



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

**INFORME DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA.**

TÍTULO:

La gestión de calidad y su efecto en la eficiencia operativa en la empresa Comerciantes de
Ganado y Asociados de Manta S.A COGAMANTASA

AUTORA: Stefany Sulay Mendoza Briones

TUTORA: Ing. Nancy Fabiola Pinargote Vásquez.

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES Y COMERCIO

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Manta - Manabí - Ecuador

Julio, 2025

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor (a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí,

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Proyecto de Investigación bajo la autoría de la estudiante: **Stefany Sulay Mendoza Briones**, legalmente matriculado/a en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2025-2026, cumpliendo el total de **384 horas**, cuyo tema del Proyecto es **“La gestión de calidad y su efecto en la eficiencia operativa en la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 13 de Agosto de 2025

Lo certifico,



Ing. Nancy Pinargote Vásquez

Docente Tutor(a)

Área: Contabilidad y Auditoría

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Stefany Sulay Mendoza Briones** con cédula de identidad **135080724-2**, declaro que el proyecto de investigación **“La gestión de calidad y su efecto en la eficiencia operativa en la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA”**, fue realizado de manera cabal, observando y respetando los derechos de autor de las fuentes bibliográficas utilizadas y en conformidad con las directrices establecidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

En base a esta declaración, me responsabilizo de la originalidad y alcance del contenido desarrollado para el presente informe final.

Manta, 13 de agosto de 2025



Stefany Sulay Mendoza Briones

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL

Los Miembros del tribunal de grado, aprueban el informe del proyecto de Investigación sobre el tema “La gestión de calidad y su efecto en la eficiencia operativa en la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA” presentado por la señorita Stefany Sulay Mendoza Briones.

De acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, constancia que, el mencionado proyecto está aprobado.

Para constancia firman:



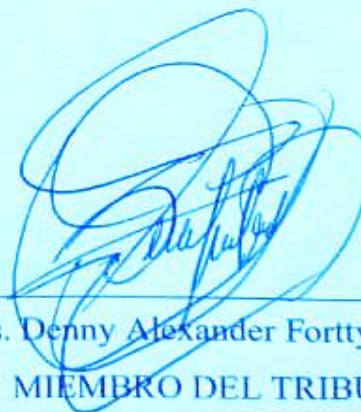
Mgs. Navira ~~Gissela~~ Angulo Murillo

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Mgs. Rita Mayda Zambrano Loor

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Mgs. Denny Alexander Fortty Barberán

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a Dios por que sin él nada de esto sería posible. A mi familia, especialmente a mi madre por ser fuente de inspiración, por motivarme a seguir a pesar de las dificultades, por su apoyo constante en cada situación, por ese ejemplo de “el que persevera alcanza” y que con esfuerzo y dedicación se pueden lograr grandes cosas. Por cada día esforzarse para brindarme lo mejor. De la misma forma a mis hermanos, por apoyarme siempre en cada momento y no dejarme sola. Esto es por ellos y para ellos, por hacer posible mi formación profesional y poder cumplir mi objetivo.

Stefany Sulay Mendoza Briones

RECONOCIMIENTO

Quiero dar gracias a Dios por brindarme salud y la sabiduría necesaria en todo este proceso, de la misma forma a mi tutora Ing. Nancy Pinargote por ser mi guía en el transcurso de este tiempo, por sus conocimientos compartidos y sobre todo sugerencias para realizar un buen trabajo de investigación.

Agradecida infinitamente con cada uno de los docentes que con sus enseñanzas y conocimientos formaron parte de este camino; inculcando valores, pero sobre todo motivando a seguir y no decaer en el proceso a pesar de que se presenten pequeñas dificultades. Agradezco a mi familia en general por siempre brindarme un buen consejo, pero sobre todo por alegrarse de mis pequeños logros.

A lo largo de este camino conocí personas maravillosas, compañeros de aula que se convirtieron en grandes amigos porque cuando la carrera se volvía un poco difícil aparecían esos seres de luz para explicar algo que no se entendía o a reforzar algún tema después de clases; agradezco de todo corazón a cada uno de ellos por compartir sus conocimientos y ser muy solidarios, pero sobre todo por los momentos compartidos fuera del aula de clases.

Stefany Sulay Mendoza Briones

RESUMEN

La empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA presenta ciertas dificultades para optimizar su eficiencia operativa, esto se debe a la ausencia de un control en la gestión de calidad, lo cual la limita para poder mejorar en el proceso que realiza y mantener estándares competitivos a nivel nacional. Por esta razón, en la investigación se busca implementar un manual de sistema de gestión de calidad adaptado a las actividades que se realizan en las diferentes áreas de la empresa. La metodología empleada, está basada en una investigación de campo en donde se puede observar con mayor claridad los sucesos que ocurren en el lugar. Se utilizaron técnicas como la entrevista, observaciones directas y cuestionarios para recopilar información importante sobre las actividades que se dan en la empresa. Lo cual permite tener un enfoque más claro y realizar un análisis más profundo de la situación que vive la empresa.

A lo largo de la investigación, se pudo evidenciar que existe una falta de procedimientos y estándares con relación a calidad. Como resultado se propone un manual de sistema de gestión de calidad el cual contiene ciertos lineamientos importantes que se pueden adaptar en la empresa para que se mejoren sus procesos. Con la implementación de este sistema de gestión de calidad, se puede mejorar en la eficiencia operativa y sobre todo la competitividad, de esta manera se asegura de que cumpla con los estándares y, además, mantener una buena posición en el mercado.

Palabras claves: estándares, gestión de calidad, eficiencia, operativa, manual, procedimientos, lineamientos, ausencia, implementación.

INDICE

CERTIFICACIÓN.....	II
DECLARATORIA DE AUTORÍA	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL	III
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO	VI
RESUMEN.....	VII
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I.....	12
1. MARCO TEÓRICO.....	12
1.1 Fundamentación Teórica	12
1.1.1 Concepto de Gestión.....	12
1.1.2 Concepto de Calidad.....	13
1.1.3 Definición de Gestión de Calidad.....	13
1.1.4 Importancia de la Gestión de Calidad.....	14
1.1.5 Principios de la Gestión de Calidad.....	15
1.1.5.1 Organización orientada al cliente	15
1.1.5.2 Liderazgo	15
1.1.5.3 Participación del personal.....	15
1.1.5.4 Enfoque basado en procesos.....	15
1.1.5.5 Enfoque de sistema para la gestión	15
1.1.5.6 Mejora continua.....	15
1.1.5.7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.....	16
1.1.5.8 Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor	16
1.1.6 Beneficios de la Gestión de Calidad.....	16
1.1.7 Sistema de Gestión de Calidad	17
1.1.8 Eficiencia Operativa	18
1.1.8.1 Indicadores de la Eficiencia Operativa	18
1.1.9 Como medir la Eficiencia Operativa en un negocio	19
1.1.10 Gestión relacionada en empresas de ganado	19
1.2 Antecedentes Investigativos	19
1.3 Marco Legal	21
1.3.1 Constitución y leyes de la República del Ecuador	22

1.3.2	Ley Orgánica de Salud.....	22
1.3.3	Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo	22
1.3.4	Reglamento a la ley sobre mataderos inspección, comercialización e industrialización de la carne.....	22
CAPÍTULO II		23
2.	DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.....	23
2.1	Metodología	23
2.1.1	Modalidad de la investigación.....	23
2.1.2	Tipo de Investigación	24
2.1.2.1	Investigación de Campo	24
2.1.2.2	Investigación Descriptiva	24
2.1.3	Población y Muestra	25
2.1.3.1	Población	25
2.1.3.2	Muestra.....	25
2.2	Técnicas e Instrumentos	26
2.2.1	Técnicas	26
2.2.1.1	Entrevista.....	26
2.2.2	Instrumentos	27
2.2.2.1	Cuestionario con preguntas abiertas.....	27
2.3	Análisis e Interpretación de resultados.....	27
2.3.1	Entrevista dirigida al Gerente	28
2.3.2	Entrevista dirigida al Área de Producción – Doctor encargado	30
2.3.3	Cuestionario realizado a los trabajadores del área de faenamiento – personal operativo de la empresa	32
CAPÍTULO III.....		40
3.	PROPUESTA	40
3.1	Título de la propuesta.....	40
3.2	Introducción	40
3.3	Justificación.....	41
3.4	Objetivo General	42
3.5	Objetivos Específicos.....	42
3.6	Beneficios de la propuesta.....	42
3.7	Desarrollo de la propuesta.....	43

3.7.1 Manual de sistema de calidad para el área de faenamiento en la COGAMANTASA.....	43
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	58
BIBLIOGRAFÍA.....	59
ANEXOS.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población total de la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA.	25
Tabla 2. Muestra total de la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA.	26
Tabla 3. Resultado de la Entrevista dirigida al Gerente de la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA.....	28
Tabla 4. Resultado de la Entrevista dirigida al Doctor del área de producción de la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA.	30
Tabla 5. Manual o Protocolo.....	32
Tabla 6. Normas o estándares	33
Tabla 7. Supervisión	34
Tabla 8. Errores corregidos	35
Tabla 9. Capacitaciones	36
Tabla 10. Mayor control.....	37
Tabla 11. Desperdicios del área	38
Tabla 12. Error o incidente	39

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad la ejecución de un manual de sistema de gestión de calidad. Este proceso es de gran importancia para llevar acabo las actividades que se realizan en el área de faenamiento y sobre todo tomar mejores decisiones en la empresa Comerciantes Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA.

Por esa razón, se va a mejorar la eficiencia operativa para aumentar la satisfacción del cliente e incrementar así la competitividad de la empresa, cumpliendo con cada uno de los estándares y requisitos legales, reglamentarios establecidos en la ley. Esto con la finalidad de garantizar que apliquen un manual acogiendo a la normativa regulatoria vigente en el país. Sin embargo, es importante resaltar que, al llevar a cabo esta evaluación, la empresa obtendrá múltiples beneficios, como una mayor eficiencia en la calidad de sus procesos relacionados con el servicio que ofrece. Esto asegurará que cumplirán con las condiciones de calidad necesarias, permitiéndoles brindar a la ciudadanía productos adecuados y seguros para el consumo.

Además, en la empresa se han detectado ciertas limitaciones en la forma en que se gestionan los procesos, lo que reduce su eficiencia operativa y su capacidad de competir en el mercado. Esta investigación, busca proponer un sistema de gestión de calidad que permita mejorar el control, utilizar la mayor cantidad de recursos en el menor tiempo posible. Asimismo, garantizar que cada etapa de producción cumpla con cada uno de los estándares establecido, siempre rigiéndose a la ley. Para ello, se realizará una investigación de campo, utilizando entrevistas, observaciones directas, cuestionarios lo que permitirá conocer con mayor claridad la situación real de la empresa e identificar aquellos puntos donde se requiere mayor mejora. Con esta información se plantearán procedimientos y herramientas prácticas que ayuden a reducir errores, agilizar tareas y fortalecer la competitividad de COGAMANTASA.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación Teórica

1.1.1 Concepto de Gestión

Según (Jordán, 1999) afirma que “la gestión es dirigir las acciones que constituyan la puesta en marcha concreta de la política general de la empresa, es tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos”.

Por lo tanto, podemos decir que la gestión es la encargada de dirigir las acciones, planificar, y usar los recursos que sean necesarios de manera eficiente para lograr los objetivos deseados. Además, implica organizar una serie de actividades que deben llevarse a cabo para cumplir con los objetivos establecidos, y determinar el tiempo necesario para realizar cada una de estas acciones.

Por tal motivo, abarca todos los eventos que se deben tener en cuenta para alcanzar los resultados esperados. Al hablar de gestión no solo nos referimos a las acciones a ejecutar, sino también a la planificación que ésta implica, el uso adecuado de los recursos que se tienen y el tiempo que requiere al llevar cabo una acción.

Sin embargo, (Huergo, s.f.) menciona que “la gestión implica una concepción y una práctica respecto del poder, de la administración y la circulación del mismo y de la forma de construir consensos y hegemonías dentro de una determinada organización o institución. Vale recalcar que la construcción de hegemonías no significa inmediatamente el planteamiento de situaciones de dominio, sino la posibilidad y el proyecto de articulación de fuerzas y de diferencias, a través de un imaginario y de un objetivo”.

Normalmente la gestión está relacionada o tiene que ver directamente en cómo se maneja el poder dentro de una organización, es decir, cómo se distribuye y cómo se toman las decisiones para que cada miembro este de acuerdo en los objetivos planteados. Por lo tanto, no solo se trata de imponer el poder, sino que, con cada una de las ideas y puntos de vista, se pueda tener una visión más clara.

1.1.2 Concepto de Calidad

Según (Aldana, 2010) menciona que “la calidad es inherente a la especie humana; es decir existe desde que existe el hombre desde la Tierra; con el paso del tiempo el hombre fue mejorando la calidad de la respuesta a sus necesidades básicas, como alimento y seguridad, en la que se fue integrando de prácticas enfocadas al mejoramiento continuo de sus armas, métodos de cultivo, desarrollo de su propia tecnología; es decir la calidad es tan antigua como el hombre mismo, a medida que el mundo se vuelve cada vez más complejo la calidad ha favorecido el avance y construcción de conocimiento de las organizaciones para que sean socialmente sanas y busque la supervivencia en los ámbitos local y global; en consecuencia la calidad busca el bienestar del ser humano por el ser humano y para el ser humano”.

La calidad desde siempre ha sido parte fundamental de la naturaleza humana. A lo largo del tiempo, las personas han mejorado la manera de satisfacer sus necesidades básicas, como la comida y la seguridad. Esto incluyó la evolución en áreas como la tecnología, herramientas, los métodos agrícolas y la fabricación de armas.

A medida que las necesidades y desafíos crecen a nivel global, la calidad cumple un papel fundamental para la supervivencia y el bienestar, tanto a nivel local como internacional.

Pero al hablar de calidad no solo nos referimos a una preocupación técnica o económica, sino también una necesidad humana. En efecto, busca mejorar la calidad de vida de las personas, asegurando que lo que se produce o se ofrece esté orientado al bienestar de la sociedad. De tal manera, la calidad es una herramienta que busca mejorar la sociedad, y su objetivo es garantizar que cada acción y decisión esté dirigida a un bien común: el bienestar del ser humano, tanto en el presente como para las futuras generaciones.

1.1.3 Definición de Gestión de Calidad

Según (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012) mencionan que la gestión de calidad “es un factor generador de ventajas competitivas a largo plazo, ya que busca implementar direcciones basadas en la calidad y enfocada a cada necesidad de mercado”.

Por esta razón, (Hernández Palma, Barrios Parejo, & Martínez Sierra, 2018) nos indican que, “hoy en día, una de las mejores estrategias que las organizaciones deben implementar es la gestión de calidad, cuyo fin busca optimizar recursos de la mejor manera, sin dejar al lado la calidad del

servicio o producto para lograr la satisfacción del cliente, y todo esto se logra con la mejora continua en los procesos”.

La gestión de calidad se la define como el aspecto de la gestión general de la organización que determina y aplica la política de la calidad con el objetivo de orientar las actividades de la organización para obtener y mantener el nivel de calidad del producto o el servicio, de acuerdo con las necesidades del cliente.

De esta manera podemos decir que la gestión de calidad cumple un papel fundamental en la vida cotidiana de las empresas para que éstas tengan éxito y sean más competitivas, debido a que los consumidores exigen cada vez más, y la competencia crece con nuevos países ofreciendo productos más baratos. Además, la complejidad de los productos, procesos y sistemas dentro de las organizaciones hace que la calidad sea aún más importante. Por lo tanto, no solo es importante garantizar la calidad para destacar entre los competidores, sino también para asegurar la supervivencia de la empresa en el mercado actual.

En efecto, la gestión de calidad es la parte de la administración de una organización que establece y pone en práctica las políticas de calidad. Su principal objetivo es guiar todas las actividades de la empresa para asegurar que los productos o servicios que ofrece cumplan con los respectivos estándares de calidad requeridos por los clientes y se mantengan en ese nivel.

Además, podemos decir que se pueden implementar diferentes estrategias que son de gran ayuda para el proceso que se requiere al brindar un servicio o elaborar un producto esto pensando en el bienestar del cliente. Es ahí donde cumple un rol importante la gestión de calidad dentro del ámbito empresarial buscando los métodos necesarios para el control de los productos como de los procesos.

1.1.4 Importancia de la Gestión de Calidad

Según los autores (Otavalo, Paredes, Calderón, & Guerra, 2023) mencionan que “la productividad en las empresas se considera de suma importancia, ya que gracias a ello se pueden identificar tanto debilidades como oportunidades, sin embargo, para que la empresa sea más productiva dependerá de las decisiones que se tomen con base en el control de sus operaciones. Un buen liderazgo dentro de la organización permitirá que los miembros que la integren sean más eficientes y eficaces al momento de prestar un servicio”.

La gestión de calidad dentro de una empresa cumple un rol fundamental, ya que a través de un estudio minucioso se puede diseñar cada una de las etapas de producción lo cual es plasmado en cada uno de los procesos con el fin de utilizar menos recursos en el tiempo que se establezca cumpliendo con las expectativas que tiene el cliente.

1.1.5 Principios de la Gestión de Calidad

Según los autores (Amaya Pingo, Felix Poicon, Rojas Vargas, & Días Tito, 2020), los principios que se presentan a continuación se consideran básicos en cualquier empresa que quiera perdurar en el mercado. Además, es recomendable ponerlos en práctica, ya que mejoran la capacidad de competencia y permanencia de cualquier empresa u organización. Entre ellos tenemos:

1.1.5.1 Organización orientada al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes, ya que deben comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, de esta manera pueden satisfacer sus necesidades y cumplir sus expectativas.

1.1.5.2 Liderazgo

Los líderes son los encargados de mantener un ambiente que permita que el personal participe en el logro de los objetivos planteados en la organización.

1.1.5.3 Participación del personal

El personal cumple un papel fundamental en una organización y su participación implica que sus habilidades sean usadas en beneficio de la organización.

1.1.5.4 Enfoque basado en procesos

Hay que tener un enfoque claro sobre lo que se quiere realizar, para conocer qué proceso conlleva aquello.

1.1.5.5 Enfoque de sistema para la gestión

Identificar cada proceso que se relaciona entre sí y que además contribuye directamente para lograr la efectividad en el cumplimiento de objetivos de una organización.

1.1.5.6 Mejora continua

Se identifican áreas de mejora para lograr una mayor satisfacción en el cliente.

1.1.5.7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones que se toman posteriormente sirven para realizar un análisis de los datos obtenidos.

1.1.5.8 Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad para crear valor entre cada una de las partes interesadas.

Por lo tanto, podemos decir que los principios de gestión de calidad permiten obtener varios beneficios para el correcto desempeño de la organización; es decir, que pueden ser más rentables, tener mayor estabilidad y un buen posicionamiento a nivel empresarial.

1.1.6 Beneficios de la Gestión de Calidad

De acuerdo con (Bolaños, 2016), los principales beneficios que la Norma ISO 9001 representa para una organización son los siguientes:

- ✓ Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece.
- ✓ Mejora en la atención amable y oportuna de sus usuarios.
- ✓ Transparencia en el desarrollo de procesos.
- ✓ Aseguramiento del cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes.
- ✓ Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones.
- ✓ Integración del trabajo, en armonía y enfocada a los procesos.
- ✓ Adquisición de insumos de acuerdo a las necesidades.
- ✓ Reducción de costos.
- ✓ Mejor comunicación, moral y satisfacción del cliente.
- ✓ Una ventaja competitiva y un aumento en las oportunidades de ventas

Según los autores (León Ramentol, y otros, 2018) afirman que “la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, es una decisión estratégica para las organizaciones, que acarrea varios beneficios tanto internos como externos, permite ayudar al mejoramiento de desempeño global de una organización, en donde se proporcionan bases sólidas para el desarrollo sostenible”.

Podemos decir que los beneficios de la gestión de calidad están intrínsecamente relacionados con la Norma ISO 9001, ya que cada uno de estos aspectos y principios son fundamentales para implementar de manera correcta un sistema de calidad con la finalidad de optimizar cada recurso

que se obtiene. De manera que se puede satisfacer las necesidades de los consumidores, sin tener que perder la calidad en algún producto o servicio.

1.1.7 Sistema de Gestión de Calidad

Según los autores (Agustín, Humberto, Dunia, Mayra, & María, 2018) mencionan que “el sistema de gestión de calidad es un sistema formalizado que documenta la estructura, las responsabilidades y los procedimientos necesarios para lograr una gestión eficaz de la calidad; su implementación, y posterior certificación, es un proceso voluntario, apoyado por la propia estrategia, motivaciones, políticas y metas de una organización. Este sistema es un conjunto de procesos interrelacionados diseñados para realizar productos o servicios necesarios para satisfacer los deseos de las partes interesadas”.

En efecto, podemos decir que el sistema de gestión de calidad es un conjunto de procesos que indica cómo se deben realizar las actividades dentro de una empresa para así, asegurar que se cumplan cada uno de los estándares de calidad. Además, este sistema incluye documentación que detalla la estructura de la organización, las responsabilidades de los empleados y los procedimientos que se llevan a cabo para gestionar la calidad de manera más eficiente.

Sin embargo, (Mónica & Edwin, 2012) afirman que, “el sistema de gestión de calidad es la forma en la que una empresa o institución dirige y controla todas las actividades que están asociadas, esta herramienta administrativa se utiliza para mejorar y rediseñar el flujo de trabajo y hacerlo más eficiente ya que estará adaptando a las necesidades de los usuarios”.

Por lo tanto, podemos decir que el sistema de gestión de calidad además es el método que una empresa emplea para organizar y sobretodo controlar todas las actividades relacionadas con la producción o los servicios que ofrece. Sin embargo, esto ayuda a mejorar su funcionamiento, asegurando que el proceso se realice de manera eficiente.

Además, este sistema se adapta constantemente para responder a las expectativas de los clientes. Al ajustar el flujo de trabajo según sus necesidades, se logra una mejor calidad en los productos o servicios ofrecidos. De esta manera, las empresas pueden ser más competitivas y asegurar la satisfacción de sus usuarios, lo que contribuye a su éxito.

1.1.8 Eficiencia Operativa

Según (Murillo & Guerra, 2015) mencionan que, “la eficiencia operativa implica a realizar las actividades similares de mejor manera que los rivales, incluyendo que la empresa sea eficiente, permitiendo a la empresa el uso óptimo de recursos, reduciendo defectos en los productos o desarrollando mejores productos de una forma más rápida”.

Por lo tanto, podemos decir que es necesario considerar que las empresas no solo deben mostrar eficiencia en la producción sino una combinación en el rendimiento, de esta forma se pueden determinar si existe alguna causa que afecte o no el rendimiento en el desempeño laboral.

1.1.8.1 Indicadores de la Eficiencia Operativa

La productividad tiene como indicadores a dos elementos, eficiencia y eficacia. Es por esta razón que (Robinson, y otros, 2020) mencionan que “la productividad y la eficiencia suelen ser consistentes cuando se usan para evaluar el desempeño de los proveedores. Sin embargo, no es frecuente observar algunas inconsistencias, creando así un desafío para comprender el desempeño general del proveedor”.

Sin embargo, (Mijahuanca, 2019) nos dice que “la productividad se determinó como la relación de producción obtenida e insumo. Es decir, es la división entre lo que se obtiene y los recursos utilizados. Las empresas estudian la productividad para detectar las causas que afectan y establecen bases para incrementar. También es la relación de rendimiento de recursos disponibles para lograr objetivos”.

Por esta razón, es necesario tener en cuenta que tanto la eficiencia como la eficacia son términos que están relacionados, ya que fusionando ambos podremos brindar un producto o prestar un servicio con mayor calidad, donde vamos a considerar algo muy importante que es la satisfacción del cliente.

Hay que tener en cuenta cada uno de los recursos que se tienen y los que se van a utilizar para una correcta productividad es así como la eficiencia operativa forma parte de una empresa, utilizando el menor costo, tiempo y los recursos necesarios con mayor calidad para obtener resultados óptimos.

1.1.9 Como medir la Eficiencia Operativa en un negocio

Según (Laoyan, 2025) afirma que “la eficiencia operativa se define como la capacidad de una empresa para optimizar el uso de sus recursos con el fin de maximizar la productividad y minimizar los costos sin comprometer la calidad de los bienes o servicios ofrecidos. En términos generales, una empresa eficiente logra generar el mayor valor posible con la menor cantidad de insumos, mejorando así su rentabilidad y competitividad en el mercado”.

Ciertas empresas utilizan indicadores para medir la eficiencia operativa de la misma. Esto se da en las distintas áreas de trabajo. Estos indicadores sirven para analizar cada aspecto importante, pero sobre todo para llegar a la correcta satisfacción del cliente. Con los resultados que se obtienen las empresas identifican las áreas que necesitan mejorar y encontrar una solución con respecto a cómo optimizar sus procesos para ser eficientes.

1.1.10 Gestión relacionada en empresas de ganado

Según los autores (Jiménez, Tobón, Rubiano, Bustamante, & Abuabara, 2023) afirman que “en una empresa ganadera es posible conocer los recursos con los que se cuenta, mientras que por medio del análisis del entorno se pueden realizar investigaciones de mercado, además se puede adquirir información con las políticas que rigen”.

La gestión que se lleva a cabo dentro de este tipo de empresas se realiza de manera minuciosa, en donde se enfoca principalmente en la optimización de recursos y se llevan a cabo diversos procesos para lograr la rentabilidad y sostenibilidad en el mercado. Además, la gestión en empresas ganaderas de alguna u otra manera implica la administración eficiente de todos los aspectos involucrados para la correcta operatividad del negocio.

1.2 Antecedentes Investigativos

Título: Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 para la línea de faenamiento de porcinos en el Camal Municipal de Riobamba.

Autores: Carmilema Yungan, Georgina Esther

Repositorio: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Año: 2021

Metodología: Los métodos de investigación utilizados tuvieron un enfoque cualitativo ya que su punto de partida fue la recolección de datos descriptivos e indagaciones para expresar de manera extensa categorías conceptuales, permitiéndose abordar la Norma ISO 9001-2015 en la línea de faenamiento de cerdos del Camal de Riobamba. Es decir, que su carácter fue mixto, puesto que se complementó entre el cuantitativo, donde se buscó formular preguntas de investigación con lo cual se estableció hipótesis para luego probarlas, y el cualitativo es el que permitió comprender el problema dentro de un contexto diario y dispersión de la información.

Problemática: Inadecuado uso de las normas que regulan la forma sanitaria y técnica para realizar los procesos dentro de un centro de faenamiento.

Título: Evaluación de la aplicación de los estándares de calidad y su incidencia en los procesos de faenamiento del camal municipal del Cantón Junín, provincia de Manabí.

Autor: Ingrid Jimabel Celorio Carreño

Repositorio: Universidad Estatal del Sur

Año: 2019

Metodología: La metodología empleada es la siguiente; en el tipo de investigación es, de campo, descriptiva y la bibliográfica; los métodos de investigación son el inductivo, deductivo y estadístico.

Problemática: Ineficiente proceso de faenamiento del ganado tanto bovino como porcino y por ende productos cárnicos de baja calidad.

Título: Prácticas previas, posteriores y posteriores al sacrificio de los trabajadores de mataderos en el sudeste de Nigeria: bienestar animal, calidad de la carne, seguridad alimentaria e implicaciones para la salud pública.

Autores: Emmanuel O. Njoga; Stanley U. Ilo; Obichukwu C. Nwobi; Onyinye S. Onwumere-Ídolo; Festus E. Ajibo; Chinwe E. Okoli; Ismael F. Jaja; James W. Oguttu

Repositorio: National Library of Medicine

Año: 2023

Metodología: Las prácticas de PSP se determinaron mediante el método de observación. Además, se utilizó un cuestionario cerrado estructurado y validado para determinar el conocimiento de los trabajadores de la salud sobre: los efectos del bajo bienestar (estrés previo al sacrificio) en la calidad y seguridad de las carnes producidas, las prácticas de procesamiento de la carcasa/carne y los modos de transmisión de patógenos zoonóticos transmitidos por la carne durante el procesamiento de la carcasa/carne. Finalmente, se realizó una inspección post mortem sistemática (PMI) en bovinos, cerdos y cabras sacrificados, y se estimaron las pérdidas económicas acumulables de las carcasas/carnes decomisadas.

1.3 Marco Legal

La empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A COGAMANTASA, es una compañía pública cuya actividad económica es explotación de mataderos que realizan actividades de sacrificio, faenamiento, preparación, producción y empaque de: carne fresca refrigerada o congelada en canales o piezas o porciones individuales de: bovino; explotación de mataderos que realizan actividades de sacrificio, faenamiento, preparación, producción y empaque de carne fresca refrigerada o congelada en canales o piezas o porciones individuales de: porcino.

De acuerdo al registro único de contribuyentes de sociedades con RUC N° 1391731108001, está obligado a llevar contabilidad con declaraciones y obligaciones tributarias las cuales son:

- Anexo de dividendos, utilidades o beneficios – ADI
- Anexo relación dependencia
- Anexo transaccional simplificado
- Declaración de impuesto a la renta sociedades
- Declaración de IVA
- Declaración de retenciones en la fuente
- Reporte de beneficiarios finales y de composición societaria Rebenefics anual

Adicional a estas normas tributarias, debe regirse también a las leyes que se establecen dentro de la constitución o las políticas del país:

1.3.1 Constitución y leyes de la República del Ecuador

En la constitución de la república del Ecuador según registro oficial N°.449 del 20 de octubre de 2008, en su artículo 14 sección segunda de ambiente sano establece lo siguiente:

“Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, Sumak Kawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados”

1.3.2 Ley Orgánica de Salud

En el artículo 113 establece que: “Toda actividad laboral, productiva, industrial, comercial, recreativa y de diversión; así como las viviendas y otras instalaciones y medios de transporte, deben cumplir con lo dispuesto en las respectivas normas y reglamentos sobre prevención y control, a fin de evitar la contaminación por ruido, que afecte la salud humana”.

1.3.3 Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo

Artículo 1. En este Reglamento señala lo siguiente: “que las disposiciones se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos de trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo”.

1.3.4 Reglamento a la ley sobre mataderos inspección, comercialización e industrialización de la carne

De acuerdo al capítulo 1 de las disposiciones generales en su artículo 1 establece que:

“El presente reglamento establece las normas que regulan la construcción, instalación y funcionamiento de los mataderos o camales frigoríficos, la inspección sanitaria de los animales de abasto y carnes de consumo humano y la industrialización, transporte y comercio de las mismas”.

Art 8. Hace referencia sobre los mataderos y sus instalaciones, sean públicos, privados o mixtos deben reunir ciertas condiciones que están estipuladas en el inciso A y establece que “Deben estar ubicados en sectores alejados de los centros poblados, por lo menos 1 Km de distancia, en zonas próximas a vías que garanticen fácil acceso y no susceptibles de inundaciones”.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2.1 Metodología

2.1.1 Modalidad de la investigación

La metodología usada en este trabajo busca definir los pasos y métodos correctos que permitan encontrar soluciones a las dudas que se plantearon en el problema. Esta parte es fundamental porque ayuda a decidir qué tipo de investigación se va a realizar y cuáles serán las herramientas más adecuadas para recoger, analizar, interpretar y procesar la información.

A través del diseño metodológico, se seleccionan las técnicas e instrumentos que hacen posible desarrollar la investigación de manera ordenada y lógica, con el fin de comprender mejor la problemática que se va a estudiar, la cual se basa en la inadecuada gestión de calidad en su eficiencia operativa en la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A COGAMANTASA.

Cabe recalcar que utilizando la metodología se puede conocer de manera muy efectiva el problema, sin embargo, con las diferentes técnicas implementadas para el trabajo de investigación y con ayuda de los métodos se obtendrá un mejor resultado.

Por lo tanto, como parte del proceso investigativo, se realizará un diagnóstico minucioso en la empresa, con el objetivo de identificar las condiciones actuales de su gestión de calidad y cómo estas influyen en la eficiencia operativa de cada uno de los procesos que se realizan para cumplir con las actividades que se desea conocer.

2.1.2 Tipo de Investigación

Para el siguiente proyecto se realizará una investigación de campo y una investigación descriptiva, ya que de esta manera se recopilará información completamente necesaria y por medio de esta se da el contacto directo con los hechos o acontecimientos que suceden dentro de la empresa que se está investigando.

2.1.2.1 Investigación de Campo

Según (Lozada, 2025) afirma que, “la investigación de campo es el tipo de estudio en el que se recopilan los datos directamente de la realidad donde se suscita el fenómeno, sin manipular ninguna variable ni alterar las condiciones presentes”.

Este tipo de investigación es ideal para realizar este proyecto, ya que se caracteriza por recolectar información directamente en el entorno donde surge el hecho o problema que se va a estudiar. Además, se basa en la observación y el registro de datos tal como se presentan, sin realizar cambios ni manipular las condiciones del lugar.

Tiene como finalidad obtener una visión real y objetiva del fenómeno, respetando el contexto en el que ocurre. Al realizar directamente la investigación, se logra un análisis más cercano y preciso, lo que permite comprender mejor las causas y características del objeto de estudio.

2.1.2.2 Investigación Descriptiva

Según los autores (Guevara, Fernández, & Baptista, 2020) hacen referencia que, “el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas”.

Este tipo de investigación tiene como finalidad conocer a fondo lo que sucede en un lugar o situación en específico. Para ello, se enfoca en observar y explicar a detalle las costumbres, actitudes y situaciones más comunes que suceden dentro de la empresa. Por lo tanto, este tipo de estudio describe de forma precisa cada una de las actividades que se realizan, los objetos que se utilizan, los procesos que se llevan a cabo y las personas que participan. De esa manera,

gracias a esta descripción, se obtiene una imagen clara y completa de la realidad que se vive en la empresa.

2.1.3 Población y Muestra

2.1.3.1 Población

Según los autores (Arias, Villasís, & Miranda, 2016) afirman que “la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados”.

Para esta investigación se tomará como población al personal que conforman la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA.

La empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA, está conformada por 12 colaboradores, los cuales están direccionados de la siguiente manera: 1 en el área de Gerencia; 3 en el área de contabilidad, administración y producción; 8 en el área de personal operativo de la empresa.

Tabla 1. Población total de la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA.

POBLACIÓN TOTAL			
N°	Área	Población	%
1	Gerencia	1	8%
2	Contabilidad/ Administración/ Producción	3	25%
3	Personal Operativo	8	67%
TOTAL		12	100%

Elaborado por: Stefany Mendoza Briones

Fuente: Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA

2.1.3.2 Muestra

Según (Roldán & Fachelli, 2015) la muestra “es una parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionados de forma aleatoria, y que se somete a observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos para universo total investigado”.

Para este trabajo, se eligió solamente una fracción de la población, tomando en cuenta las particularidades del proceso de investigación propuesto. La información se obtuvo a través de un estudio de campo y los participantes fueron escogidos aplicando un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Tabla 2. Muestra total de la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA.

MUESTRA			
N°	Área	Población	Muestra
1	Gerencia	1	1
2	Contabilidad/ Administración/ Producción	3	1
3	Personal Operativo	8	1
TOTAL		12	3

Elaborado por: Stefany Mendoza Briones

Fuente: Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA

2.2 Técnicas e Instrumentos

2.2.1 Técnicas

La técnica que se va a implementar en esta investigación es la entrevista. A continuación, se explica de manera más detallada por qué se ha elegido esta técnica.

2.2.1.1 Entrevista

Se utilizará esta técnica para recopilar información, de manera que se mantiene un contacto directo con la persona que brinda la información, la cual es proporcionada por los encargados de las diferentes áreas que se ha elegido anteriormente al escoger una población y muestra que representa parte importante de la empresa. Al escoger esta técnica también nos permite observar la actitud de la persona entrevistada al responder cada una de las preguntas realizadas, con la finalidad de recoger información veraz.

Las entrevistas se realizan a los jefes de las distintas áreas ya que ellos pueden brindar información detallada y una de las ventajas es que identifican si existen inefficiencias en algún proceso lo cual es fundamental para este proyecto de investigación y así se puede conocer ciertas irregularidades que existen en la empresa.

2.2.2 Instrumentos

2.2.2.1 Cuestionario con preguntas abiertas

Consiste en redactar una serie de preguntas de manera detallada, que tengan coherencia y con una secuencia lo cual sea entendible al momento de realizar el análisis correspondiente; sobre todo que sean correctamente estructuradas, de acuerdo a la planificación en específico. Esto con la finalidad que se obtenga información precisa y veraz de lo que se está investigando.

Mediante este instrumento se podrá realizar preguntas sobre hechos y aspectos relacionados con la investigación donde pueden ser aplicados de distintas formas, de acuerdo al área que se requiere en específico.

El cuestionario está dirigido al personal operativo de la empresa, es decir, a los trabajadores del área de faenamiento que conforman Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA. El cual incluye 8 preguntas clave sobre las actividades diarias que ellos realizan, lo cual nos permite tener una visión más clara sobre cómo se da la productividad en la empresa y nos lleva a emitir ciertas opiniones que pueden servir como posibles mejoras para la empresa.

2.3 Análisis e Interpretación de resultados

Para el respectivo análisis de la Gestión de Calidad y su efecto en la eficiencia operativa de la empresa COGAMANTASA, se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

Una vez identificadas las variables de estudio, se solicitará a la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA la información correspondiente, la cual es necesaria para poder validar cada uno de los datos que se han obtenido mediante la técnica de investigación que se ha escogido, la cual es la entrevista.

Adicional a eso, con la información recibida se prosigue a realizar un análisis de la información que nos han proporcionado para conocer si existe un sistema de gestión de calidad o si se está llevando a cabo ciertos lineamientos para cumplir con las normas que rigen dentro de la empresa.

Finalmente, con el análisis y los resultados obtenidos en el proyecto de investigación se concluirá que lo ideal sería utilizar un manual de sistema de calidad para el área de faenamiento en la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA.

2.3.1 Entrevista dirigida al Gerente

La primera entrevista se realizó con la finalidad de saber qué partes de los procesos y reglas internas están funcionando y cuáles necesitan cambios para que la empresa tenga mejores resultados. También busca conocer si hay problemas que afecten al personal, como la falta de motivación, falta de capacitación o que los empleados se vayan con frecuencia.

Tabla 3. Resultado de la Entrevista dirigida al Gerente de la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA.

		Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA							
ENTREVISTA FORMAL									
Datos del entrevistado									
Nombres y apellidos:		Manuel Hipólito Párraga Mejía							
Cargo:		Gerente							
Fecha de la entrevista:		18/7/2025							
Duración de la entrevista		Hora de Inicio:		14:20 pm		Hora fin:		14:30 pm	
1. ¿La empresa COGAMANTASA cuenta actualmente con una política formal de gestión de calidad? ¿Podría explicarla brevemente?									
Sí, se cuenta con una política que está en base a la normativa que rige en el país, con respecto a faenamiento y procesamiento de carne. Esta política se basa básicamente en el cumplimiento de las normas sanitarias y la mejora continua de los procesos que se realizan para entregar el producto final al cliente, priorizando la satisfacción del cliente.									
2. ¿Qué tan importante considera la calidad en los procesos operativos de la empresa?									

Es importante este tema de calidad porque si existe un error se pone en riesgo la salud del no solo eso sino también nosotros como empresa dañamos nuestra imagen. Por esa razón, trabajamos de la manera más estricta posible para que cada etapa del proceso se realice de la mejor manera posible.
3. ¿Existen procedimientos establecidos para asegurar la calidad en las actividades diarias?
Actualmente no contamos con un sistema de procedimientos formales documentados para todas las actividades. Aplicamos ciertas prácticas y además reconocemos que es necesario implementar algún tipo de manual o protocolo estandarizado que permita un control más riguroso y uniforme en cada área.
4. ¿Se mide la eficiencia operativa en la empresa? ¿Qué indicadores utilizan?
Por el momento no realizamos una medición constante de la eficiencia operativa con indicadores clave. Generalmente evaluamos el rendimiento de forma empírica y con base en la experiencia del personal, pero estamos considerando la implementación de métricas precisas para tener un control más objetivo.
5. ¿La empresa ofrece capacitaciones a su personal sobre buenas prácticas de calidad?
Sí, regularmente realizamos ciertas capacitaciones sobre higiene y normas sanitarias, pero, sin embargo, a veces no suele ser suficiente. Se ha considerado que todos los colaboradores estén actualizados y cumplan con los estándares de calidad que se exigen.

***Elaborado por:** Stefany Mendoza Briones*

***Fuente:** Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA*

Análisis e interpretación: De acuerdo a la entrevista realizada se puede evidenciar que no cuentan con un sistema de procedimientos formal, es decir, que no existen manuales o algún tipo de protocolo estandarizado. Además, no cuentan con indicadores que midan la eficiencia operativa

de la empresa. Sin embargo, deberían considerar en implementar y así exista un control más riguroso.

2.3.2 Entrevista dirigida al Área de Producción – Doctor encargado

La segunda entrevista fue realizada con la finalidad de conocer el proceso de producción a través del encargado del área que es el doctor o médico veterinario, quien pudo proporcionar información detallada sobre el proceso que se lleva a cabo en el área de faenamiento dando a conocer los diferentes procedimientos que se realizan para ejecutar las actividades alineándose a la normativa que rige en la empresa.

Tabla 4. Resultado de la Entrevista dirigida al Doctor del área de producción de la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA.

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA			
ENTREVISTA FORMAL				
Datos del entrevistado				
Nombres y apellidos:	Jorge Álava Castro			
Cargo:	Doctor Área de Producción			
Fecha de la entrevista:	18/7/2025			
Duración de la entrevista	Hora de Inicio:	14:35 pm	Hora fin:	14:45 pm
1. ¿Qué procedimientos se siguen actualmente para garantizar la calidad durante el proceso de faenamiento?				
Durante el faenamiento seguimos protocolos de inspección ante y post mortem, control de higiene en las áreas de trabajo, supervisión del uso adecuado de herramientas y equipos. Además se verifica la temperatura de las cámaras de refrigeración y se aplican procesos de limpieza y desinfección entre turnos.				
2. ¿Cuentan con protocolos escritos para cada etapa del proceso productivo?				

No para todas las etapas. Tenemos documentos formales para los protocolos críticos, como la inspección veterinaria y el manejo de subproductos, pero aún no se han estandarizado por escrito todos los procedimientos, especialmente los relacionados con mantenimiento preventivo y control de residuos.
3. ¿Con qué frecuencia se realizan controles o evaluaciones en el área de producción?
Se realizan de forma semanal y, en casos específicos, a diario. Esto incluye revisiones sanitarias, verificación de condiciones ambientales y observación directa del cumplimiento de normas.
4. ¿Cómo afecta la falta de supervisión a la parte operativa de la empresa?
Cuando no se realiza la supervisión constante al personal de trabajo existe un retraso en las actividades que realizan, y no solo eso cuando no hay un control existe un aumento del desperdicio y en ocasiones, problemas de calidad en el producto final. Y existen quejas por parte de los clientes cuando no les llega el producto como ellos esperan.
5. ¿Considera que hay una buena comunicación entre las áreas técnica, operativa y administrativa?
No siempre. En ocasiones la comunicación no hay una comunicación adecuada, lo cual afecta en la toma de decisiones y hay retrasos en las actividades.
6. ¿Ha recibido capacitación sobre gestión de calidad o mejoras en procesos productivos?
Sí he recibido capacitaciones sobre la gestión de calidad, manejo de riesgos sanitarios y optimización de procesos. Esto nos ayuda a aplicar mejores prácticas en la operación diaria de las actividades.
7. En su opinión, ¿Qué se debería mejorar para elevar el nivel de calidad y eficiencia en su área?
Sería bueno implementar ciertos protocolos o manuales que ayuden en el desarrollo de las actividades de la empresa. También que existan más capacitaciones al personal sobre cómo deben actuar ellos en su área de trabajo si surge algún incidente.

Elaborado por: Stefany Mendoza Briones

Fuente: Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA

Análisis e interpretación: De acuerdo a la entrevista realizada se puede observar que no siempre hay una buena coordinación entre los diferentes departamentos, lo cual afecta en la toma de decisiones de la empresa. Además, no existen todos los protocolos necesarios para las diferentes etapas. Existen ciertas irregularidades en el sistema de gestión, quizás se debe a la falta de conocimiento de ciertas normativas por parte de los encargados.

2.3.3 Cuestionario realizado a los trabajadores del área de faenamiento – personal operativo de la empresa

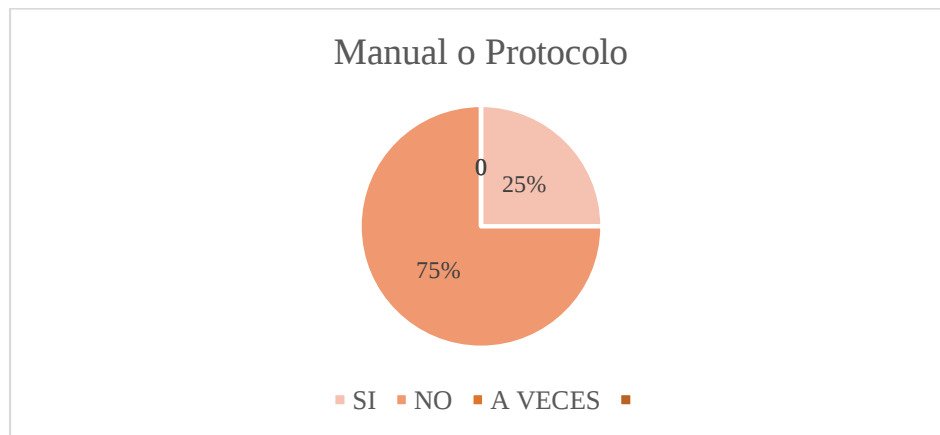
1. ¿Existe un manual o protocolo de buenas prácticas operativas para el área de faenamiento?

Tabla 5. Manual o Protocolo

Manual o Protocolo		
ALTERNATIVA	Nº	%
SI	2	25%
NO	6	75%
A VECES	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario realizado a trabajadores del área de faenamiento de COGAMANTASA.

Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario realizado a trabajadores del área de faenamiento de COGAMANTASA.

Análisis:

El 25% de los trabajadores mencionaron que sí existe un manual o protocolo de buenas prácticas, mientras que el 75% mencionó que no.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede conocer con mayor claridad que solamente 2 de los trabajadores conoce acerca de un protocolo existente en la empresa, mientras que los otros 6 mencionaron que no existe este como tal y que ellos se rigen solamente a sus conocimientos adquiridos a lo largo de su trayectoria de trabajo.

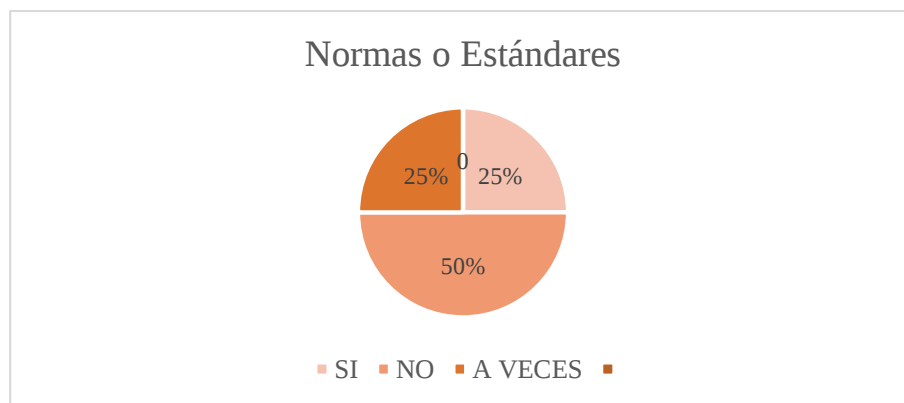
2. ¿Se aplican normas o estándares (como BPM, HACCP, ISO 9001) en los procesos de faenamiento?

Tabla 6. Normas o estándares

Normas o Estándares		
ALTERNATIVA	Nº	%
SI	2	25%
NO	4	50%
A VECES	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario realizado a trabajadores del área de faenamiento de COGAMANTASA.

Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario realizado a trabajadores del área de faenamiento de COGAMANTASA.

Análisis:

En los resultados se pudo evidenciar que el 25% de los trabajadores aplican normas en el proceso de faenamiento, mientras que otro 25% a veces aplica la normativa como tal. Sin embargo, el otro 50% de trabajadores no aplica la normativa.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos es evidente que en la empresa no se aplican normativas en el proceso de faenamiento, esto se debe a la falta de comunicación entre el personal encargado del área de faenamiento y el jefe del área de producción que viene siendo el doctor, el cual es el encargado de la recepción hasta el faenamiento y despacho de la carne.

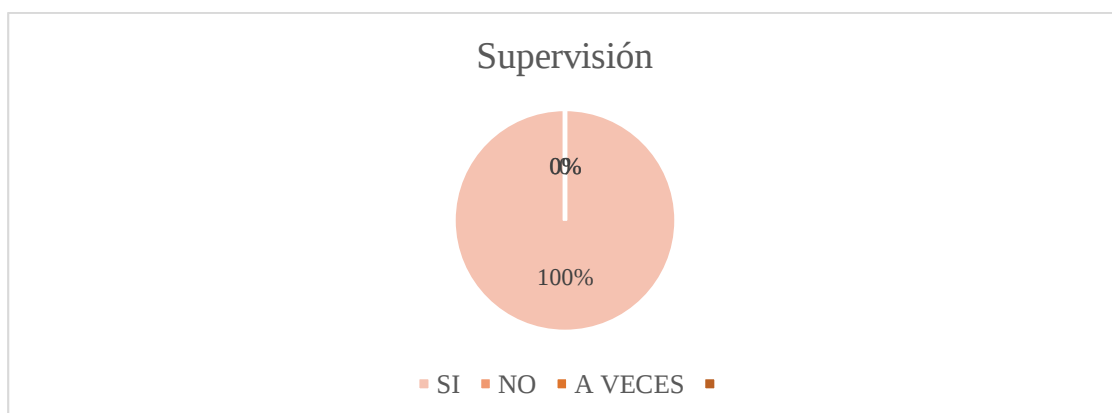
3. ¿Existe supervisión constante de las actividades que realiza?

Tabla 7. Supervisión

Supervisión		
ALTERNATIVA	Nº	%
SI	8	100%
NO	0	0%
A VECES	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario realizado a trabajadores del área de faenamiento de COGAMANTASA.

Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario realizado a trabajadores del área de faenamiento de COGAMANTASA.

Análisis:

El 100% de los trabajadores mencionaron que sí tienen una supervisión constante por parte del encargado del área de faenamiento.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo evidenciar que en su totalidad los trabajadores si reciben supervisión constante por la autoridad competente que viene siendo el jefe de área el doctor.

4. ¿Cree que los errores que se cometen son corregidos oportunamente?

Tabla 8. Errores corregidos

Errores corregidos		
ALTERNATIVA	N°	%
SI	3	37,50%
NO	3	37,50%
A VECES	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario realizado a trabajadores del área de faenamiento de COGAMANTASA.

Gráfico 4



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario realizado a trabajadores del área de faenamiento de COGAMANTASA.

Análisis:

El 37,50% de los trabajadores dicen que los errores si son corregidos en el momento oportuno, mientras que otro 37,50% dice lo contrario, es decir que no son corregidos ciertos errores. Y un 25% está indeciso entre si se corrigen o no los errores porque mencionan que eso no les afecta a ellos.

Interpretación:

En relación a los resultados obtenidos, se pudo conocer que 3 de 8 de los trabajadores del área de faenamiento cree que los errores cometidos son corregidos en el momento oportuno, es decir, a tiempo. Mientras que 3 trabajadores más mencionan que los errores simplemente no se corrigen; y 2 mencionaron que a veces se corrigen y esto no afecta en nada.

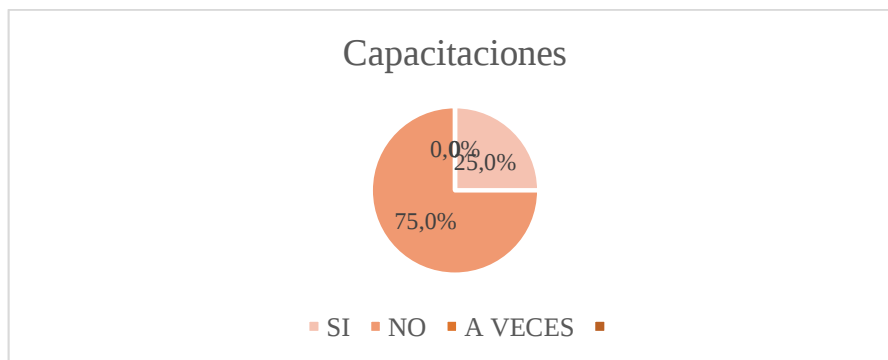
5. ¿Se le ha capacitado alguna vez sobre control de calidad?

Tabla 9. Capacitaciones

Capacitaciones		
ALTERNATIVA	Nº	%
SI	2	25%
NO	6	75%
A VECES	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario realizado a trabajadores del área de faenamiento de COGAMANTASA.

Gráfico 5



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario realizado a trabajadores del área de faenamiento de COGAMANTASA.

Análisis:

El 75% de los trabajadores mencionó que no ha sido capacitado sobre temas de control de calidad, mientras que el 25% de los trabajadores menciona que sí, pero fue hace varios años atrás.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo constatar que 2 trabajadores si han sido capacitados en su debido momento, mientras que otros 6 no han recibido una capacitación con respecto a control de calidad lo cual puede afectar su desempeño en el área de faenamiento.

6. ¿Cree que con mejores controles se podría trabajar con mayor eficiencia?

Tabla 10. Mayor control

Mayor Control		
ALTERNATIVA	Nº	%
SI	8	100%
NO	0	0%
A VECES	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario realizado a trabajadores del área de faenamiento de COGAMANTASA.

Gráfico 6



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario realizado a trabajadores del área de faenamiento de COGAMANTASA.

Análisis:

El 100% de los trabajadores mencionan que se puede trabajar con mayor eficiencia, si existe más control en el proceso que ellos realizan.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos, y la información que facilitaron los trabajadores se pudo evidenciar que si existe un mayor control por parte de la persona encargada del área pues se puede trabajar con mayor eficiencia en las actividades que ellos como trabajadores realizan.

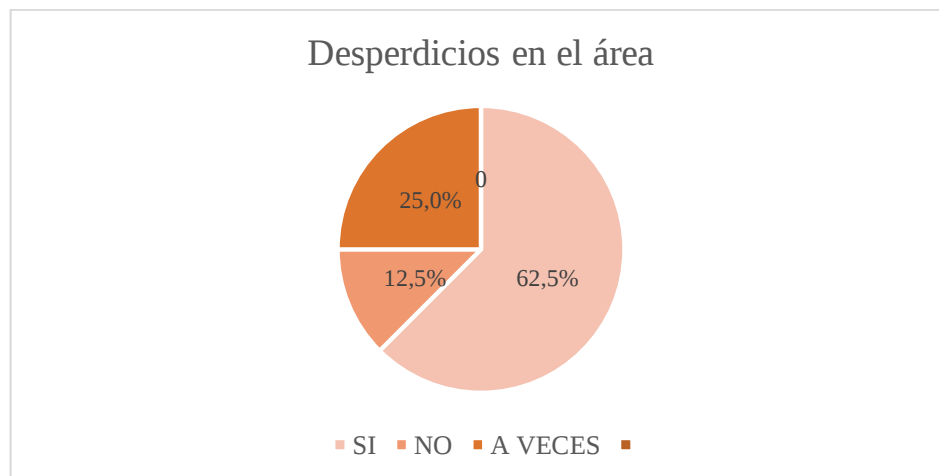
7. ¿Ha observado desperdicio de materiales o recursos en su área?

Tabla 11. Desperdicios del área

Desperdicios en el área		
ALTERNATIVA	Nº	%
SI	5	62,50%
NO	1	12,50%
A VECES	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario realizado a trabajadores del área de faenamiento de COGAMANTASA.

Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario realizado a trabajadores del área de faenamiento de COGAMANTASA.

Análisis:

El 62,50% de los trabajadores sí han observado ciertos desperdicios en su área, mientras que el 12,50% mencionó que no y un 25% a veces.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados presentados, podemos evidenciar que 5 trabajadores sí han observado ciertos desperdicios en su área de trabajo lo cual puede afectar de alguna u otra manera el producto final como tal.

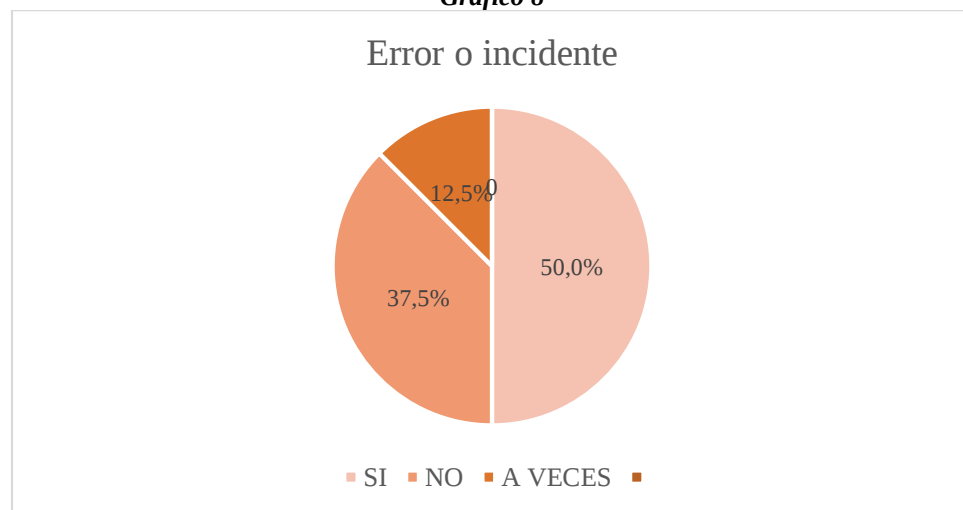
8. ¿Sabe a quién debe reportar un error o incidente?

Tabla 12. Error o incidente

Error o incidente		
ALTERNATIVA	N°	%
SI	4	50%
NO	3	37,50%
A VECES	1	12,50%
TOTAL	8	100%

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario realizado a trabajadores del área de faenamiento de COGAMANTASA.

Gráfico 8



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario realizado a trabajadores del área de faenamiento de COGAMANTASA.

Análisis:

El 50% de los trabajadores sí tienen conocimiento en a quién reportar cuando exista algún error o incidente laboral dentro del área de faenamiento. Mientras que un 37,50% no tiene conocimiento sobre aquello.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados presentados, podemos evidenciar que 4 trabajadores sí tienen conocimiento sobre a quién reportar cuando exista algún tipo de error o incidente laboral en el área de faenamiento; mientras que 3 trabajadores no tienen conocimiento de aquello quizás por falta de comunicación con los encargados del área.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1 Título de la propuesta

MANUAL DE SISTEMA DE CALIDAD PARA EL ÁREA DE FAENAMIENTO EN LA EMPRESA COMERCIANTES DE GANADO Y ASOCIADOS DE MANTA S.A. COGAMANTASA

3.2 Introducción

En el contexto actual de la industria cárnica, la implementación de sistemas de gestión de calidad se ha convertido en un requisito indispensable para garantizar la inocuidad, eficiencia y competitividad de los procesos de faenamiento. La empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA no es ajena a esta realidad, pues enfrenta desafíos operativos y normativos que demandan una estandarización de sus procedimientos, el presente manual surge como respuesta a la necesidad crítica de documentar, optimizar y controlar cada etapa del proceso productivo, desde la recepción del ganado hasta el despacho final, asegurando el cumplimiento de estándares locales e internacionales.

El presente documento se enfoca en el área de faenamiento, donde se identificaron falencias clave como la falta de protocolos unificados, decomisos evitables y retrasos en los reprocesos. Estas problemáticas no solo impactan en la rentabilidad de la empresa, sino también en la calidad e inocuidad de los productos cárnicos, ya que, a través de este manual, se busca transformar los

conocimientos empíricos del personal en procedimientos documentados, replicables y medibles, alineados con normativas como la ISO 9001:2015 y el Reglamento de Mataderos de Ecuador, para reducir riesgos sanitarios y mejorar la trazabilidad.

Para los colaboradores de COGAMANTASA, este manual representa una herramienta de valoración y crecimiento profesional, ya que integra su experiencia práctica con técnicas validadas, facilitando la capacitación continua y la promoción interna. Además, al estandarizar los procesos, se minimiza la dependencia de personal específico, se optimiza el uso de recursos y se fortalece el conocimiento organizacional. Esto no solo incrementa la productividad, sino que también posiciona a la empresa como un referente en el sector, capaz de competir en mercados con exigentes estándares de calidad.

Finalmente, la propuesta aborda aspectos técnicos y más aún beneficios estratégicos, como la reducción de costos operativos hasta el fortalecimiento de la imagen corporativa, al implementar este sistema, COGAMANTASA no solo cumplirá con requisitos legales, también generará un impacto positivo en la cadena de valor, garantizando productos seguros para los consumidores y sostenibilidad para el negocio.

3.3 Justificación

En la actualidad, la gestión de la calidad se erige como un elemento fundamental que todas las empresas, sin distinción de tamaño, sector o actividad, deben asegurar y mantener, el presente manual de sistema de calidad para el área de faenamiento en COGAMANTASA es justificable por la necesidad urgente de estandarizar procesos críticos que actualmente presentan falencias, y que han sido evidenciadas en los resultados de campo del presente estudio, de los cuales se pueden manifestar como la falta de protocolos documentados y ausencia de indicadores de eficiencia operativa, además según los resultados de las entrevistas realizadas, la empresa carece de procedimientos claros para la inspección ante-mortem y post-mortem, lo que incrementa decomisos y afecta la calidad del producto final que se enlaza relevante manifestar el deficiente retrasos de los reprocesos que impactan negativamente en la productividad.

Para los colaboradores, este manual significa reconocimiento y valoración de su experiencia práctica, ya que incorpora conocimientos empíricos a los procedimientos documentados, abriendo posibilidades de promoción interna y mejorando su empleabilidad en el sector, al mismo tiempo, al disminuir los decomisos y aumentar la productividad, se garantizará la estabilidad laboral al

hacer más competitiva a la empresa, ya que la documentación de procesos también aumentará el valor patrimonial de la empresa al crear conocimiento organizacional transferible, reduciendo la dependencia de personal, en efecto este manual mejorará la trazabilidad y el control sanitario que permitirá a COGAMANTASA alinearse con normativas nacionales e internacionales, como la ISO 9001:2015 y el Reglamento de Mataderos de Ecuador, al establecer indicadores clave y capacitaciones, la empresa podrá reducir costos operativos, minimizar el desperdicio de carne y aumentar su competitividad en el mercado.

3.4 Objetivo General

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para el área de faenamiento de COGAMANTASA, que permita estandarizar procesos, mejorar la eficiencia operativa y garantizar la inocuidad de los productos cárnicos.

3.5 Objetivos Específicos

- Identificar los procesos de las actividades de faenamiento de la empresa comerciantes de ganado y asociados de Manta s.a. COGAMANTASA
- Diseñar manuales de funciones, actividades y responsabilidades para el personal encargado de la empresa comerciantes de ganado y asociados de Manta S.A. COGAMANTASA
- Elaborar flujogramas de acuerdo con los manuales diseñados
- Mejorar los procesos de gestión de calidad de la empresa comerciantes de ganado y asociados de Manta S.A. COGAMANTASA

3.6 Beneficios de la propuesta

- ✓ La implementación del sistema de calidad permitirá reducir pérdidas económicas mediante la estandarización de procesos, disminuyendo decomisos y optimizando el rendimiento por canal, además se cumplirá con normativas locales e internacionales como ISO 9001:2015 y el Reglamento de Mataderos, evitando sanciones, lo que mejorará la competitividad al garantizar productos inocuos para mercados más exigentes, fortaleciendo la imagen corporativa como empresa confiable y certificada en el sector cárnico.
- ✓ Se logrará eficiencia operativa al minimizar reprocesos y tiempos muertos mediante flujogramas optimizados, ya que el control sistemático de indicadores como tiempo

de desangrado y temperatura asegurará calidad consistente en los productos, y al encontrar la detección temprana de patologías en inspecciones ante-mortem y post-mortem garantizará canales aptas, reduciendo mermas y mejorando el rendimiento general del faenamiento.

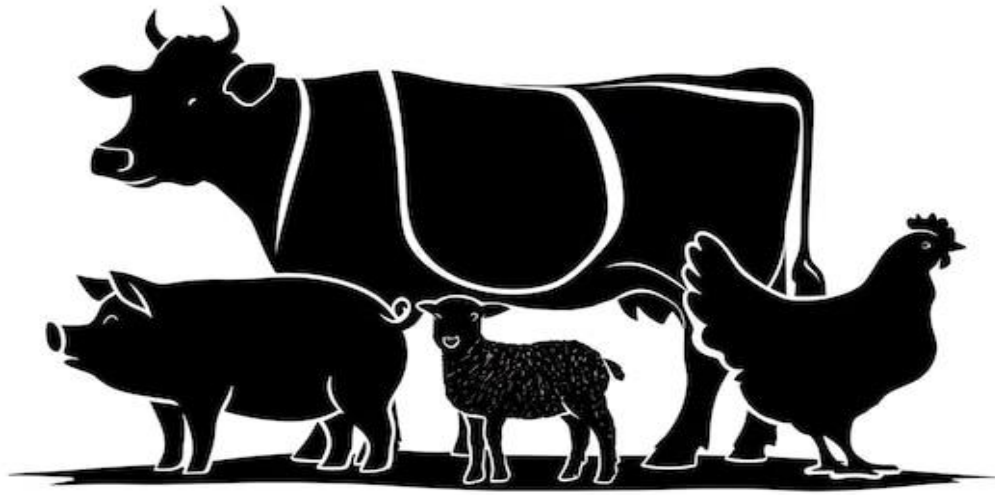
- ✓ Los clientes recibirán productos cárnicos inocuos, libres de contaminantes y con trazabilidad desde el corral hasta el punto de venta, lo cual cumplirá con especificaciones sanitarias que aseguran salud pública, respaldadas por registros detallados de lote, fecha e inspector, esto a su vez, generará confianza en la marca y abrirá oportunidades en mercados más exigentes, garantizando satisfacción y lealtad del consumidor final.

3.7 Desarrollo de la propuesta

3.7.1 Manual de sistema de calidad para el área de faenamiento en la empresa

COGAMANTASA

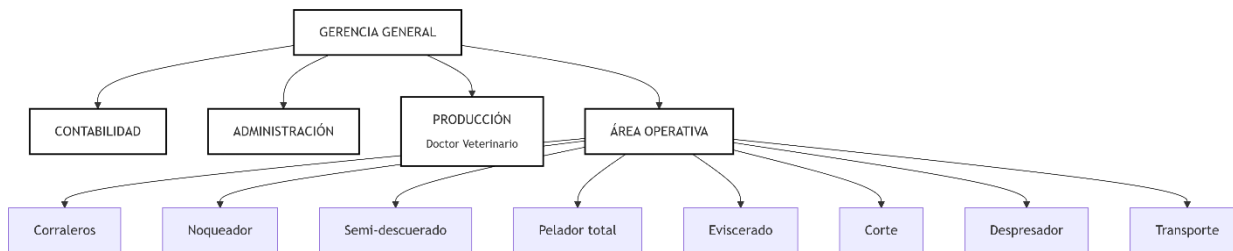
 COGAMANTASA MANTA	MANUAL DE SISTEMA DE CALIDAD PARA EL ÁREA DE FAENAMIENTO EN LA EMPRESA COMERCIANTES DE GANADO Y ASOCIADOS DE MANTA S.A. COGAMANTASA	CODIGO: SM01
Autora: Stefany Sulay Mendoza Briones		Fecha: agosto 2025



MANUAL DE SISTEMA DE CALIDAD COGAMANTASA MANTA

Organigrama General:

Ilustración 1: Organigrama General



Elaborado por: Stefany Sulay Mendoza Briones

Misión

Comerciantes de ganado y asociados de Manta S.A "COGAMANTASA"; tiene como misión brindar el servicio de faenamiento enmarcados en las normas técnicas ZOOSANITARIAS atendiendo las leyes y reglamentos para brindar productos higiénicamente procesados y aptos para el consumo humano, preservando el medio ambiente.

Visión

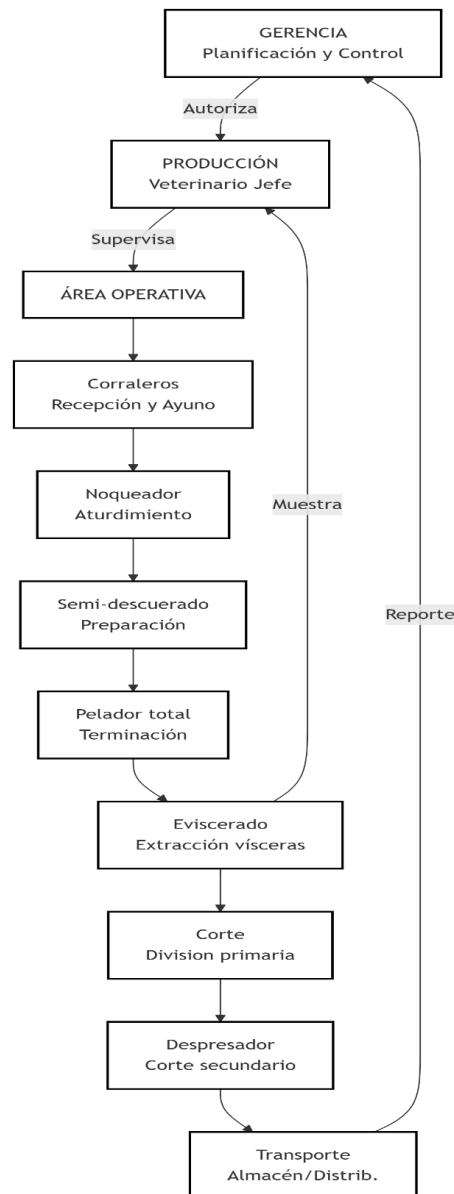
Nuestra visión como comerciantes de ganado y asociados de Manta S.A “COGAMANTASA” está orientada a ser una empresa líder en procesos de faenamiento, y comercialización de productos y subproductos cárnicos bajo estrictas normas ZOOSANITARIAS.

Valores Institucionales:



Proceso de faenamiento

Ilustración 2: Proceso de Faenamiento en COGAMANTASA



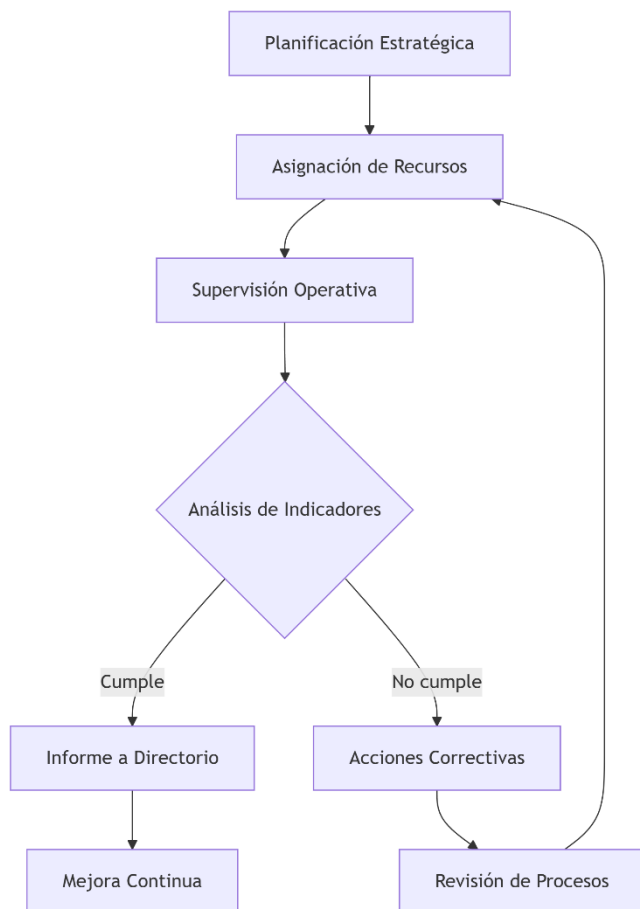
Elaborado por: Stefany Sulay Mendoza Briones

 COGAMANTASA MANTA	MANUAL DE SISTEMA DE CALIDAD PARA EL ÁREA DE FAENAMIENTO EN LA EMPRESA COMERCANTES DE GANADO Y ASOCIADOS DE MANTA S.A. COGAMANTASA	CODIGO: SM02
Autora: Stefany Sulay Mendoza Briones		Fecha: agosto 2025
Área:	Gerencia	
Nombre del Cargo:	Gerente General	
Objetivo del Cargo:	Liderar la operación del matadero asegurando la rentabilidad, el cumplimiento legal y la eficiencia de los procesos de faenamiento, mediante la gestión de recursos humanos, financieros y técnicos, con enfoque en calidad e inocuidad de los productos cárnicos	
Función	Descripción	Frecuencia
Dirección estratégica	Definir objetivos anuales de producción, calidad y rentabilidad para el matadero.	Anual
Gestión de recursos	Aprobar presupuestos para equipos, insumos y capacitaciones del personal.	Trimestral
Supervisión operativa	Revisar reportes de producción diaria de acuerdo con el volumen faenado, decomisos y rendimientos.	Diaria/Semanal
Relación con autoridades	Gestionar con el municipio para permisos sanitarios,	Según requerimiento
Gestión de personal	Aprobar contrataciones, y capacitaciones del equipo operativo.	Mensual
Cumplimiento normativo	Verificar que los procesos cumplan con el Reglamento de	Bimensual

	Mataderos y Ley Orgánica de Salud.	
Toma de decisiones críticas	Resolver problemas mayores en las juntas finales anuales	Anual

Flujo de proceso

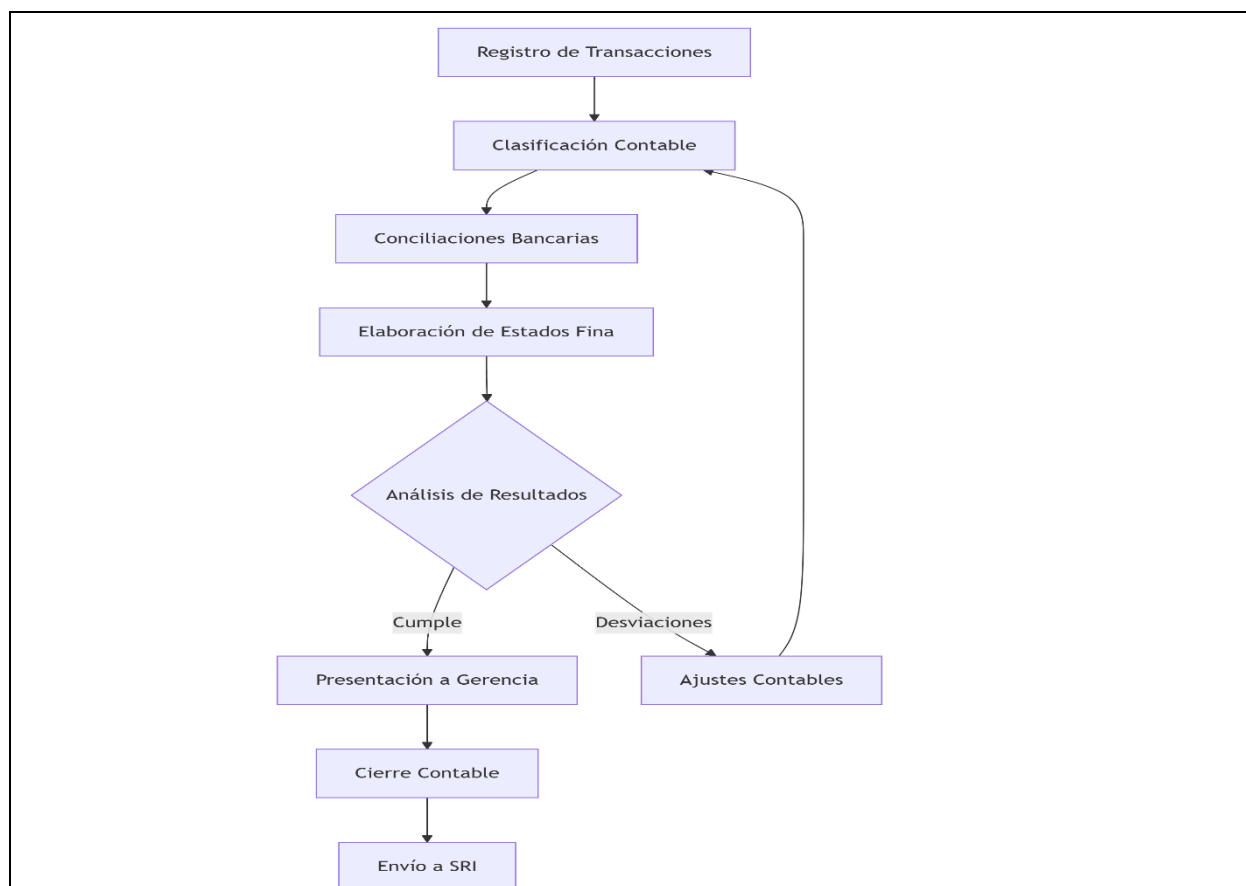
Ilustración 3: Flujo de proceso de Gerencia



Elaborado por: Stefany Sulay Mendoza Briones

Área:	Contable
Nombre del Cargo:	Contadora
Objetivo del Cargo:	Liderar la operación del matadero asegurando la rentabilidad, el cumplimiento legal y la eficiencia de los procesos de faenamiento, mediante la gestión de recursos

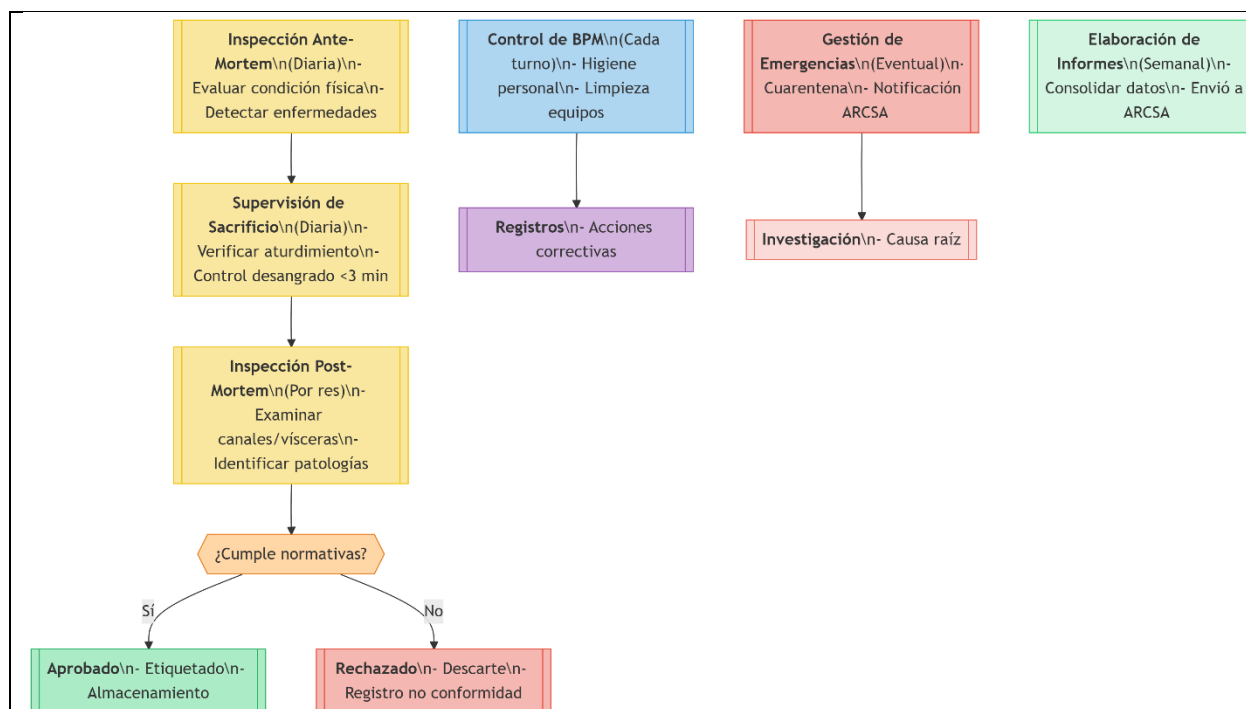
	humanos, financieros y técnicos, con enfoque en calidad e inocuidad de los productos cárnicos	
Función	Descripción	Frecuencia
Registro contable	Ingresar transacciones diarias en el sistema contable de acuerdo con los comprobantes validos por el SRI.	Diaria
Control de inventarios	Conciliar existencia física, y registros de acuerdo con las cámaras de refrigeración	Semanal
Elaboración de impuestos	Calcular y declarar IVA, Renta, Retenciones ante SRI	Mensual
Reportes gerenciales	Generar estados de costo por kg de carne producido	Trimestral
Auditorías internas	Verificar cumplimiento de políticas contables	Semestral
Elaboración de Estados Financieros	Preparar estados financieros mensuales, trimestrales y anuales, incluyendo balances y estados de resultados.	Mensual
Conciliación Bancaria	Realizar la conciliación de las cuentas bancarias para verificar la presión de los registros	Mensual
Gestión de Nomina	Administrar la nómina de empleados incluyendo el cálculo y procesamiento de salarios y beneficios	Mensuales
Flujo de proceso		
<i>Ilustración 4: Flujo de procesos del área contable</i>		



Elaborado por: Stefany Sulay Mendoza Briones

Área:		Producción	
Nombre del Cargo:		Médico Veterinario jefe de Producción	
Objetivo del Cargo:		Asegurar la calidad e inocuidad de los productos cárnicos mediante la supervisión técnica de todas las etapas del faenamiento, cumpliendo con normativas sanitarias locales e internacionales.	
Función	Descripción	Frecuencia	
Inspección ante-mortem	Evaluar condición física del ganado (signos de enfermedad, lesiones).	Diario	
Supervisión de sacrificio	Verificar el	Diario	

	aturdimiento humanitario, y el tiempo de desangrado.	
Inspección post-mortem	Examinar canales y vísceras para detectar patologías (parásitos, abscesos).	Por cada res
Control de BPM	Asegurar la higiene de personal y limpieza de equipos	Cada turno
Gestión de emergencias	Actuar ante brotes sanitarios con cuarentena y notificación.	Eventual
Elaboración de informes	Generar reportes para ARCSA mencionando las principales actividades referente al producto	Semanal
Flujo de proceso		
<i>Ilustración 5: Flujo al proceso del área de producción</i>		



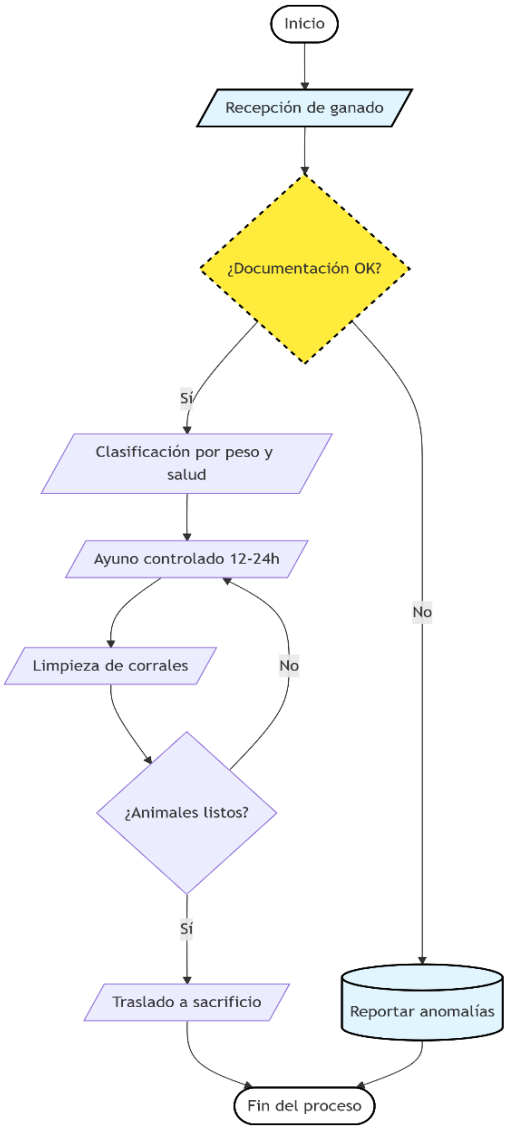
Elaborado por: Stefany Sulay Mendoza Briones

Área:		Operativo
Nombre del Cargo:		Corralero
Objetivo del Cargo:		Manejar el ganado en corrales cumpliendo normas de bienestar animal y preparación para faenamiento.
Función	Descripción	Frecuencia
Recepción de ganado	Verificar guías de transporte y contar cabezas. Reportar anomalías.	Diaria
Clasificación	Separar por especie (bovino/porcino), peso y salud.	Continuo
Manejo de ayuno	Garantizar 12-24h de ayuno supervisando el descanso	Cada 4 horas
Traslado a sacrificio	Llevar animales a zona de	Por lote

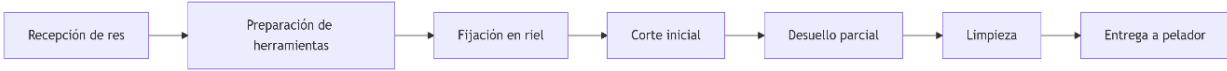
	aturdimiento sin estrés	
Detección de enfermedades	Identificar cojeras, fiebre o heridas. Notificar al veterinario.	Inmediato

Flujo de proceso

Ilustración 6: Flujo de procesos la parte operativa-corrallero



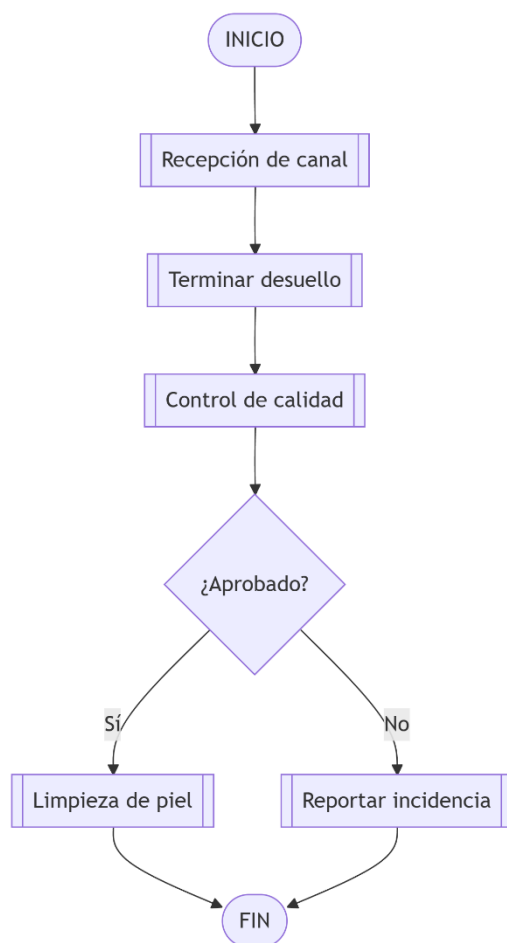
Elaborado por: Stefany Sulay Mendoza Briones

Área:	Operativo	
Nombre del Cargo:	Semi-descuerado	
Objetivo del Cargo:	Realizar el desuello parcial de las reses garantizando la integridad de la piel y la calidad de la canal, siguiendo protocolos de seguridad.	
Función	Descripción	Frecuencia
Preparación inicial	Verificar estado de cuchillos y equipos de corte.	Inicio de turno
Fijación de la res	Asegurar el animal en riel de faenamiento en posición óptima para el desuello.	Por cada res
Corte inicial	Realizar incisiones precisas en patas y vientre sin dañar músculo o grasa.	Continuo
Desuello parcial	Retirar piel de cuartos traseros y lomo	3-4 min/res
Control de calidad	Verificar que la piel quede intacta para su aprovechamiento comercial.	Por cada res
Limpieza de área	Eliminar residuos de piel y grasa después de cada res	Inmediato
Flujo de proceso		
<i>Ilustración 7: Flujo de procesos la parte operativa-Semi-descuerado</i>		
 <pre> graph LR A[Recepción de res] --> B[Preparación de herramientas] B --> C[Fijación en riel] C --> D[Corte inicial] D --> E[Desuello parcial] E --> F[Limpieza] F --> G[Entrega a pelador] </pre>		
<i>Elaborado por: Stefany Sulay Mendoza Briones</i>		
Área:	Operativo	
Nombre del Cargo:	Pelador total	
Objetivo del Cargo:	Completar el desuello de las reses garantizando la máxima integridad de la piel y la calidad de la canal, cumpliendo con estándares de seguridad	
Función	Descripción	Frecuencia
Recepción de canal	Verificar que la res llegue con el desuello parcial correctamente realizado.	Por cada animal
Terminación de desuello	Retirar piel restante (cuello, pecho y flancos) sin dañar la carne.	5-6 min/res
Control de calidad	Inspeccionar que no queden residuos de piel o grasa en la canal.	Por cada animal

Limpieza de piel	Eliminar restos de carne/grasa de la piel para su comercialización.	Por cada lote
Reporte de incidencias	Notificar canales con defectos graves	Inmediato

Flujo de proceso

Ilustración 8: Flujo de procesos la parte operativa-pelador total



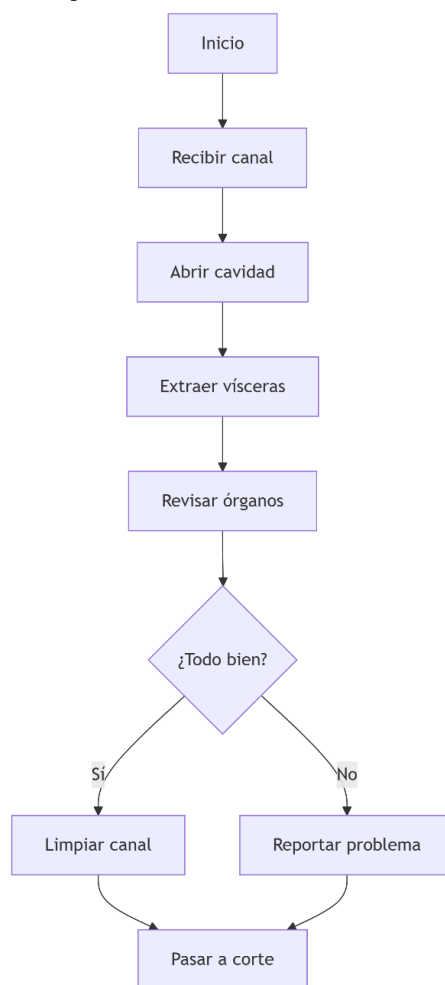
Elaborado por: Stefany Sulay Mendoza Briones

Área:	Operativo	
Nombre del Cargo:	Operario de Eviscerado	
Objetivo del Cargo:	Extraer vísceras y órganos internos cumpliendo normas sanitarias, sin dañar la canal y garantizando la inocuidad del producto final.	
Función	Descripción	Frecuencia

Recepción de canal	Verificar que la res llegue correctamente desollada, sin contaminantes físicos.	Por cada animal
Apertura de cavidad	Realizar incisión desde esternón hasta pelvis sin perforar vísceras.	Continuo
Extracción de vísceras	Retirar paquete visceral completo como estómago, intestinos, hígado, pulmones.	4-5 minutos por cada animal
Limpieza de canal	Eliminar residuos sanguíneos o viscerales con agua a presión	Inmediato
Reporte sanitario	Documentar hallazgos anormales en planilla ARCSA	Según Hallazgo

Flujo de proceso

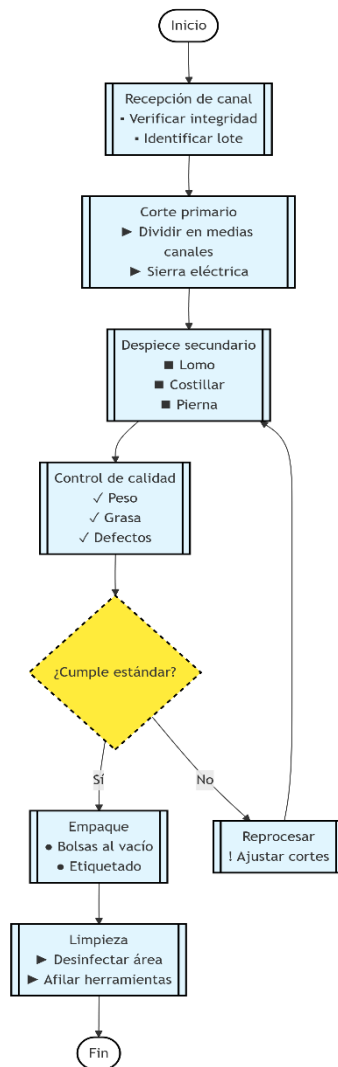
Ilustración 9: Flujo de procesos del operario de vísceras



Elaborado por: Stefany Sulay Mendoza Briones

Área:	Operativo	
Nombre del Cargo:	Operario de Corte/Despresado	
Objetivo del Cargo:	Realizar el corte y despiece de canales en cortes comerciales estandarizados, maximizando el rendimiento y cumpliendo normas de calidad	
Función	Descripción	Frecuencia
Recepción de canal	Verificar que la canal esté completa, sin defectos de evisceración y correctamente identificada.	Por cada res
Corte primario	Dividir la canal en medias canales o cuartos usando sierra eléctrica.	3 min/res
Despiece secundario	Separar cortes comerciales (lomo, costillar, pierna) según diagramas de corte.	Continuo
Empaque inicial	Colocar cortes en bandejas o bolsas al vacío con etiquetado preliminar.	Cada 30 min
Limpieza de área	Eliminar residuos óseos y grasas, desinfectar superficies entre canales.	Inmediato
Reporte de mermas	Registrar pesos de recortes y causas de pérdidas en planilla.	Por turno
Flujo de proceso		

Ilustración 10: Flujo de procesos del operario de corte/despresado



Elaborado por: Stefany Sulay Mendoza Briones

CONCLUSIONES

Al analizar los resultados obtenidos en los cuestionarios realizados a los trabajadores del área de faenamiento, entrevistas realizadas tanto a gerente como a doctor veterinario de la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA se concluye lo siguiente:

- ✓ En su mayoría ciertos trabajadores desconocen la normativa que rige en la empresa, lo cual afecta de alguna u otra manera y se basan solamente en sus conocimientos.
- ✓ La empresa no cuenta con un manual de sistema de gestión de calidad, la mayoría de los trabajadores desconoce acerca de estándares de calidad, y esto debería ser una herramienta primordial para el correcto desenvolvimiento en el área de faenado de los animales.
- ✓ No existe una buena comunicación entre los encargados de área que vienen siendo los doctores, y los trabajadores debido a esto existen ciertos errores que no son corregidos en el momento oportuno.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones presentadas se recomienda lo siguiente:

- ✓ Se debe ayudar a los trabajadores a adquirir conocimientos mediante capacitaciones, sobre la normativa que se encuentre vigente. Además, tener en cuenta reglamentos, ley de sanidad, de mataderos, entre otros.
- ✓ Opten por crear un manual que les permita a los trabajadores desenvolverse mejor en el área de faenamiento, conociendo ciertos lineamientos que sirven para hacer más eficiente el proceso que ellos realizan.
- ✓ Implementar canales de comunicación un poco más efectivos entre los doctores encargados y los trabajadores del área de faenamiento, como reuniones. Esto permitirá que se realicen correcciones de manera inmediata y esto no afecte el trabajo que ellos desenvuelven.

BIBLIOGRAFÍA

- Agustín, M., Humberto, G., Dunia, D., Mayra, D., & María, y. C. (2018). *Gestión de Calidad. Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Universidad de Carabobo. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela: 1ra Ed.
- Aldana, L. M. (2010). *Administración por Calidad*. Bogotá: Alfaomega.
- Amaya Pingo, P. M., Felix Poicon, E. C., Rojas Vargas, S., & Días Tito, L. P. (2020). Gestión de la Calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 632-647.
- Arias, J., Villasís, M. Á., & Miranda, M. G. (2016). El protocolo de Investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, vol. 63, núm. 2, pp.201-206.
- Bolaños, E. R. (2016). La gestión de calidad en Perú: Un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Uiversidad & Empresa*, 33-54.
- Bravo, C. P., & Coronel, T. N. (2024). *Control interno y eficiencia operativa en las empresas comercializadoras de combustible de la provincia de Huancayo*.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzales, y. T. (2007). *Gestión de Calidad*. Pearson Education S.A.
- Cattan, N. (2024). *Eficiencia operativa éxito optimizado lograr eficiencia operativa en la expansión empresarial*.
- Gaibor, L. H. (2011). *Gestión, Liderazgo y Valores en la Administración*.
- Guevara, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2020). *Metodologías de Investigación Educativa (Descriptivas, Experimentales, Participativas, y de Investigación-Acción)*. Recimundo.
- Hernández Palma, H., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (Enero-Junio de 2018). *Gestión de la Calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*.
- Huergo, J. (s.f.). Los procesos de Gestión.
- Jiménez, G., tobón, J., Rubiano, J., Bustamante, C., & Abuabara, J. (2023). Elementos de gestión empresarial para la ganadería. *Contexto Ganadero*.
- Jordán, H. (1999). *Apuntes sobre el control de gestión. Material de estudio del Programa DEADE*. Cuba: La Habana.

- Laoyan, S. (2025). *Cómo mejorar la eficiencia operativa*.
- León Ramentol, C., Menéndez Cabezas, A., Rodríguez Socarrás, I., López Estrada, B., García González, M., & Fernández Torres, S. (2018). *Importancia de un sistema de gestión de calidad en la Universidad de Ciencias Médicas*. Scielo.
- Lozada, E. (2025). Investigación de Campo: ¿Qué es y cómo hacerla? *Tesis y Másters*.
- Mijahuanca, J. (2019). *Mejora del proceso productivo en la empresa AYC Plast E.I.R.L para incrementar el nivel de servicio*.
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2012). *Introducción a la Gestión de Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Mónica, L., & Edwin, y. G. (2012). *Diseño de un sistema de gestión de calidad para la dirección metropolitana administrativa del municipio del distrito metropolitano de Quito*. Quito.
- Murillo, R., & Guerra, R. (2015). *Eficiencia Operativa vs Estrategias*.
- Otavalo, T. E., Paredes, D. C., Calderón, L. C., & Guerra, V. R. (2023). Importancia de la Gestión de calidad en la productividad empresarial de las microempresas . *Revista Espacios*, 29-47.
- Robinson, R. D., Dib, S., McLarty, D., Shaikh, S., Cheeti, R., Zhou, Y., . . . Wang, H. (2020). *Productivity, efficiency, and overall performance comparisons between attendings working solo versus attendings working with residents staffing models in an emergency department*.
- Roldán, P. L., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Sosial Cuantitativa*. Barcelona: 1ª edición.

ANEXOS

Anexo 1 Entrevista

Evidencia de la Entrevista realizada al Gerente de la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA

 **Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio**

Entrevista dirigida al Gerente de COGAMANTASA

Datos del entrevistado
Nombre: Miguel Hipólito Párraga Mijón
Cargo: Gerente
Fecha: 18-07-2023

Preguntas:

1. ¿La empresa COGAMANTASA cuenta actualmente con una política formal de gestión de calidad? ¿Podría explicarla brevemente?
Sí, contamos con una política de gestión de calidad formal que está alineada con las normativas nacionales e internacionales de funcionamiento y procesamiento de carne. Esta política se basa en garantizar la inocuidad del producto, el cumplimiento de las normas sanitarias y la mejora continua de los procesos, priorizando tanto la satisfacción del cliente como la seguridad alimentaria.
2. ¿Qué tan importante considera la calidad en los procesos operativos de la empresa?
La calidad es fundamental. Un error en este aspecto no solo afecta la imagen de la empresa, sino que también puede poner en riesgo la salud de los consumidores. Por eso, trabajamos bajo estándares estrictos para que cada etapa del proceso, desde la recepción del ganado hasta la distribución, cumpla con lo exigido por la ley y con nuestras propias exigencias internas.
3. ¿Existen procedimientos establecidos para asegurar la calidad en las actividades diarias?
Actualmente no contamos con un sistema de procedimientos formales documentados para todas las actividades. Si bien aplicamos ciertas prácticas habituales, reconocemos que es necesario implementar algún tipo de manual o protocolo estandarizado que permita un control más riguroso y uniforme en todas las áreas.
4. ¿Se mide la eficiencia operativa en la empresa? ¿Qué indicadores utilizan?
Por el momento no realizamos una medición constante de la eficiencia operativa con indicadores claros. Generalmente evaluamos el rendimiento de forma empírica y con base en la experiencia del personal, pero estamos considerando la implementación de métricas precisas para tener un control más objetivo.
5. ¿La empresa ofrece capacitaciones a su personal sobre buenas prácticas de calidad?
Sí. Periódicamente organizamos capacitaciones sobre higiene y manipulación de alimentos, normativas sanitarias, uso de equipos y mejora continua. Esto asegura que todos los colaboradores estén actualizados y cumplan con los estándares de calidad que exige el mercado.

Evidencia de la Entrevista realizada al Doctor área de Producción de la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA

 **Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio**

Entrevista dirigida a los Doctores encargados del área de Producción

Datos del entrevistado
Nombre: Jorge Alava Castro
Cargo: Doctor Área Producción
Fecha: 18-07-2025

Preguntas:

1. ¿Qué procedimientos se siguen actualmente para garantizar la calidad durante el proceso de faenamiento?
Durante el faenamiento seguimos protocolos de inspección ante y post mortem, control de higiene en las áreas de trabajo, supervisión del uso adecuado de herramientas y equipos. Además se verifica la temperatura de las cámaras de refrigeración y se aplican procesos de limpieza y desinfección entre turnos.
2. ¿Cuentan con protocolos escritos para cada etapa del proceso productivo?
No para todos los etapas. Tenemos documentos formales para los protocolos críticos, como la inspección veterinaria y el manejo de subproductos, pero aún no se han estandarizado por escrito todos los procedimientos, especialmente los relacionados con mantenimiento preventivo y control de residuos.
3. ¿Con qué frecuencia se realizan controles o evaluaciones en el área de producción?
Se realizan de forma semanal, y en casos específicos, a diario. Esto incluye revisiones sanitarias, verificación de condiciones ambientales y observación directa del cumplimiento de normas de inocuidad.
4. ¿Cómo afecta la falta de control o supervisión a la eficiencia operativa?
Cuando no se mantiene un control constante, puede generarse retraso en las operaciones, aumento del desperdicio y, en ocasiones, problemas de calidad en el producto final. Esto repercute directamente en el tiempo de entrega y en la satisfacción del cliente.
5. ¿Considera que hay buena comunicación entre las áreas técnica, operativa y administrativa?
No siempre. Aunque existe coordinación para temas urgentes, en ocasiones la comunicación no fluye de manera adecuada, lo que provoca retrasos en la toma de decisiones o en la implementación de mejoras.
6. ¿Ha recibido capacitación sobre gestión de calidad o mejoras en procesos productivos?
Sí, he recibido capacitaciones orientadas a la gestión de calidad, manejo de riesgos sanitarios y optimización de procesos. Esto nos ayuda a aplicar mejores prácticas en la operación diaria.
7. En su opinión, ¿qué se debería mejorar para elevar el nivel de calidad y eficiencia en su área?
Considero que es necesario formalizar todos los protocolos por escrito, mejorar la capacitación continua del personal y fortalecer la comunicación interna entre áreas para actuar con mayor rapidez y coordinación.

Evidencia del Cuestionario realizado a los trabajadores del área Operativa de la empresa Comerciantes de Ganado y Asociados de Manta S.A. COGAMANTASA

Uileam
UNIVERSIDAD DE ILOILO
ELOY ALFARO DE PARRAGUI

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Cuestionario de Control Interno (dirigido al personal operativo)

Datos del encuestado
Nombre (opcional):
Área:
Fecha:

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta que considere correcta.
Las respuestas son anónimas y confidenciales.

Nº	Pregunta	Sí	No	A veces
1	¿Existe un manual o protocolo de buenas prácticas operativas para el área de faenamiento?		X	
2	¿Se aplican normas o estándares (como BPM, HACCP, ISO 9001) en los procesos?	X		
3	¿Existe supervisión constante de las actividades que realiza?	X		
4	¿Cree que los errores que se cometen son corregidos oportunamente?	X		
5	¿Se le ha capacitado alguna vez sobre control de calidad?	X		
6	¿Cree que con mejores controles se podría trabajar con mayor eficiencia?	X		
7	¿Ha observado desperdicio de materiales o recursos en su área?		X	
8	¿Sabe a quién debe reportar un error o incidente?	X		