiencia del cumplimiento de los objetivos, al implementar el Sistema de Gestión de Calidad instaurar nueva

documentación que asegure la optimización del proceso, garantizando la calidad e inocuidad del producto. Cumpliendo con los estándares de calidad de los productos y servicio sean satisfactorio para los clientes.

- De acuerdo con la investigación las empresas de servicio tienen problemas en el área de producción, debido a la inexistencia de documentación básica necesaria para poder realizar el control adecuado de la salida de producción.

4.3 Recomendaciones

1. Se recomienda a los camales que prestan sus servicios de faenado tomen la decisión de implementar un SGA basado en la norma ISO 9001, en cual le permitirá cumplir de manera sostenible los requisitos de los productos y de esta manera garantizar el aumento de la satisfacción de sus clientes, aumentando sus beneficios económicos.
2. Los camales municipales deben implementarse y manejar adecuado de las herramientas, de esta manera busca la participación activa de todos los miembros de la organización mediante el trabajo en equipo y un liderazgo participativo y activo para alcanzar los objetivos de la calidad establecida buscando una máxima productividad dentro de la empresa.
3. Sensibilizar al personal sobre los beneficios para el SGA como la implementación de ISO 9001 para disminuir la mala impresión de los procesos que se llevan a cabo dentro de un camal así mejorar su imagen y su desarrollo comercial.
4. Implementar las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) para garantizar a los usuarios y consumidores la inocuidad y una mejora calidad de la carne y sub productos elaborado en el camal.

REFERENCIAS

BIBLIOGRAFÍA

Agro, F. (Febrero de 15 de 2020). INOCUIDAD DE CENTROS DE FAENAMIENTO EN ECUADOR. *Fao*, 1-2. Obtenido de https://www.agrocalidad.gob.ec/?p=37834

Agrocalidad. (Febrero de 15 de 2020). INOCUIDAD DE CENTROS DE FAENAMIENTO EN ECUADOR. *Fao*, 1-2. Obtenido de http://web.agrocalidad.gob.ec/inocuidad-de-centros-de-faenamiento-en-ecuador/#:~:text=%2D%20hasta%20la%20fecha%20existen%20205,decisi%C3%B3n%20de%20las%20autoridades%20locales.

Barragán, L. L. (2008). Estudio de Factibilidad Técnica, economica, social y ambiental ara la implementación de un Centro de Faenamiento en el Canton Pedro Moncayo. *Ineniero aropocuario.* Universidad Politécnica Saleciana Sede Quito, Tabacundo, Ecuador . Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6752/1/UPS-YT00028.pdf

Benito, M. C. (Marzo de 2013). Sistema de gestión de calidad y certificación ISO 9001:2008 - Limitantes y desafíos para las Pymes. *Espacios*, 25-34. Obtenido de https://www.revistaespacios.com/a18v39n09/18390902.html

Benzaquen, C. J. (Enero-Abril de 2014). La ISO 9001 y TQM en las empresas latinoamericanas: Perú. *Journal of Globalization, Competitiveness & Governability / Revista de Globalización,, 8*(1), 67-89. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/5118/511851340005.pdf

Burgos, J. (2016-2017). Estudio y Diseño de Centros de Faenamiento Con sisttemas estructural Metálico para el Canton Lomas de Sargentillo 2016. *tesis de grado.* Univeridad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23331/1/INVESTIGACION%20CENTRO%20DE%20FAENAMIENTO%2C%20LOMAS%20DE%20SARGENTILLO%2C2016.pdf

Burgos, J. L. (2016-2017). “ESTUDIO Y DISEÑO DE CENTRO DE FAENAMIENTO CON SISTEMA ESTRUCTURAL METÁLICO PARA EL CANTÓN LOMAS DE SARGENTILLO, 2016”. *(tesis de arquitectura).* Universidad de Gauyaquil

Facultad arquitectura y urbanismo, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23331/1/INVESTIGACION%20CENTRO%20DE%20FAENAMIENTO%2C%20LOMAS%20DE%20SARGENTILLO%2C2016.pdf

Cacaguango Cabezas , G. E. (2016). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, PARA EL CAMAL MUNICIPAL DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. *Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.* ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, Riobamba, Ecuador . Obtenido de http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/5699/1/82T00536.pdf

Calo, A. J. (2015). "La mejora continua como herramienta de la gestión de procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado. *Tesis de grado.* UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13267/1/MG-GP-2511.pdf

Casas, J. B. (2015). El ISO 9001 y TQM en las empresas de Ecuador. *JOURNAL Globalization, competitiveness & Governability*, 158-160. Obtenido de https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:m0lfjbgi4BAJ:https://gcg.universia.net/article/view/2168/2029+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec

Castro , F., & Alvarado, Y. (- 2016). INFLUENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA EFECTIVIDAD DEL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA INVERSA S.R.L. *TESIS.* UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ, HUANCAYO. Obtenido de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1282/TESIS01.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chingo, C. L. (2013). "IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y GESTIÓN PREVENTIVA DE ACCIDENTES LABORALES EN ELCAMAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN PEDRO DE PELILEO". *TESIS DE GRADO.* ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, RIOBAMBA -. Obtenido de http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/2459/1/85T00241.pdf

Dimeté Aldana, A. G. (2013). SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD NORMA ISO 9001 – 2008. *Diplomado En calidad.* Universidad Miitar Nueva Granada, Bogota D.C. Obtenido de https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11084/Diplomado%20SGC%20-%20Ensayo.pdf?sequence=1

Edwar, D., & López , R. (2005). LA CALIDAD TOTAL EN LA EMPRESA MODERNA. *Perspectivas, 8*(2), 67-81. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf

Elisenda, G. (10 de Noviembre de 2016). *Equipoaltran*. Obtenido de https://equipo.altran.es/el-ciclo-de-deming-la-gestion-y-mejora-de-procesos/

Escobar Valencia , M., & Mosquera Gerrero, A. (Julio- Diciembre de 2013). El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. *Cuadernos de Administración*, 207-216. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797010.pdf

ESTRADA, O. A. (2019). DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001. *MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.* PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR, QUITO. Obtenido de http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17165/TESIS_MBA_OSWALDO_NARANJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fontalvo , T., & Efrain , H. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana. *Scielo, 11*(1), 37-41. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v11n1/0718-5006-formuniv-11-01-00035.pdf

Garzón, M. (2010). Diagnostico ambiental del camal municipal de la cuidad de santo domingo y mejora de su gestión. *tesis de grado.* Escuala Politécnica Nacional, Quito, Ecuador . Obtenido de https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/2480/1/CD-3184.pdf

Gonzales Ortiz , O. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2015). SISTEMAS E GESTIÓN DE CALIDAD. *Ciencia Y tegnología* , 21-24. Obtenido de

https://www.ecoeediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestio%CC%81n-de-calidad-1ra-Edicio%CC%81n.pdf

Gualpa Gerrero, D. E. (2015). Implementacion de un sistema de gestion de calidad, para el proyecto crecer del gobiero provinciales del Azuay, segun la normativa ISO 9001:2018. *Maestria en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Ambiente y Seguridad* . Universidad Poliécnica Salesiana del Ecuador, Cuenca. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7881/1/UPS-CT004726.pdf

Heras, I. (2008). *Gestión de la Calidad y Competitividad de las empresas CAVP*. Lima Peru. Obtenido de http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf

Hora, D. l. (19 de Julio de 2013). Centros de faenamiento q incumplian con las nosmas de calidad. págs. 1-4. Obtenido de https://issuu.com/la_hora/docs/diario_la_hora_el_oro_19_de_julio_2/3

Joseph, J. (Mayo de 12 de 1990). Filosofia de la calidad como sistema de gestión. *Blog.cience*, 2-6. Obtenido de https://www.pablogiugni.com.ar/joseph-m-juran/#:~:text=Joseph%20M.,-Juran%20naci%C3%B3%20el&text=Juran%20considera%20que%20la%20calidad,consecuencia%20de%20eso%20producen%20ingresos.

Marín, R. (Enero de 2014). Estudio para la medición del impacto de la implementación de sistemas de gestión de calidad bajo el estándar NTC ISO 9001:2008 en las empresas de los diferentes sectores económicos de Barrancabermeja y su área de influencia. *CITECSA, 4*(7), 3-15. Obtenido de https://biblat.unam.mx/hevila/RevistaCITECSA/2014/vol4/no7/5.pdf

Pasantes Peñfiel , C. Y. (2016). Modelo de Geston por Procesos Basado en la Norma ISO 9001:2008. *Tesis de Grado de Magister en Administración de empresas.* Universidad Politecnica Saleciana, Cuenca. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11650/1/UPS-CT005567.pdf

Pin Quijije, C. A. (2016). PROCESO DE FAENAMIENTO EN EL CAMAL MUNICIPAL Y SU EFECTO AMBIENTAL EN LA ZONA SUR DEL CANTÓN QUEVEDO. *Optención del Titulo deMagister en Desarrollo y Medio*

Amiente. Universidad Técnica de Quevedo, Quevedo. Obtenido de https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1807/1/T-UTEQ-0006.pdf

Psoma , A., Pantouvaski , D., & Kafetzopoulos . (2013). The impact of ISO 9001effectiveness on the performance of service companies. *Emerald Insight*, 149-164. Obtenido de http://www.pantouvakis.com/wp-content/uploads/The-impact-of-ISO-9001-effectiveness.pdf

Psoma , E., & Kafetzopoulos, D. (Marzo- Junio de 2014). Las razones para la descertificación de ISO 9001: Aspectos financieros. *Ciencias y Innovación*, 2-4. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/321528051_The_Reasons_for_Decertification_of_ISO_9001_Financial_Aspects

Reinoso, J. (2005). Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario. *Certified translation*, 6-12. Obtenido de http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf

Rodríguez, F. F. (Enero- Junio de 2012). Incidencia de la Norma ISO 9000 en Colombia y en Algunas Empresas en el Mundo. *Revista Ciencias Estratégicas, 20*(27), 149-159. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/1513/151325816011.pdf

Roque Emigdio, R. M. (2012). *Ley guberbernamental que rigen los camales municipales.* Guayaquil. Obtenido de https://rocafuerte.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/reglamento-de-camal_compressed.pdf

Sanchez , R., & Montero, T. (2016). Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L. *TRABAJO FIN DE GRADO.* UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA, Colombia . Obtenido de https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1

TIXE, M. V. (2014). ESTABLECER EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO. *"Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Ingeniero Industrial".* UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, Riobamba, Ecuador. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/449/1/UNACH-EC-IINDUST-2014-0015.pdf

Torres, A. (2016). LISTADO DE MATADEROS BAJO INSPECCIÓN OFICIAL - MABIO COORDINACIÓN GENERAL DE INOCUIDAD DE ALIMENTOS DIRECCIÓN DE INOCUIDAD DE ALIMENTOS. *Agrocalidd*, 1-2. Obtenido de http://web.agrocalidad.gob.ec/documentos/inocuidad/listado-de-mataderos-mabio-a-abril-2018.pdf

Torrez, V. R. (2007). BUENAS PRÁCTICAS PARA LA INDUSTRIA DE LA CARNE. *FAO*, 1-3. Obtenido de http://www.fao.org/3/y5454s/y5454s00.pdf

Valásquez , G., Garcia, M., & Cueva, M. (2008-2017). *Relación Administración de la Calidad Total-Productividad en la industria tequilera.*