



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PLAN DE CAPACITACIÓN DE REVISIÓN OPERATIVA DEL  
BOTELLÓN PURÉ WÁTER AL PERSONAL DE LA  
AGENCIA TESALIA CBC. QUEVEDO**

Autora:

**Bassantes Saltos Wendy Juliana**

Tutor:

**Ing. Com. Marlo Lopez Perero Mba.**

Guayaquil - Ecuador

**2019**



## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a todos quienes creyeron en mi , mi madre quien me apoyo hasta donde sus alcances lo permitían , mi hija por ser mi motor de vida y a mis jefes Mariella y Fabian por brindarme la oportunidad que necesitaba .

Mi padre quien se que me acompaño desde el cielo en todos mis viajes y madrugadas, desde donde estas se que estas feliz Julio Cesar.

**Wendy Juliana Bassantes Saltos**



## **AGRADECIMIENTO**

A mis docentes que fueron parte de este proceso de formación e impartieron sus conocimientos que me permitirán ser un excelente profesional de la patria.

**Wendy Juliana Bassantes Saltos**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Diseño de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el diseño de investigación con el tema; **“Plan de capacitación de revisión operativa del botellón Puré Wáter al personal de la agencia Tesalia CBC. Quevedo”**. Y el problema de investigación **¿Cómo influye la ausencia de revisión operativa, que provoca incremento en los envases con rotura en la empresa Tesalia Quevedo provincia de los Ríos durante el año 2019?** Presentado por **Wendy Bassantes Saltos** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada: **Wendy Juliana Bassantes Saltos**

Tutor: **Ing. Com. Marlo Lopez Perero Mba.**

## **CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, **Wendy Juliana Bassantes Saltos**, en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación. **“Plan de capacitación de revisión operativa del botellón Puré Wáter al personal de la agencia Tesalia CBC. Quevedo”**. de la modalidad de semipresencial, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

**Wendy Juliana Bassantes Saltos**

Nombre y Apellidos del Autor

\_\_\_\_\_

Firma

No. de cedula: \_\_\_\_\_

*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.*

\_\_\_\_\_

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

Firma

Aclaración:

*LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados*

*Usted debe traer la primera página del urkund sin empastar y ella como constancia garantiza la firma de los colaboradores del CEGESCYT (en Dpto)*



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

#### Tema

**“Plan de capacitación de revisión operativa del botellón Puré Wáter al personal de la agencia Tesalia CBC. Quevedo”.**

**Autora:** Wendy Juliana Bassantes Saltos  
**Tutor:** Ing. Com. Marlo Lopez Perero Mba.

### RESUMEN

En la presente temática se hablará sobre cómo se pretende implementar un plan de capacitación al personal de Tesalia CBC de Quevedo con la finalidad de reducir la rotura de envases del producto y pérdidas de los activos de la empresa.

La investigación tiene como variable dependiente el incremento de envases con rotura e independiente al control de calidad este tipo de variables ayudarán a la investigación ayudando a encontrar soluciones a la temática.

El tipo de investigación a utilizar es exploratoria, descriptiva y causal, el diseño de investigación es bibliográfica y de campo, todas estas se aplicaran mediante el método inductivo y deductivo con las técnicas de recolección de información como la encuesta que ayudará a determinar cuáles son las falencias que actualmente está teniendo la empresa.

Por estas razones es factible la aplicación de la temática investigativa ya que la empresa se verá beneficiada económicamente y los clientes satisfechos con la excelente calidad de los productos que ofrece Tesalia CBC.

#### Palabras claves:

Calidad	Control	Ingresos	Gastos
---------	---------	----------	--------



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

**Tema**

**“Plan de capacitación de revisión operativa del botellón Puré Wáter al personal de la agencia Tesalia CBC. Quevedo”.**

**Autora:** Wendy Juliana Bassantes Saltos  
**Tutor:** Ing. Com. Marlo Lopez Perero Mba.

**ABSTRACT**

This topic will discuss how it is intended to implement a training plan for Tesalia CBC staff in Quevedo in order to reduce the breakage of product packaging and losses of company assets.

The investigation has as a dependent variable the increase of containers with breakage and independent of the quality control this type of variables will help the investigation helping to find solutions to the subject.

The type of research to be used is exploratory, descriptive and causal, the research design is bibliographic and field, all of these will be applied through the inductive and deductive method with the information collection techniques such as the survey that will help determine what the flaws that the company is currently having are.

For these reasons, the application of the research theme is feasible since the company will benefit economically and customers satisfied with the excellent quality of the products offered by Thessaly CBC.

**Keywords:**

Control	Quality	Income	Expenses
---------	---------	--------	----------

**Contenidos:**

**Páginas:**

## **ÍNDICE GENERAL**

TEMA: .....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN .....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
CAPÍTULO I .....	1
EL PROBLEMA .....	1
Planteamiento del problema .....	1
Situación conflicto .....	2
Formulación del problema .....	4
Delimitación del problema .....	4
Variables de la investigación .....	4
Objetivos de la investigación .....	5
Objetivo General .....	5
Objetivos específicos .....	5
Justificación de la investigación .....	6
CAPÍTULO II .....	7

MARCO TEÓRICO .....	7
Antecedentes Históricos .....	7
Antecedentes Referenciales .....	15
Fundamentación Legal .....	17
Definiciones Conceptuales .....	24
CAPÍTULO III.....	25
METODOLOGÍA.....	25
Datos de la empresa.....	25
Diseño de investigación .....	30
Tipos de investigación .....	30
Métodos y Técnicas de la Investigación.....	32
Técnicas y procedimientos .....	32
CAPÍTULO IV .....	34
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	34
PLAN DE MEJORA .....	48
CONCLUSIONES .....	51
RECOMENDACIONES.....	52
Bibliografía.....	53
ANEXOS .....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	28
Tabla 2 .....	29
Tabla 3 .....	29
Tabla 4 .....	31
Tabla 5 .....	32
Tabla 6 .....	34
Tabla 7 .....	35
Tabla 8 .....	36
Tabla 9 .....	37
Tabla 10 .....	38
Tabla 11 .....	39
Tabla 12 .....	40
Tabla 13 .....	41
Tabla 14 .....	42
Tabla 15 .....	43
Tabla 16 .....	44
Tabla 17 .....	45
Tabla 18 .....	46
Tabla 19 .....	47

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 .....	35
Gráfico 2 .....	36
Gráfico 3 .....	37
Gráfico 4 .....	38
Gráfico 5 .....	39
Gráfico 6 .....	40
Gráfico 7 .....	41
Gráfico 8 .....	42
Gráfico 9 .....	43
Gráfico 10 .....	44
Gráfico 11 .....	45
Gráfico 12 .....	45
Gráfico 13 .....	46
Gráfico 14 .....	47

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### **Planteamiento del problema**

Antiguamente las empresas no prestaban mucha atención a la calidad de los productos que se ofrecían en sus organizaciones sino que su objetivo principal solo era vender sin dedicarle importancia a este tipo de tema, pero actualmente globalmente este factor es primordial y cada empresa se encarga de que el proceso de calidad sea el más efectivo porque desean entregar un producto muy competitivo a sus clientes.

Pero que es la calidad, esta tiene varias definiciones de entre ellas se destacará que es aquella que está dirigida a satisfacer las necesidades de los clientes, entregando un producto de alta eficacia o un servicio excelente a los usuarios , permitiéndole así a la empresa generar mayor clientela e ingresos a la misma.

Según Shewhart (1997) afirma que: “La calidad aplicada a los productos es la característica o grupo o combinación de características que distingue un artículo de otro, o los bienes de un fabricante de los de sus competidores” (p.35).

Para Stewart, el control de la calidad significa toda actividad y toda técnica que pudiera contribuir a vivir mejor, en sentido material, por medio de la economía en la fabricación (Shewhart, 1980).

En síntesis se puede decir que a mejor calidad de productos o servicios que ofrezca una organización mayor captación de clientes y aumentos de ventas tendrá.

En años anteriores la producción de cualquier tipo de producto se la hacía artesanalmente y se controlaba con mucha cautela la calidad del producto

que se ofrecía en las empresas, pero con la llegada de la era industrial este tipo de técnica comenzó a disminuir ya que se producía en masa y no revisaban si el producto estaba bien echo o si era la textura, color que satisficiera mejor al consumidor.

Esta situación ha permitido que las empresas tomen medidas correctivas y pongan en marcha la utilización de nuevas técnicas y normas de calidad que disminuyan los egresos y aumente los ingresos de la misma.

Actualmente en el siglo XX cuando se habla de calidad se utiliza la normas ISO 9000 esta permite a la empresa realizar una gestión de procesos productivos que aseguran la elaboración de un producto con un determinado nivel de calidad previamente acordado como aceptable (Espinoza, Jara, Lizarazo, & Sepúlveda, 1999).

De esta manera se hablará de Tesalia CBC es una empresa embotelladora de bebidas con el portafolio más amplio de la región; con más de 100 años de trayectoria en el mercado ecuatoriano, es parte del Grupo CBC.

Tesalia tiene muchos años en el mercado , lo que le ha permitido ser una empresa reconocida a nivel Nacional en cuanto a costos y ventas , actualmente en Quevedo está ocurriendo una serie de problemáticas que está afectando a los ingresos de la misma las posibles falencias que pudiesen estar afectando a Tesalia son el más manejo de los procesos productivos que tiene la empresa que está ocasionando roturas en el envasado de sus productos , provocando un incumplimiento de las funciones de la empresa.

### **Situación conflicto**

El Aumento de la rotura de botellas de agua que está teniendo Tesalia CBC de la ciudad de Quevedo es debido a la ineficiente aplicación de procesos de control de calidad es causada porque la empresa no cuenta

con un buen manejo de los procesos de calidad que permitan que haya un equilibrio en el proceso productivo.

Hoy en día debido a estos factores los productos carecen de un proceso de calidad es causado por la inadecuada manipulación de los productos y una limitada aplicación de tecnología en el negocio.

Todas estas situaciones provocan que el usuario no se sienta satisfecho con el producto, provocando la devolución del producto y disminuyendo los ingresos y aumentando los egresos de la empresa.

El deficiente conocimiento de calidad que tienen los empleados de Tesalia en el área productiva se me generado por el limitado presupuesto que el gerente general asigna a capacitar al personal en estos métodos de control de calidad.

Este tipo de falencia provoca que haya una disminución de los ingresos e incumpliendo con los pedidos a terceros del producto.

El incremento de envases con rotura se debe a la desorganización de la empresa y a la no aplicación de los procesos de calidad, tiene como efecto el incremento de los costos operativos y aumento de productos en mal estado.

En cuanto a los objetivos Tesalia tiene como fin incrementar sus ingresos mejorando los procesos de calidad de la empresa, permitiendo así se vean reducidas la rotura de botellones.

Otro objetivo es incrementar el personal, con la finalidad de poder controlar los procesos productivos y de envasado del mismo, toda esta situación está provocando un deficiente servicio hacia el cliente por la no utilización de un adecuado manejo de tecnología que ayudaría a la entrega total de los productos a terceros.

También se espera poder hacer inversiones tecnologías con el fin de adecuar a la empresa disminuyendo el tiempo y costo productivo del

mismo , todos estos factores ayudaría a que la empresa como tal aumente los ingresos, siempre y cuando se permita aumentar el proceso de calidad del mismo.

### **Formulación del problema**

¿Cómo influye la ausencia de control de calidad, que provoca incremento en los envases con rotura en la empresa Tesalia Quevedo provincia de los Ríos durante el año 2019?

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Producción

**Área:** Envasado

**Aspectos:** Control de calidad

**Tema:** Plan de capacitación de revisión operativa del botellón Puré Wáter al personal de la agencia Tesalia CBC. Quevedo

### **Variables de la investigación**

**Variable independiente:** Control de calidad

**Variable dependiente:** Incremento de envases con rotura.

### **Evaluación del problema.**

**Delimitado.-** El bajo nivel de conocimientos de los empleados que provocan la rotura de los envases y disminución de los activos de Tesalia.

**Claro.-** Reducir las pérdidas provocadas por el mal manejo del proceso de calidad del producto.

**Evidente.-** El bajo nivel de conocimientos de técnicas de control provoca que haya un aumento de egresos de la empresa.

**Concreto.-** Mediante la capacitación que se realizará a los empleados

acerca del control de calidad y proceso se espera aumentar los ingresos de Tesalia.

**Relevante.-** Se debe de invertir en maquinaria que disminuya el proceso productivo de la empresa.

**Original.-** Tesalia tiene como fin brindar un producto de alta calidad que satisfaga las necesidades de los clientes.

**Contextualmente.-** Carecimiento de un buen proceso productivo de la empresa.

**Factible.-** Mediante capacitaciones hacia los empleados de producción se espera poder disminuir las roturas de botellones de agua y aumentando así los ingresos de la empresa.

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General**

Establecer un plan de capacitación de control de calidad de los productos de la agencia Tesalia CBC Quevedo.

#### **Objetivos específicos**

- Fundamentar y determinar cuáles son las teorías de control de calidad y control de salida.
- Diagnosticar la metodología operativa en la empresa Tesalia CBC Quevedo.
- Diseñar un plan de capacitación que facilite el uso de los métodos de control de calidad en los envases de la empresa Tesalia CBC Quevedo.

## **Justificación de la investigación**

El trabajo de investigación en cuestión busca determinar métodos de capacitaciones de control de calidad hacia los empleados del área productiva y envasado del producto que permitan la disminución de rotura de botellones de la agencia Tesalia CBC Quevedo.

Es importante indicar que mediante la aplicación de varios de estos factores la empresa y usuarios se verán beneficiados, en cuanto la empresa se beneficiará aumentando su nivel de ingresos y disminuyendo sus egresos y en cuanto a clientes estos se sentirán satisfecho con el producto y servicio que ofrece la misma.

Cabe recalcar que es de vital importancia implementar métodos de control de calidad puesto que mediante esta se podrán ver reducidos las roturas de botellones de agua que ocasionalmente tiene la empresa.

La empresa debe de tomar medidas correctivas que les permitan al gerente general y jefes de producción mejorar sus conocimientos en estos temas productivos con el fin de poder manejar con facilidad estos temas.

Con la aplicación de los procesos productivos y de calidad se espera que aumenten los niveles de clientela y ventas ya que se entregará un producto competitivo en el mercado y así poder satisfacer a la clientela al 100% por el excelente producto ofrecido, esto beneficiará a la organización porque se reduce los gastos de materia prima.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **Antecedentes Históricos**

La calidad del producto es una herramienta de posicionamiento del mercadólogo, se define como la capacidad de un producto para desempeñar sus funciones; incluye la durabilidad general del producto, su confiabilidad, precisión, facilidad de operación y reparación, y otros atributos valiosos. (Armstrong & Kotler, 2003)

Cuando la producción se realizaba en talleres artesanales la calidad del producto era muy importante debido a que la comunicación con el cliente era directa y no podría haber fallos de calidad ya que esta debía ser impecable para los clientes, pero desde el siglo XIX cuando se inició la industrialización de los productos por partes la calidad fue perdiendo intensidad debido a que los empleados no podían estar muy atentos a la producción total porque esta era muy grande con el paso de los años por cambios de la globalización esta situación ha ido mejorando ya que cada vez los clientes exigían una excelente calidad. (Vairo, 1994)

El proceso delimita cuidadosamente la finalidad concreta que se persigue, el comienzo y el final del proceso, y las funciones que los forman. El control de los procesos productivos en las organizaciones es muy importante ya que de este departamento depende la calidad del producto que se venderán a los clientes.

## Pure Water Agua sin Gas

Pure Water es 7 veces filtrada, el agua perfecta para cada momento del día. Ofrece un formato ECO 500 que tiene características que ayuda al medio ambiente.



## Qué parámetros se suelen medir

A continuación se enumeran, de manera genérica, los principales parámetros de calidad y tests con los que se suelen medir los envases, sin considerar el tipo de envase o material. Todas las propiedades relacionadas en este apartado pueden analizarse sobre una probeta de material con el objeto de conocer las características del material, o bien, sobre un envase o una muestra de un envase ya fabricado, de manera que permite conocer cómo influye el diseño o la condiciones de procesado del envase sobre estas propiedades.

- **Compresión:** indica el comportamiento de un material o envase cuando está sometido a una carga de compresión a una velocidad uniforme y baja en su eje longitudinal.
- **Resistencia a la flexión:** designa la capacidad del material de soportar fuerzas aplicadas perpendicularmente a su eje longitudinal.
- **Resistencia al impacto:** designa la resistencia de un material contra choques o impactos que pudiesen romperlo.

- **Resistencia a la punción:** designa la resistencia de una muestra, en forma de lámina o film, a ser perforado por un punzón.
- **Rasgado:** indica la fuerza necesaria para propagar el rasgado de un corte.
- **Coefficiente de rozamiento:** es la resistencia que encuentra un material cuando desliza sobre otro material.
- **Dureza:** es la resistencia que opone un material a ser rayado o penetrado.
- **Separación por pelado:** determina la fuerza de unión de los materiales plásticos.

### Especificaciones de envases de plástico

Existen numerosas familias de polímeros, en la Tabla 3 se muestran algunas de los principales, mostrando además su número identificativo, empleado, entre otros campos, para la gestión de residuos. Las especificaciones de los materiales plásticos que se presentan en este apartado se han centrado en las que aplican a envases de film, con y sin propiedad barrera, a envases tipo botellas y a bandejas. Para cada tipo de envase plástico se detallan las especificaciones más comunes que lo caracterizan.

### Figura 1 Tipos de polímeros estándar

Tabla 3. Tipos de polímeros estándar

Nombre	Abreviatura (opcional)	Número de identificación
Poliétilentereftalato	PET o PETE	1
Poliétileno de alta densidad	PEAD o HDPE	2
Policloruro de vinilo	PVC	3
Poliétileno de baja densidad	PEBD o LDPE	4
Polipropileno	PP	5
Poliestireno	PS	6
Otros	Otros	7

**Fuente:** (AINIA Centro Tecnológico Agroalimentario; AIMPLAS Instituto Tecnológico del Plástico, 2016)

En la Tabla 4 se muestran los principales análisis de control de calidad, de acuerdo a sus propiedades que se encuentran habitualmente en las especificaciones de las fichas técnicas de los plásticos. En algunos casos,

los ensayos de control pueden ser compartidos entre un film o un envase tipo bandeja, y dependerán de su aplicación final. Se indican con una “x” aquellos ensayos que son más habituales para cada tipo de material o envase, sin embargo es posible que algunos ensayos no señalados con una “x” puedan ser adecuados para alguna aplicación o análisis concreto.

## Figura 2 Especificaciones en plásticos de acuerdo a la tipología de envase

Tabla 4. Especificaciones en plásticos de acuerdo a la tipología de envase

ESPECIFICACIONES	ENVASE		
	Film	Botellas	Bandejas
<b>Identificación de materiales</b>			
Tipo de material	x	x	x
Espesor	x	x	x
Estructura (multicapas)	x	x	x
<b>Propiedades mecánicas</b>			
Tracción	x		
Compresión		x	x
Flexión		x	x
Resistencia al impacto	x	x	x
Resistencia a punción	x		x
Rasgado	x		
Coefficiente de rozamiento	x		
Dureza	x	x	x
Separación por pelado	x		x
Ensayo de caída libre		x	x
<b>Propiedades barrera</b>			
Velocidad de transmisión de oxígeno	x	x	x
Velocidad de transmisión de vapor de agua	x	x	x
Velocidad de transmisión de dióxido de carbono	x	x	x
<b>Propiedades ópticas</b>			
Turbidez	x	x	x
Brillo	x	x	x
<b>Propiedades térmicas</b>			
Hot tack	x		
<b>Interacción envase-producto</b>			
Migración global	x	x	x
Migración específica	x	x	x

**Fuente:** (AINIA Centro Tecnológico Agroalimentario; AIMPLAS Instituto Tecnológico del Plástico, 2016)

### Aumento del control de calidad

Los primeros datos disponibles sobre control de calidad se remontan a 1924, cuando Walter A. Shewhart, de los laboratorios Bell Telephone, aplico por vez primera un gráfico estadístico de control de calidad a un producto manufacturado. Posteriormente, Shewhart escribió un libro

titulado Economic Control of Quality of Manufactured Product (Control económico de calidad de productos manufacturados), publicado en 1931 por D. Van Nostrand Company, Inc., Nueva York. Como se desprende de su título, su objetivo central era el control económico.

Desgraciadamente, muchas de las últimas aplicaciones de técnicas estadísticas al control de calidad han sido todo menos económico. Durante los primeros años de década de 1940 se crearon y empezaron a utilizar tablas de muestreo para inspecciones de aceptación, y se publicaron, además, las utilizadas por las Fuerzas Armadas. Estas últimas dieron lugar al Military Standard 105D, ampliamente aceptado y utilizado por entidades públicas y privadas para inspecciones de aceptación por muestreo de atributos.

El ministerio de Defensa ha publicado, también su Military Standard 414 para muestreos de aceptación basados en variables y tiene normas para muestreos continuos simples y multietápicos que utiliza para la inspección por atributos. Los distintos departamentos del Ministerio de Defensa han influido siempre, directa o indirectamente, dado el volumen de sus adquisiciones, en la promulgación y utilización de técnicas de control de calidad. Gran parte del PNB lo representan los gastos en defensa. Cuando se considera el efecto que produce la insistencia sobre la calidad necesaria de toda la cadena de sucesos, se puede adjudicar a los distintos departamentos del Ministerio de Defensa en cuanto a la calidad exigida en sus adquisiciones. Bertrand L & Prabhakar M, (1989)

Entre los años 1965 y 1985, en la mayoría de las empresas estadounidenses se ha impuesto este concepto del control de calidad. Durante dicho periodo, las empresas de este país hubieron de enfrentarse a una competencia creciente, dentro de las propias fronteras y en el extranjero, como consecuencia de la comercialización de productos de mejor calidad y menor costo provenientes de otros países industriales. A

la cabeza de los mismos figuraban Alemania Occidental y Japón; este último país representa, en la década de 1980, el ideal de gran calidad y bajo costo. Para defenderse, tanto las empresas de los Estados Unidos como las de otros países occidentales han incrementado sus esfuerzos en el área del control de calidad, con objeto de mejorar la calidad y la productividad, y reducir los costos.

Pese a que este libro se centra en el control de calidad, los autores están convencidos, y desearían transmitir su convencimiento a los lectores, de que existe una estrecha relación entre el control de calidad y la productividad; para destacar esta relación, hemos incluido un resumen de ciertas técnicas de dirección japonesas y estadounidenses. En definitiva, quien mayor influencia, positiva o negativa, tiene sobre el trabajador es su supervisor directo, tanto en las labores de producción como en las administrativas. Por tanto, el supervisor se convierte en el eje en torno al cual giran todos los esfuerzos para la consecución del control de calidad total.

Aunque la alta dirección de la empresa esté plenamente convencida de la necesidad de control de calidad, no lograra ningún resultado si los supervisores no son conscientes de su valor. Puede ocurrir que un grupo de expertos en estadística y de ingenieros de control de calidad estén realizando sus cálculos en el vacío, simplemente porque los supervisores no hayan alentado la participación activa de los trabajadores en el control de calidad. Bertrand L & Prabhakar M, (1989b)

### **Control y mejora de la calidad**

Con el objeto de que la planificación de la calidad sea eficaz y alcance sus objetivos, se utiliza un proceso de control, ejecutado y coordinado por la organización para la calidad, que verifica hasta qué punto se logran aquellos y asegura la mejora de los procesos y productos.

El control de calidad está subordinado, en gran medida, a la aptitud y actitud de los trabajadores. En su práctica se emplean métodos sencillos

de control basados en técnicas de identificación, jerarquización y solución de problemas, y sistemas de control de desviaciones respecto a los procedimientos establecidos y los objetivos fijados.

Aunque escasamente implantado en el sector servicios, el método estadístico de control de procesos puede aplicarse a diversos aspectos de la atención sanitaria, una vez se ha determinado la capacidad del proceso previa eliminación de las causas asignables de perturbación.

La mejora de la calidad no es solo el resultado del control. Constituye un proceso planificado, en el que intervienen múltiples factores, necesario para desarrollar nuevas características de los productos y procesos y reducir costes de calidad. (Varo, 1994)

### **¿Qué es el control de calidad?**

El control de calidad japonés es una revolución en el pensamiento de la gerencia. Representa un nuevo concepto de la gerencia.

Las Normas Industriales Japonesas (NIJ) definen así el control de calidad: “Un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores. El control de calidad moderno utiliza métodos estadísticos y suele llamarse control de calidad estadístico”. Ishikawa, (2003a)

Para Ishikawa, (2003b) “Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor”.

Para alcanzar esta meta, es preciso que en la empresa todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo en esto a los altos ejecutivos así como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados.

### **Control de calidad en toda la empresa**

A Ishikawa se le relaciona con el movimiento de control de calidad en toda empresa, iniciado en Japón entre 1955 y 1960, después de las visitas de

Deming y Juran. De acuerdo con él, el control de calidad es Japonés se caracteriza por la participación de todos desde los altos directivos hasta los empleados de más bajo rango, más que por los métodos estadísticos de estudio.

Así como en el proceso participan los departamentos de ingeniería, diseño, investigación y producción, lo hacen también los de ventas, materiales y los administrativos, como planeación, contabilidad, y recursos humanos. Los conceptos y métodos de control de calidad se usan lo mismo para resolver problemas en los procesos de producción, control del abastecimiento de materiales, control de diseño de nuevos productos, que para apoyar a la alta dirección en la revisión de políticas, solución de problemas de ventas, personal y administración. Las Auditorías de Calidad, internas y externas, forman parte de esta actividad. Guajardo Garza, (2008a)

El doctor Ishikawa expone que el movimiento de Control de Calidad en toda empresa no se dirige sólo a la calidad del producto, sino también a la calidad del servicio después de la venta, la calidad de la administración, de la compañía, del ser humano, etc. Los efectos que se logran son:

1. La calidad del producto que se ve mejorada y llega a ser más uniforme, se reducen los defectos.
2. Mejora la confiabilidad de los productos.
3. Bajamos los costos.
4. Los niveles de producción se incrementan y es posible elaborar programas más racionales.
5. Se reducen los desperdicios y reprocesos.
6. Se establece y mejora la técnica.
7. Se reducen los gastos por inspección y pruebas.
8. Se racionalizan más los contratos entre vendedor y comprador.
9. Crece el mercado para las ventas.
10. Mejora la relación entre los departamentos.
11. Disminuyen los datos y reportes falsos.

12. Se discute con más libertad y democracia.
13. Las juntas se realizan más tranquilamente.
14. Las reparaciones y las instalaciones de equipos y facilidades se hacen, más racionalmente.
15. Mejoran las relaciones humanas. Guajardo Garza, (2008b)

### **Círculos de Calidad**

Una de las principales características de las organizaciones japonesas que han puesto en operación el control de calidad en toda la empresa es el Movimiento de los Círculos de Calidad, iniciando en 1962 y 1963 con el primer círculo registrado en la compañía de teléfonos y telégrafos Nippon. En un principio, el movimiento se dirigió al sector industrial de Japón; ahora se ha exportado a los sectores bancarios y de comercialización y se ha exportado a muchos otros países, aunque su éxito en el mundo occidental no ha sido tan amplio como en Japón. Guajardo Garza, (2008c)

### **Antecedentes Referenciales**

Hasta el año de 1993 Tesalia era la única empresa fuerte que dominaba las ventas de agua con gas y sin gas en el mercado ecuatoriano; luego de este año aparecieron nuevos competidores como son: All Natural, Vivant, Agua Cielo, Dasani, Manantial, entre otras que expandieron el mercado y a su vez equilibraron el nivel de ventas. En Ecuador las compañías que envasan productos líquidos disfrutaban de la variabilidad de las temperaturas que se registran en las diferentes regiones del país, pues hay razones para ello, el calor propio de ciertas temporadas mueve el consumo de bebidas. (Almagor Farinango & Chalan Chagna, 2013)

**Universidad:** PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

**Autora:** KAREN MARÍA MENDOZA BARBERÁN

**Tema:** “DESARROLLO DE UN PLAN DE MARKETING ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA BLUE AGUA ULTRAPURA, DEDICADA A LA

## PRODDUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE AGUA EMBOTELLADA EN QUITO”

**Año:** 2012

La industria de la producción y comercialización de agua embotellada se ha encontrado en los últimos años en crecimiento, por esta razón el presente plan de marketing busca utilizar las herramientas necesarias para conocer a profundidad al cliente potencial y convertirlo en el eje central de las acciones y decisiones que se tomarán en el proyecto. El plan de marketing para la empresa BLUE AGUA ULTRAPURA que se presenta es un proyecto muy atractivo pues está inmerso en una actividad en incremento y que sería de mucha importancia para la empresa, ya que cuenta con 4 años en el mercado ecuatoriano y quieren expandir su cartera de clientes. Blue Agua Ultra Pura está constituida por una sociedad conyugal que aplicaron una franquicia colombiana desde 2007, dedicándose a la producción, venta y distribución de agua purificada, los cuales identificaron una necesidad en el mercado ecuatoriano de un producto de alta calidad y buen servicio. Para alcanzar los objetivos de lograr un mayor posicionamiento en la mente de los consumidores y por ende aumentar las ventas se debe establecer metas de cumplimiento, mediante la administración de planes y programas concretos, realizar planes y estudios para la creación de nuevos canales de distribución, y no descuidar el área de marketing, pues es el pilar de toda empresa. Por lo que esperamos que con la implementación del plan contribuya no solo al crecimiento económico de la empresa y del número de clientes sino al desarrollo integral de la sociedad. (Mendoza Barberán, 2012)

**Universidad:** UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

**Autora:** JANNETH ROCÍO ALVARADO INGA

**Tema:** “ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMBOTELLADORA DE AGUA PURIFICADA EN EL CANTÓN PASAJE – PROVINCIA DE EL ORO”

**Año:** 2005

El agua envasada es uno de los productos de mayor consumo en la actualidad, esto se debe que la ciudad dispone de agua potable que no cumple con los parámetros técnicos apta para el consumo humano. Como se menciona en un estudio realizado en la ciudad de Guayaquil “a nivel nacional existen empresas que a pesar de contar con el respectivo permiso sanitario de funcionamiento no disponen de los equipos, infraestructura y recurso humano capacitado para realizar un adecuado procesamiento y embotellamiento del agua” (Macías F., Orellana D. y Reyes W., 2010). El líquido vital que permite la subsistencia al ser humano, es uno de los elementos necesarios para los seres vivos, por lo tanto requiere que su tratamiento y procesamiento sea realizado con procesos altamente exigentes. En el cantón Pasaje existen en el mercado diversas marcas de agua embotellada, además el consumo de este producto es masivo especialmente en temporadas de invierno donde las temperaturas son altas. (Alvarado Inga, 2005)

### **Fundamentación Legal**

Las actividades productivas desarrolladas en la república del Ecuador están en marcadas por la articulación que establece la carta magna del estado vigente 2008, los objetivos que establece el plan nacional de desarrollo 2017 – 2021 y las demás leyes pertinentes al tema objeto de estudio.

### **Constitución de la República del Ecuador 2008**

#### **Sección primera Agua y alimentación**

**Art. 12.-** El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida. (Art. 12 Constitución de la República del Ecuador, 2008)

**Art. 13.-** Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales. El Estado ecuatoriano promoverá la soberanía alimentaria. (Art. 13 Constitución de la República del Ecuador, 2008)

### **Sección segunda Ambiente sano**

**Art. 14.-** 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. (Art. 14 Constitución de la República del Ecuador, 2008)

**Art. 15.-** El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional. (Art. 15 Constitución de la República del Ecuador, 2008)

## **Sección novena Personas usuarias y consumidoras**

**Art. 52.-** Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. (Art. 52 Constitución de la República del Ecuador, 2008)

**Art. 53.-** Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados. (Art. 53 Constitución de la República del Ecuador, 2008)

**Art. 54.-** Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas. (Art. 54 Constitución de la República del Ecuador , 2008)

**Art. 55.-** Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse. (Art. 55 Constitución de la República del Ecuador, 2008)

### **Ley de Defensa del Consumidor**

**Art 1.- Consumidor.-** No serán considerados consumidores aquellas personas naturales o jurídicas que adquieran, utilicen o reciban oferta de bienes o servicios para emplearlos en la explotación de actividades económicas con fines de lucro o, en beneficio de sus clientes o de terceros a quienes ofrezcan bienes o servicios. (Art. 1 Ley de Defensa del Consumidor, 2006)

**Art 56.-** El INEN ejercerá el control de calidad de los bienes y servicios en los casos en que esta función no esté asignada a otros organismos especializados componentes. (Art. 56 Ley de Defensa del Consumidor, 2016)

**Art 58.-** En caso de que el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) compruebe técnicamente una defectuosa calidad de bienes o servicios, deberá remitir un informe a las autoridades competentes para que procedan de conformidad con lo previsto en el Art. 66 de la ley. (Art. 58 Ley de Defensa del Consumidor, 2016)

### **Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida**

El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetaran las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución de presupuesto del estado, y la inversión a la asignación de recursos públicos basándose firmemente en reconocer la importancia del aumento de la capacidad productiva en el proceso de desarrollo económico, el siguiente problema objeto estudio se alinea al segundo eje del Plan Nacional de

Desarrollo Toda un Vida que reúne al objetivo cuatro al seis. (Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida, 2017)

**Objetivo 5: Impulsar la productividad y la competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria**

El presente objetivo trata sobre la productividad y competencia e inducir a la innovación de nuevas implementaciones y transformación productiva, esto demuestra que está basado bajo un nivel lineal de producción, de la transformación de la materia prima, utilizar los recursos necesarios para obtener un modelo inteligente y consecuente de recursos materiales y económicos considerando el proceso de distribución de los productos renovables alcanzando el crecimiento económico sostenible de una manera redistributiva, impulsando la producción nacional en una normativa inclusiva, responsable tanto como lo social y en lo económico.

La producción favorece al mercado un desarrollo de transformación y diversificación productiva lo que implica en la economía un ajuste pleno para el buen funcionamiento de la producción, estableciendo los recursos necesarios para lograr los objetivos, diseñando los recursos necesarios. Los recursos económicos o productivos sostienen en una medida donde se implica la provisión de bienes y servicios desde una producción primaria hasta el potencial consumidor donde se atribuye los procesos de desarrollo industrial donde se establece medidas autónomas para enfocarse en el sector productivo de acuerdo a los recursos necesarios para la producción económica donde se fortalezca la producción y el desarrollo de las industrias. (Objetivo 5 Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida, 2017)

**Código de trabajo**

**Art.1.-** Este artículo señala en el ámbito de este Código, los preceptos de este código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores que se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en casos específicos a las que ellas se refieren. (Art. 1, Código de Trabajo, 2012)

**Art. 2.-** Indica que ninguna persona puede ser obligada a realizar trabajos gratuitos salvo que se presente alguna urgencia, es decir que solo en caso se podrá hacer este tipo de trabajo. (Art. 2, Código de Trabajo, 2012)

**Art. 3.-** Indica que ninguna persona puede ser obligada a realizar trabajos gratuitos salvo que se presente alguna urgencia, es decir que solo en caso se podrá hacer este tipo de trabajo. (Art. 3, Código de Trabajo, 2012)

**Art. 4 – Art. 5.-** Son los que nos señalan que el trabajador no puede renunciar a sus derechos por el cual los funcionarios y administrativos están en la obligación de prestar al trabajador la oportuna y respectiva protección para así garantizar la eficacia de sus derechos como trabajador. (Art. 4, Código de Trabajo, 2012)

**Art.19.-** De la ley orgánica para la justicia laboral y reconocimiento el trabajo en el hogar sustituye el artículo ciento cuatro que señala la determinación de las utilidades anuales de las respectivas empresas se tomaran como base las declaraciones o liquidaciones que se hagan para el efecto de pago del impuesto a la renta. (Art. 19, Código de Trabajo, 2012)

**Art. 97.-** Señala que el empleador o la empresa deben reconocer a sus trabajadores con un 15% de utilidades liquidadas. El cual el 10% se le entrega directamente al trabajador y el 5% restante lo entrega en proporción a sus cargas familiares. (Art. 97, Código de Trabajo, 2012)

**Art. 305.-** Es el que señala que el empleado privado o particular se compromete a prestar a un empleador sus servicios de carácter intelectual y material en virtud de su sueldo, señalando los beneficios de cualquier forma que la redistribución sean los servicios ocasionales. (Art. 305, Código de Trabajo, 2012)

**Art. 309.-** Establece señala que los contratos de trabajo entre empleadores y empleados privados se conseguirán por escrito.

El artículo específico que el contrato de trabajo de los empleados debe celebrarse por exclusivamente por escrito. (Art. 309, Código de Trabajo, 2012)

**Art. 310.-** Establece a que las causas para la terminación de estos contratos. Estos contratos terminan por las causas generales, sin perjuicios de que el empleador pueda también dar por concluido el contrato, previsto bueno por las siguientes:

- i. Cuando el empleado revele secretos o haga divulgaciones que ocasionen perjuicios al empleador
- ii. Cuando el empleado haya inducido al empleador a celebrar el contrato mediante certificados falsos.
- iii. Mediante este artículo, podemos observar minuciosamente las causas por las cuales este tipo de contrato se pueden dar por terminados, pero sin perjuicios de que el empleador pueda dar por concluido el contrato. (Art. 310, Código de Trabajo, 2012)

**Art. 165.- Porcentaje de aprendices en empresas.-** En toda empresa sea cualquier tipo de servicio que ofrezca según el estado deberá aceptar a un aprendiz aproximadamente en toda la empresa debe ser un cinco por ciento de todos los trabajadores, si en la organización trabajan al menos veinte obreros se deberá aceptar un aprendiz obligado según las leyes (Art. 165, Código de trabajo, 2012)

**Artículo Cuatrocientos cuarenta y uno.- Protección del Estado.-** Todos los gremios u organización pueden ser amparadas por el estado siempre y cuando sigan cierto tipo de características, tales como: La capacitación constante profesional, el apoyo mutuo mediante la formación de cooperativas, los demás que mejoren económicamente. (Art. 165, Código de trabajo, 2012)

## **Variables de la Investigación**

### **Variable Independiente – Control de Calidad**

Se denomina control de calidad al conjunto de técnicas y procedimientos de que se sirve la dirección para orientar, supervisar y controlar todas las etapas mencionadas hasta la obtención de un producto de la calidad deseada. El control de calidad no es solo papeleo, ni una serie de fórmulas estadísticas y de tablas de aceptación y control, ni el departamento responsable del control representa una inversión que, como cualquier otra, debe producir rendimientos adecuados que justifiquen su existencia. Todos los miembros de una empresa son responsables del control de calidad. Sea cual sea el trabajo que desarrolle una persona o una máquina quien realiza el trabajo o maneja la máquina es quien con mayor eficacia puede controlar la calidad o informar de la imposibilidad de alcanzar la calidad deseada para que se adopten medidas correctoras.

### **Variable Dependiente – Incremento de envases con rotura**

Se ha detectado una problemática en la agencia Tesalia cbc que es el incremento de envases con rotura para la cual se propone un plan de capacitaciones de revisión operativa del botellón puré wáter para disminuir el problema en efecto. Un envase es un recipiente que ayuda a conservar un contenido para su debida transportación y en la estantería, cuando este se rompe provoca pérdida para la empresa puesto que se desperdicia tanto el envase como su contenido.

### **Definiciones Conceptuales**

**Control:** Control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. (Zona Economica, 2019)

**Procesos:** Sucesión e interrelación de pasos, tareas y decisiones, con valor agregado, que se vinculan entre sí para transformar un insumo en un producto o servicio. (Riquelme, 2012)

**Calidad:** Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades,

gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc. (Arturo, 2011)

**Producción:** La producción es el conjunto de métodos o procesos utilizados para transformar entradas concretas (materias primas, bienes semi-acabados, etc) y entradas intangibles (ideas, información, conocimiento) en bienes o servicios. Producción, en sí, es un término amplio que puede referirse a varias cosas como: designar el producto o la cosa producida, el modo de producirla, e incluso el conjunto de productos de la industria o de los suelos. En este sentido, la producción forma parte de la actividad económica en general, y tiene la capacidad de generar un valor agregado tanto en los bienes como en los servicios, en especial cuando se les suma una nueva utilidad o mejoramiento, según sea el caso. (significados.com/, 2013)

**Envasado:** Es el procedimiento por el cual una mercancía se envasa o empaqueta para su transporte y venta. Comprende tanto la producción del envase como la envoltura para un producto, hasta el color del envase. (quiminet.com, 2006)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Datos de la empresa**

Tesalia cbc, la compañía de bebidas de las Américas, es una empresa multilatinas líder en la elaboración y distribución de bebidas en la región. Fundada en Guatemala en 1885, cuenta con presencia en 18 países de

Latinoamérica, el Caribe, México y Estados Unidos, 14 plantas de operación y más de 9 mil colaboradores. Junto a sus socios estratégicos PepsiCo, AmBev, y Beliv, posee un portafolio con más de 200 marcas, poniendo a disposición de sus consumidores una bebida para cada ocasión de consumo y diferentes estilos de vida. cbc es el embotellador de PepsiCo más antiguo fuera de Estados Unidos, con más de 70 años de relación corporativa y reconocido en seis ocasiones como el “Mejor Embotellador de América” y en 2012 como el “Mejor Embotellador a Nivel Global”. (Tesalia cbc, s.f.)

### **Logo de la empresa**

**Figura 3**



**Fuente:** (<http://www.pactoglobal-ecuador.org/>, 2017)

### **Código de ética**

En cbc nos hemos caracterizado por ser una compañía líder en la elaboración y distribución de bebidas y esto hace que nos sintamos orgullosos de los logros alcanzados. Basamos nuestro desempeño en los valores corporativos: Soñamos en grande, somos dueños, gente excelente, integridad, gestión y nos apasiona lo que hacemos. Hemos desarrollado nuestro Código de Ética para proveer a nuestros colaboradores, proveedores y público en general un documento oficial que especifique nuestro compromiso con una actuación responsable, ética, transparente y respetuosa. El futuro de nuestra compañía es alentador,

pero ese esfuerzo prometedor sólo se hará realidad si todos y cada uno de nosotros cumplimos y nos adherimos al espíritu de nuestro código día a día, sin excusas, sin excepciones y sin concesiones. Entendemos, vivimos y multiplicamos nuestros principios. Siempre tenemos presente que la ética y la integridad son nuestros pilares fundamentales para alcanzar las metas de la compañía. (Mata, s.f.)

### **Misión**

Somos gente competitiva que crea relaciones sólidas con nuestros clientes y consumidores a través de las mejores propuestas de valor. (Tesalia cbc, s.f.)

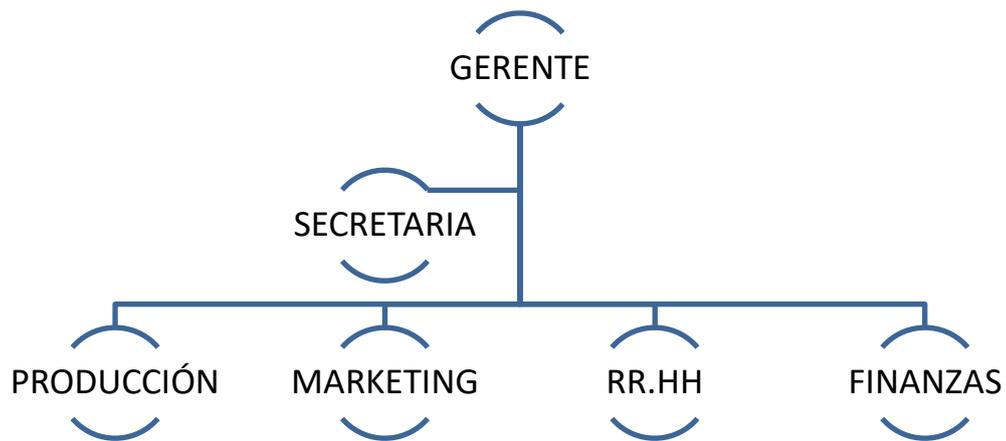
### **Visión**

Ser la mejor compañía de bebidas de las Américas, creando valor sostenible, ofreciendo a nuestros consumidores las mejores experiencias con nuestras marcas, contribuyendo a un mundo mejor. (Tesalia cbc, s.f.)

### **Valores de la empresa**

- Soñamos en grande
- Somos dueños
- Somos gente excelente
- Somos íntegros
- Tenemos gestión sostenible
- Nos apasiona lo que hacemos

### **Estructura organizacional**



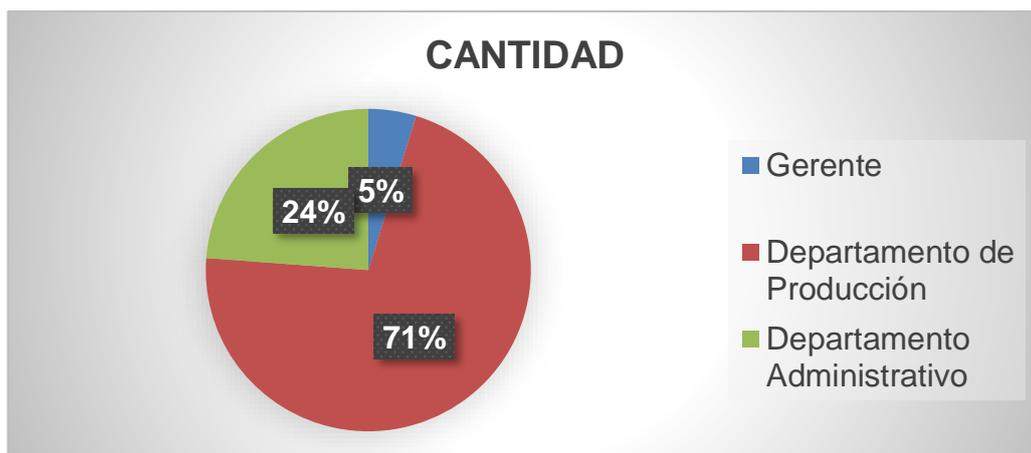
**Plantilla total de trabajadores**

**Tabla 1 Trabajadores**

PERSONAL	CANTIDAD
Gerente	1
Departamento de Producción	20
Departamento Administrativo	5
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

Elaborado por: Bassantes, W (2019)

**Gráfico 1**



Elaborado por: Bassantes, W (2019)

**Competidores más importantes**

**Tabla 2 Competidores**

COMPETIDORES IMPORTANTES
All Natural
Vivant
Agua Cielo
Dasani
Manantial
Splendor

Elaborado por: Bassantes, W (2019)

**Productos que ofrece**

**Tabla 3 Productos**

<b>Aguas</b>
<b>Gaseosas</b>
<b>Funcionales</b>
<b>Jugos</b>

Elaborado por: Bassantes, W (2019)

**Botellones fuera de operación durante los tres últimos años**

## **Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es un programa que especifica el proceso de realizar y controlar un proyecto de investigación, es decir es el arreglo escrito y formal de las condiciones para recopilar y analizar la información (Naghi Namakforoosh, 2005)

### **Bibliográfico**

La investigación bibliográfica es una propedéutica para toda otra clase de investigación que se quiera emprender ( Bernal Granados, 2003)

### **De Campo**

Consiste en la recolección directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos. (Arias, 2012)

## **Tipos de investigación**

### **Investigación Exploratoria**

Tipo de investigación que tiene como objetivo proporcionar conocimiento y comprensión del problema que enfrenta el investigador. Malhotra, (2004a)

### **Investigación Descriptiva**

Tipo de investigación conclusiva que tiene como objetivo la descripción de algo, por lo general características o funciones del mercado. Malhotra, (2004b)

### **Investigación Casual**

Tipo de investigación donde su objetivo es obtener evidencia sobre relaciones causales. Malhotra, (2004c)

Se pretende realizar la investigación utilizando los tipos de investigación exploratoria, descriptiva, casual, para poder cumplir con el objetivo de la propuesta.

## Población y Muestra

### Población

Según Fuentelsaz Gallego & Icart Ise, (2006a) define a la población como: El conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desean estudiar.

A continuación denotamos una tabla de nuestro universo o población que son los colaboradores de la empresa Tesalia cbc de la ciudad de Quevedo.

**Tabla 4 Universo**

<b>Elemento</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	1
Departamento de Producción	20
Departamento Administrativo	5
<b>Total</b>	<b>26</b>

**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

### Población finita

Es el conjunto compuesto por una cantidad limitada de elementos, como el número de especies, el número de estudiantes. Garcia, (2002a)

### Población infinita

Es la que tiene un número extremadamente grande de componentes, como el conjunto de especies que tiene el reino animal. Garcia, (2002b)

### Muestra

Es el grupo de individuos que se investigará y estudiará. Fuentelsaz Gallego & Icart Ise, (2006b)

La muestra en esta investigación es el departamento de producción, de la empresa y 200 empleados

**Tabla 5 Muestra**

<b>Elemento</b>	<b>Cantidad</b>
Departamento de Producción	20
Clientes	200
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>

**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

### **Muestreo probabilístico**

Es un muestreo en el cual todos los elementos de la población tienen disponibilidad de ser seleccionados. (Namakforoosh, 2005)

### **Muestreo no probabilísticos**

Se basa en distintos procedimientos que en ningún caso son aleatorios, también se conocen como opinático, muestreo por cuotas, en cascada o bola. (Jordi A. & Jauset Berrocal, 2007)

## **Métodos y Técnicas de la Investigación**

### **Método Inductivo**

Según Cegarra Sánchez (2004) son enunciados singulares , descriptivos de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, como hipótesis o teorías.

### **Método Deductivo**

Consiste en la búsqueda de la solución de los problemas mediante hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar si los datos planteados son correctos (Cegarra Sánchez, 2004)

## **Técnicas y procedimientos**

### **Observación**

La observación como técnica de recolección de datos es utilizada por la mayoría de las disciplinas científicas. Sin embargo, las particularidades de cada una de ellas y/o la tradición de investigación han generado modalidades diferentes de uso. (Alberto Yuni & Urbano, 2006)

## **Encuesta**

La encuesta es un método de investigación importante que permite explorar cuestiones que determinen esa información de un número considerable de personas (Grasso, 2006).

Se realizara una encuesta dirigida a los colaboradores que pertenecen al departamento de producción, para llegar a conocer el motivo por el cual existen envases con rotura y si están cumpliendo con los márgenes del control de calidad y otra encuesta direccionada a los clientes.

## **Entrevista**

Son cuestionarios auto administrados para sondear el comportamiento de las personas sus intenciones, sus emociones, sus actitudes y sus programas de comportamiento. (Kerlinger, 1997)

Una entrevista que consta de 6 preguntas puntuales que va emitida al gerente general de la agencia Tesalia cbc de la ciudad de Quevedo para obtener una respuesta fidedigna al problema existente de los envases con rotura dentro de la empresa y sobre cómo es la revisión operativa de la misma.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS ENCUESTA A EMPLEADOS

A continuación se presenta los datos que han sido levantados de la encuesta con sus respectivos gráficos y análisis de cada una de las preguntas que fueron efectuadas a los 20 colaboradores del departamento de producción de la agencia Tesalia cbc de la ciudad de Quevedo provincia Los Ríos, y una encuesta que fue direccionada a los clientes.

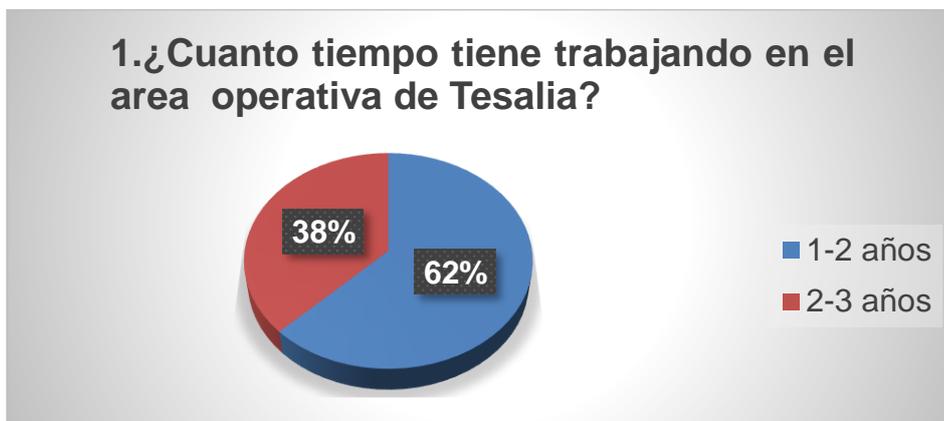
#### 1. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en el área operativa de Tesalia?

Tabla 6

1. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en el área operativa de Tesalia?	DATOS	PORCENTAJE
1-2 años	5	25%
2-3 años	3	15%
3 años	6	30%
5 o mas	6	30%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Elaborado por: Bassantes, W (2019)

**Gráfico 1**



**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**ANÁLISIS:**

Un 62% de los empleados indican que tienen trabajando de 1 a 2 años en Tesalia en el área operativa y un 38% de indica que trabaja ya en la empresa 3 años seguidos en el área ayudando al crecimiento económico de la misma.

**2. ¿Cree usted que los procesos de envasado que actualmente está utilizando Tesalia son buenos?**

**Tabla 7**

<b>2. ¿Cree usted que los procesos de envasado que actualmente está utilizando Tesalia son buenos?</b>	<b>DATOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
MUY BUENOS	<b>4</b>	20%
BUENOS	<b>7</b>	35%
MALOS	<b>9</b>	45%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	100%

**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**Gráfico 2**



**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**ANÁLISIS:**

Un 45% de los empleados de Tesalia indican que los procesos que se realizan en el área de producción y de envasado son malos ya que están teniendo problemas en el mismo provocando que los clientes se sientan insatisfechos por el mismo y que la empresa tenga pérdidas económicas por el mismo, por otra parte un 35% indica que ellos realizan un buen proceso de producción y un 20% indica que sus procesos son muy buenos.

**3. ¿Cree usted que cuenta con el conocimiento para poder realizar bien sus labores operativas?**

**Tabla 8**

<b>3. ¿Cree usted que cuenta con el conocimiento para poder realizar bien sus labores operativas?</b>	<b>DATOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	7	35%
NO	12	60%
TALVEZ	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**Gráfico 3**



**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**ANÁLISIS:**

Un 60% de los empleados indican que necesitan capacitarse para poder realizar bien sus labores operativas dentro de Tesalia y un 35% indica que si cuentan con un conocimiento suficiente para ejercer sus labores.

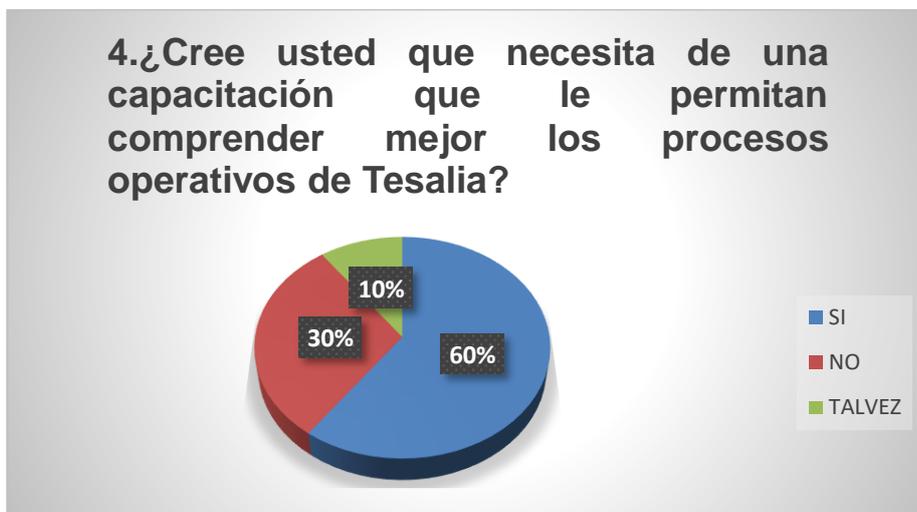
**4. ¿Cree usted que necesita de una capacitación que le permitan comprender mejor los procesos operativos de Tesalia?**

**Tabla 9**

<b>4. ¿Cree usted que necesita de una capacitación que le permitan comprender mejor los procesos operativos de Tesalia?</b>	<b>DATOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	12	60%
NO	6	30%
TALVEZ	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**Gráfico 4**



**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**ANÁLISIS:**

Un 60% de los empleados indican que si necesitan una capacitación sobre los procesos productivos que se realizan en Tesalia, un 30% indica que ellos si tienen un suficiente nivel de conocimientos de los procesos de envasado.

**5. ¿Cree usted que el modelo del proceso de envasado que actualmente utiliza Tesalia es suficiente para satisfacer a sus consumidores?**

**Tabla 10**

5. ¿Cree usted que el modelo del proceso de envasado que actualmente utiliza Tesalia es suficiente para satisfacer a sus consumidores?	DATOS	PORCENTAJE
SI	6	30%
NO	12	60%
TALVEZ	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**Gráfico 5**



**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**ANÁLISIS:**

Un 60% de los empleados indica que el proceso de envasado de Tesalia no es suficiente para poder satisfacer la necesidad de los consumidores como tal, por otra parte el 30% de los empleados indican que el proceso productivo que están utilizando si es bueno.

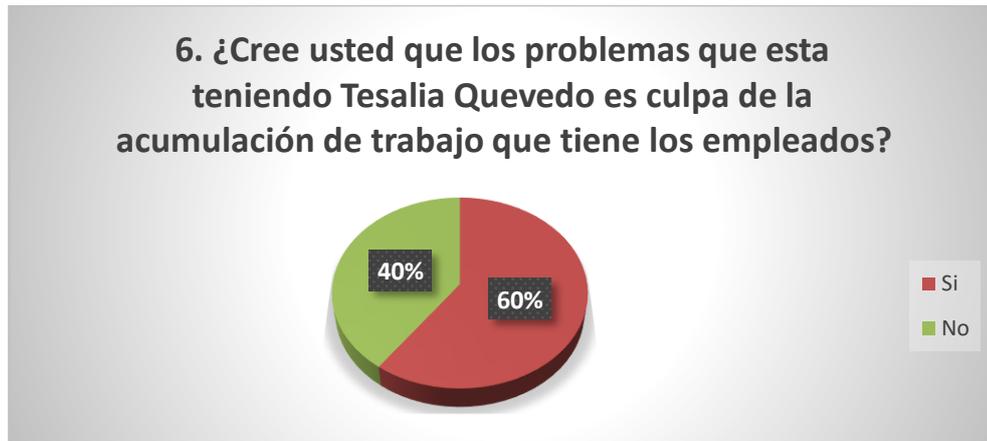
**6. ¿Cree usted que los problemas que está teniendo Tesalia Quevedo es culpa de la acumulación de trabajo que tiene los empleados?**

**Tabla 11**

<b>6. ¿Cree usted que los problemas que está teniendo Tesalia Quevedo es culpa de la acumulación de trabajo que tiene los empleados?</b>	<b>DATOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	12	60%
No	8	40%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**Gráfico 6**



**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**ANÁLISIS:**

Un 60% de los empleados indican que en Tesalia hay una acumulación de trabajo que provoca fallos en el envasado de las botellas, generando así pérdidas económicas, por otra parte un 40% indica que no hay tal acumulación de trabajo en Tesalia.

**7. Del siguiente listado de temas cual le gustaría recibir capacitaciones:**

**Tabla 12**

<b>7. Del siguiente listado de temas cual le gustaría recibir capacitaciones:</b>	<b>DATOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
CALIDAD	11	55%
ENVASADO	9	45%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

## Gráfico 7



Elaborado por: Bassantes, W (2019)

### ANÁLISIS:

Un 55% de los empleados indica que necesitan capacitarse en saber más sobre la calidad de los productos, y un 45% necesita capacitarse en el envasado.

## ENCUESTA A CLIENTES

### 1. ¿Ha comprado y consumido agua embotellada?

Tabla 13

1. ¿Ha comprado y consumido agua embotellada?	DATOS	PORCENTAJE
SI	150	75%
NO	50	25%
<b>TOTAL</b>	200	100%

Elaborado por: Bassantes, W (2019)

**Gráfico 8**



**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**ANÁLISIS:**

Un 75% de los clientes indican que si compran agua embotellada y un 25% que solo toman el agua potable que brinda el gobierno autónomo descentralizado, lo que indica que la mayoría de habitantes compran botellones de agua a los supermercados, comisariatos, entre otras.

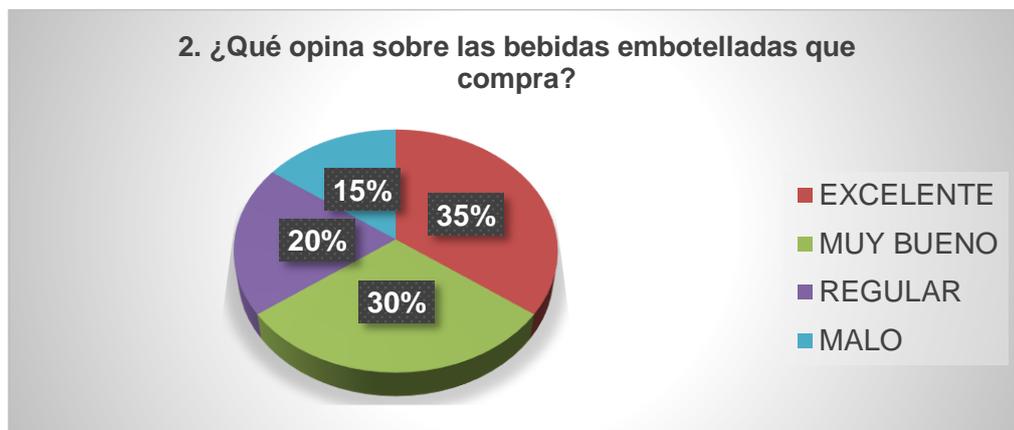
**2. ¿Qué opina sobre las bebidas embotelladas que compra?**

**Tabla 14**

2. ¿Qué opina sobre las bebidas embotelladas que compra?	DATOS	PORCENTAJE
EXCELENTE	70	35%
MUY BUENO	60	30%
REGULAR	40	20%
MALO	30	15%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**Gráfico 9**



**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**ANÁLISIS:**

Un 35% de los habitantes indica que las bebidas embotelladas que compran son excelente, un 30% que es muy bueno, y un 20% regular, lo que indica que Tesalia tiene mucha competencia en cuanto a la venta de sus productos.

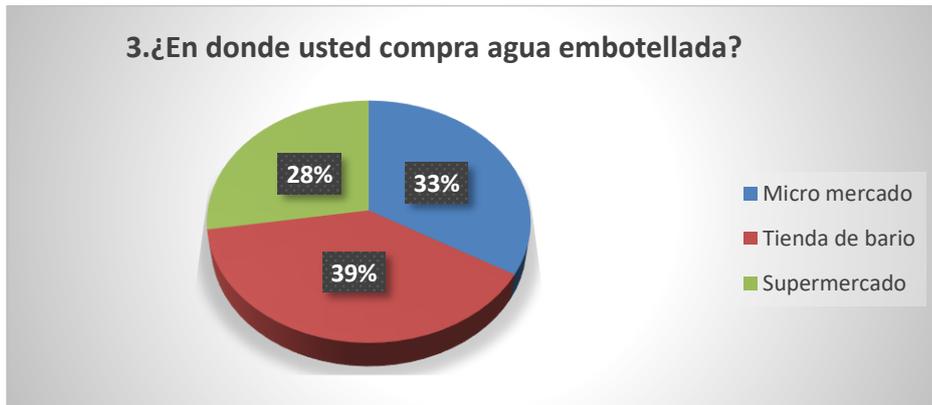
**3. ¿En dónde usted compra agua embotellada?**

**Tabla 15**

3. ¿En dónde usted compra agua embotellada?	DATOS	PORCENTAJE
Micro mercado	67	34%
Tienda de barrio	78	39%
Supermercado	55	28%
<b>TOTAL</b>	200	100%

**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**Gráfico 10**



**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**ANÁLISIS:**

La mayoría de los clientes en un 39%, compran su agua embotellada en tienda de barrio, otro 33% la compran en micro mercado, y otro 28% en supermercados, lo cual Tesalia debe de tomar en cuenta y distribuir mejor sus productos con el fin de abarcar más demanda y atraer a más clientes.

**4. ¿Con que frecuencia compra agua embotellada?**

**Tabla 16**

4. ¿Con que frecuencia compra agua embotellada?	DATOS	PORCENTAJE
SEMANAL	76	38%
QUINCENAL	68	34%
MENSUAL	56	28%
<b>TOTAL</b>	200	100%

**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**Gráfico 11**



**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**ANÁLISIS:**

Un 38% de los clientes indican que compran semanalmente compran el producto, y un 34% lo compran quincenal, y un 28% mensual lo que indica que con frecuencia el agua embotellada es muy demandada entre los usuarios.

**5. ¿De las siguientes aguas embotelladas cual consume usted?**

**Tabla 17**

5. ¿De las siguientes aguas embotelladas cual consume usted?	DATOS	PORCENTAJE
Dasani Coca cola	70	35%
Tesalia y guitig	67	34%
Pure water	63	32%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**Gráfico 12**



**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

## ANÁLISIS:

Un 33% de los subordinados indican que compran con frecuencia Dasani, un 33% compran en Tesalia y un 32% en Pure wáter lo que indica que la competencia que actualmente tiene la empresa es alta por lo cual siempre se debe de estar pendiente en presentar un producto de alta calidad que satisfaga al cliente.

### 6. ¿Qué aspectos analiza al momento de realiza al comprar agua embotellada?

Tabla 18

6. ¿Qué aspectos analiza al momento de realiza al comprar agua embotellada?	DATOS	PORCENTAJE
Calidad	84	42%
Precio	50	25%
Tipo de envase	34	17%
Confianza de la pureza	32	16%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Bassantes, W (2019)

Gráfico 13



Elaborado por: Bassantes, W (2019)

## ANÁLISIS:

Al momento de comprar el producto los clientes analizan en un 42% la calidad del mismo, un 25% el precio y un 17% es por el tipo de envasado que tiene el producto de cada empresa, lo cual hay que tomar muy en cuenta la opinión de la clientela con el fin de satisfacerlos y generar así más ingresos.

**7. ¿Cuánto pagaría usted por obtener un producto de calidad en cuanto a agua purificada?**

**Tabla 19**

<b>7. ¿Cuánto pagaría usted por obtener un producto de calidad en cuanto a agua purificada?</b>	<b>DATOS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1,50-1,75	78	39%
1,75-2,00	66	33%
3 o más	56	28%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**Gráfico 14**



**Elaborado por:** Bassantes, W (2019)

**ANÁLISIS:**

En cuanto a los precios que la clientela desea adquirir sus productos está en un 39% de \$ 1,50 y 1,75 \$, con un 33% está entre 1,75 y 2 \$ y con un 28% que lo compran en 3\$ el botellón de agua, la competencia y demanda del mismo provoca que haya variaciones de precios en el mercado Tesalia por otra parte en comparación con las demás tiene un precio bajo y accesible al bolsillo de los clientes.

## PLAN DE MEJORA

¿Qué?	¿Por qué?	¿Como?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
Dar a conocer al gerente general las pérdidas anuales de envases	Aumento de pérdidas por daños de botellones	Mediante una un reporte actualizado de los valores perdidos durante los tres últimos años	Desde 1 Enero del 2020	Departamento de finanzas	Sala de reuniones de la empresa	<b>\$600</b>
Capacitar al personal operativo y productivo de Tesalia	Aumento de los costos de producción	Capacitando al jefe de producción y a su personal en el proceso de manipulación del botellón	Desde 1 Enero del 2020	Jefe de Producción	Sala de reuniones de la empresa	<b>\$300</b>

Aplicar un nuevo manual de procesos productivo de Tesalia.	Disminuir los costos de producción	Contratando personal interno que ayude en el proceso	Desde 15 de Enero del 2020	Jefe de Producción	Departamento de producción y envasado	<b>\$600</b>
Comprar maquinaria que ayude al embarque del producto a los carros de entrega.	Producto se ve afectado al momento del embarque	Contratando maquinaria que ayude a que hayan errores en este proceso	Desde 02 de enero del 2019	Gerente General	Tesalia	<b>\$ 1200</b>
Determinar un lugar de almacenaje y embarque del producto cerca	Aumento de gastos	Mediante un nuevo plan operativo	Desde el 28 de Diciembre del 2019	Gerente general y jefe de producción	Tesalia	<b>\$ 100</b>

del área de logística						
Capacitar de forma continua a los clientes en el manejo eficiente de los botellones	Los aumentos de los costos de operación por que tienen recargo económico cuando los botellones tienen daños	Mediante una charlas personalizadas	Enero del 2020	Personal operativo que fue capacitado	Local del dueño del negocio	<b>\$ 800</b>
<b>TOTAL</b>						<b>\$3600</b>

Elaborado por: Bassantes, W (2019)

## **CONCLUSIONES**

- Se fundamentó la teoría de control de calidad que se deben de aplicar en la empresa.
- Se diagnosticó que la empresa necesita mejorar su metodología operativa ya que actualmente carece del mismo.
- Se diseñó un plan de mejora llamado 5w+h con el fin de mejorar las falencia de conocimiento de calidad y control de los envases de la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda capacitar al personal de producción y envasado a utilizar nuevas técnicas que ayuden al embarque y entrega del producto de la agencia Tesalia cbc de la ciudad de Quevedo.
- Se recomienda aplicar métodos y técnicas de control de calidad del producto ya que así permitirá aumentar los ingresos y disminuir los egresos de la agencia.
- Se recomienda aplicar el plan de mejora 5w+h ya que este tiene como fin eliminar las falencias que tiene la empresa y aumentar los ingresos del mismo.

## Bibliografía

Bernal Granados, C. (2003). *Compilación bibliográfica: Tomás de Aquino : fuentes para la investigación de su vida, obra y pensamiento filosófico , teológico y científico*. Colombia. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=4dbDWGrSoIEC&pg=PA11&dq=investigacion+bibliogr%C3%A1fica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWj12PLEvJrjAhUB01kKHWh9CYQ6AEIUzAJ#v=onepage&q=%20bibliogr%C3%A1fica&f=false>

Fuentelsaz Gallego, C., & Icart Ise, M. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=5CWKWi3woi8C&pg=PA54&dq=DEFINICION+DE+POBLACION+EN+UNA+INVESTIGACION&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEWjS0aOclsbhAhXyzVkkHZnMDyAQ6AEIOjAD#v=onepage&q=DEFINICION%20DE%20POBLACION%20EN%20UNA%20INVESTIGACION&f=false>

"La calidad puede referirse a diferentes aspectos". (s.f.). <http://www.facmed.unam.mx>. Obtenido de <http://www.facmed.unam.mx: http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/documentos/calidad.pdf>

AINIA Centro Tecnológico Agroalimentario; AIMPLAS Instituto Tecnológico del Plástico. (2016). *La correcta especificación de los envases*. Recuperado el 1 de Noviembre de 2019, de [https://www.ecoembes.com/sites/default/files/archivos\\_publicaciones\\_empresas/la-correcta-especificacion-de-los-envases.pdf](https://www.ecoembes.com/sites/default/files/archivos_publicaciones_empresas/la-correcta-especificacion-de-los-envases.pdf)

Alberto Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas Para Investigar 2*. Argentina: Editorial Brujas. Recuperado el 1 de Noviembre de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=XWIkBfrJ9SoC&pg=PA51&dq=tecnicas+y+procedimientos+observaci%C3%B3n&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwjR\_creqMLIAhUN2VkKHQ6IAekQ6AEIKDAA#v=onepage&q=tecnicas%20y%20procedimientos%20obse  
rvaci%C3%B3n&f=false

Almagor Farinango, L. D., & Chalan Chagna, D. A. (2013).  
*http://www.dspace.uce.edu.ec*. Recuperado el 25 de Julio de 2019,  
de *http://www.dspace.uce.edu.ec:*  
*http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2466/1/T-UCE-*  
*0005-396.pdf*

Alvarado Inga, J. R. (2005). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA  
IMPLEMENTACIÓN DE UNA EMBOTELLADORA DE AGUA  
PURIFICADA EN EL CANTÓN PASAJE – PROVINCIA DE EL  
ORO*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de  
*http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8483/1/TESIS%20EM  
BOTELLADORA%20DE%20AGUA%20JANNETH%20ALVARAD  
O%20INGA.pdf*

Arias, F. (2012). *Introducción a la metodología de la investigación,  
Investigación de Campo*. Mexico: Trillas. Recuperado el 29 de  
Junio de 2019

Armstrong, G., & Kotler, P. (2003). *Fundamentos de marketing sexta  
edición*. Pearson Education. Obtenido de  
*https://books.google.com.ec/books?id=sLJXV\_z8XC4C&pg=PA28  
7&dq=definicion+de+calidad+en+los+productos&hl=es&sa=X&ved  
=0ahUKEwi0rKTx1JnjAhXKtlkKHbpbCiYQ6AEIMzAC#v=onepage  
&q=definicion%20de%20calidad%20en%20los%20productos&f=fa  
lse*

Art. 1 Ley de Defensa del Consumidor. (21 de Marzo de 2006). *Ley de  
Defensa del Consumidor*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019,  
de CAPITULO XI control de calidad:  
*https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-*

REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-DEFENSA-DEL-  
CONSUMIDOR.pdf

- Art. 1, Código de Trabajo. (2012). *Art. 1, Código de Trabajo*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Art. 12 Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Art. 12 Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Art. 13 Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Art. 13 Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Art. 14 Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Art. 14 Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Art. 15 Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Art. 15 Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Art. 165, Código de trabajo. (2012). *Código de trabajo*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Art. 19, Código de Trabajo. (2012). *Art. 19, Código de Trabajo*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de <http://www.trabajo.gob.ec/wp->

content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf

Art. 2, Código de Trabajo. (2012). *Art. 2, Código de Trabajo*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Art. 3, Código de Trabajo. (2012). *Art. 3, Código de Trabajo*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Art. 305, Código de Trabajo. (2012). *Art. 305, Código de Trabajo*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Art. 309, Código de Trabajo. (2012). *Art. 309, Código de Trabajo*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Art. 310, Código de Trabajo. (2012). *Art. 310, Código de Trabajo*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Art. 4, Código de Trabajo. (2012). *Art. 4, Código de Trabajo*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

- Art. 52 Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Art. 52 Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Art. 53 Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Art. 53 Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Art. 54 Constitución de la República del Ecuador . (2008). *Art. 54 Constitución de la República del Ecuador .* Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Art. 55 Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Art. 55 Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Art. 56 Ley de Defensa del Consumidor. (21 de Marzo de 2016). *Ley de Defensa del Consumidor*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de CAPITULO XI control de calidad: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>
- Art. 58 Ley de Defensa del Consumidor. (21 de Marzo de 2016). *Ley de Defensa del Consumidor*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de CAPITULO XI control de calidad: <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-REGLAMENTO-A-LA-LEY-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>
- Art. 97, Código de Trabajo. (2012). *Art. 97, Código de Trabajo*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de

<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Arturo, R. (20 de Julio de 2011). *Concepto de Calidad*. Recuperado el 1 de Noviembre de 2019, de <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>

Bertrand L, H., & Prabhakar M, G. (1989). *Control de calidad: teoría y aplicaciones*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 30 de Octubre de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=eGdLTd3UiN8C&printsec=frontcover&dq=control+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwie2fDQ38TIAhWJjFkKHUPHBoQQ6AEIKDAA#v=onepage&q=control%20de%20calidad&f=false>

Cegarra Sánchez, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: edigrafos s.a. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=8SA8KZyurk4C&pg=PA81&dq=definicion+de+METODO+INDUCTIVO++investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwitlaj2r-7gAhVRgK0KHejACmgQ6AEIMTAC#v=onepage&q=definicion%20de%20METODO%20INDUCTIVO%20%20investigacion&f=false>

Espinoza, Jara, Lizarazo, & Sepúlveda. (1999). *Normas para la gestión de calidad de productos y manejo medioambiental*. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=w1QQHpCOZHQC&pg=PA16&dq=calidad+en+los+productos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiP1r\\_A08TIAhWkrVkkHcRrC\\_oQ6AEISDAF#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=w1QQHpCOZHQC&pg=PA16&dq=calidad+en+los+productos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiP1r_A08TIAhWkrVkkHcRrC_oQ6AEISDAF#v=onepage&q&f=false)

Garcia, J. (06 de 2002). *Programa de Estadística del ISEI, CP*. Obtenido de Conceptos de Estadística: <http://colposfesz.galeon.com/est501/suma/sumahtml/conceptos/estadistica.htm>

- Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. Encuentro Grupo editor. Recuperado el 1 de Noviembre de 2019, de [https://books.google.com.ec/books?id=jL\\_yS1pfbMoC&printsec=frontcover&dq=que+es+encuesta&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiEs92liZ3IAhVF1VkKHWn6CwsQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=jL_yS1pfbMoC&printsec=frontcover&dq=que+es+encuesta&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiEs92liZ3IAhVF1VkKHWn6CwsQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false)
- Guajardo Garza, E. (2008). *Administración de la calidad total*. México: Editorial Pax. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de [https://books.google.com.ec/books?id=9zYyYc6i9JwC&pg=PA73&dq=control+de+calidad+en+una+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiT0\\_OI4cblAhUhq1kKHVdUBCIQ6AEITAF#v=onepage&q=control%20de%20calidad%20en%20una%20empresa&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=9zYyYc6i9JwC&pg=PA73&dq=control+de+calidad+en+una+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiT0_OI4cblAhUhq1kKHVdUBCIQ6AEITAF#v=onepage&q=control%20de%20calidad%20en%20una%20empresa&f=false)
- <http://www.pactoglobal-ecuador.org/>. (2017). <http://www.pactoglobal-ecuador.org/>. Recuperado el 1 de Noviembre de 2019, de <http://www.pactoglobal-ecuador.org/red-pacto-global-ecuador/attachment/tesalia-cbc/>
- Ishikawa, K. (2003). *¿Que Es El Control Total de Calidad? la modalidad japonesa*. Bogotá: Editorial Norma. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=MWGOXKteTQwC&pg=PA52&dq=control+de+calidad+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwju9Zrs0MblAhVrrlkKHaxIB9MQ6AEIQTAD#v=onepage&q=control%20de%20calidad%20definicion&f=false>
- Jordi A. , & Jauset Berrocal. (2007). *Estadísticas para periodistas , publicitarios y comunicadores*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=EXeb0Dng2W4C&pg=PA148&dq=muestreo+no+probabilistico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjysJuE1MbAhXlx1kKHZLJA1YQ6AEIPzAE#v=onepage&q=no%20probabilistico&f=false>

- Kerlinger. (1997). *La Entrevista*. Recuperado el 1 de Noviembre de 2019
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. Mexico: Pearson educacion. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=SLmEblVK2OQC&pg=PA71&dq=dise%C3%B1o+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjY2q2ptJrjAhXKslkKHU2WCucQ6AEIODAD#v=onepage&q=causal&f=false>
- Mata, C. E. (s.f.). *Código de ética*. Recuperado el 1 de Noviembre de 2019, de <http://tesaliacbc.com/codigo-de-etica/>
- Mendoza Barberán, K. (Noviembre de 2012). *DESARROLLO DE UN PLAN DE MARKETING ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA BLUE AGUA ULTRAPURA, DEDICADA A LA PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE AGUA EMBOTELLADA EN QUITO*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7729/2.22.001304.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Naghi Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*. Mexico: Limusa. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA86&dq=dise%C3%B1o+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjY2q2ptJrjAhXKslkKHU2WCucQ6AEIMzAC#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20de%20investigacion&f=false>
- Namakforoosh, M. (Mexico de 2005). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Metodología de la investigación: <https://books.google.com.ec/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&pg=PA191&dq=CONCEPTO+de+MUESTREO+PROBABIL%C3%8DSTICO&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiB4Ob1y8bhAhUDq1kKHddWDC0Q6AEITTAG#v=onepage&q=CONCEPTO%20de%20MUESTREO%20PROBABIL%C3%8DSTICO&f=false>
- Objetivo 5 Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida*.

Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)

quiminet.com. (26 de Septiembre de 2006). *Definición de envase, envasado, empaque y embalaje*. Recuperado el 1 de Noviembre de 2019, de <https://www.quiminet.com/articulos/definicion-de-envase-envasado-empaque-y-embalaje-15316.htm>

Riquelme, M. (10 de Septiembre de 2012). *www.webyempresas.com*. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de [www.webyempresas.com](http://www.webyempresas.com): <https://www.webyempresas.com/que-es-un-proceso-en-una-empresa/>

Shewhart, W. (1980). *Control económico de la calidad de productos manufacturados*. Diaz de Santos. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=9xmX4Bbqec0C&printsec=frontcover&dq=calidad+en+los+productos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiP1r\\_A08TIAhWkrVkkKHcRrC\\_oQ6AEIOzAD#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=9xmX4Bbqec0C&printsec=frontcover&dq=calidad+en+los+productos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiP1r_A08TIAhWkrVkkKHcRrC_oQ6AEIOzAD#v=onepage&q&f=false)

significados.com/. (6 de Septiembre de 2013). *Significado de producción*. Obtenido de <https://www.significados.com/produccion/>

Tesalia cbc. (s.f.). *Quiénes somos*. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de <http://tesaliacbc.com/quienes-somos/>

Vairo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid: Diaz de Santos. Obtenido de

[https://books.google.com.ec/books?id=gtvXJ\\_yogIYC&pg=PA10&dq=definicion+de+calidad+en+los+productos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi0rKTx1JnjAhXKtlkKHbpbCiYQ6AEIKDAA#v=onepage&q=definicion%20de%20calidad%20en%20los%20productos&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=gtvXJ_yogIYC&pg=PA10&dq=definicion+de+calidad+en+los+productos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi0rKTx1JnjAhXKtlkKHbpbCiYQ6AEIKDAA#v=onepage&q=definicion%20de%20calidad%20en%20los%20productos&f=false)

Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid: Editoriales Díaz de Santos, S.A. Recuperado el 31 de Octubre de 2019, de *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de*

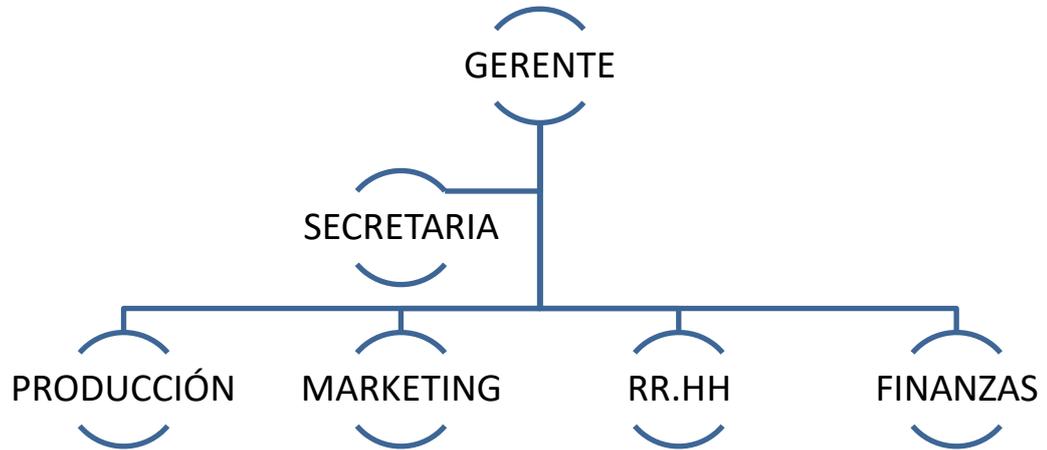
[www.comofuncionaque.com](http://www.comofuncionaque.com). (s.f.). *¿QUÉ ES LA PRODUCCIÓN? DEFINICIÓN, FACTORES Y CARACTERÍSTICAS*. Recuperado el 1 de Noviembre de 2019, de <https://comofuncionaque.com/que-es-la-produccion/>

Zona Economica. (2019). <https://www.zonaeconomica.com>. Recuperado el 25 de Julio de 2019, de <https://www.zonaeconomica.com>: <https://www.zonaeconomica.com/control>

# ANEXOS

# ORGANIGRAMA

## EMPRESA TESALIA CBC



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

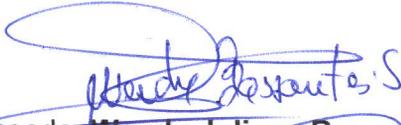
En mi calidad de Tutor del Diseño de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

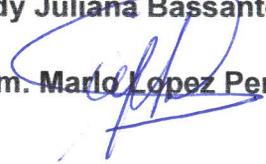
### CERTIFICO:

Que después de analizado el diseño de investigación con el tema; **“Plan de capacitación de revisión operativa del botellón Puré Wáter al personal de la agencia Tesalia CBC. Quevedo”**. Y el problema de investigación **¿Cómo influye la ausencia de revisión operativa, que provoca incremento en los envases con rotura en la empresa Tesalia Quevedo provincia de los Ríos durante el año 2019?** Presentado por **Wendy Bassantes Saltos** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

  
Egresada: **Wendy Juliana Bassantes Saltos**

Tutor: Ing. Com. **Marlo Lopez Perero Mba.**  




Factura: 001-003-000013975

20190901007D00574

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901007D00574**

Ante mí, NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS de la NOTARÍA SÉPTIMA, comparece(n) WENDY JULIANA BASSANTES SALTOS portador(a) de CÉDULA 1205413006 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 30 DE OCTUBRE DEL 2019, (12:18).

WENDY JULIANA BASSANTES SALTOS  
CÉDULA: 1205413006



NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS  
NOTARÍA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

**Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc.**  
**NOTARIO SÉPTIMO**  
**DEL CANTÓN GUAYAQUIL.**





## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE

### TITULACIÓN

Yo, Bassantes Saltos Wendy en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Mejora del procedimiento de recogida y entrega de botellones Pure wáter de la agencia Tesalia CBC Quevedo." de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Bassantes Saltos Wendy \_

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 1205413006

Dr. Jaime Pozmiño Palacios, Msc.  
NOTARIO SÉPTIMO DEL  
CANTÓN GUAYAQUIL

REPUBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

Nº. 120541300-6

CIUDADANIA  
BASSANTES SALTOS  
WENDY JULIANA

LOS RIOS  
QUEVEDO  
QUEVEDO

FECHA DE NACIMIENTO: 1988-10-11  
NACIONALIDAD: ECUATORIANA  
SEXO: MUJER  
ESTADO CIVIL: SOLTERO




INSTRUCCIÓN SUPERIOR  
PROFESIÓN / OCUPACIÓN: ESTUDIANTE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: BASSANTES BALSECA JULIO CESAR  
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: SALTOS HUBES RITA ESTHER

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: QUEVEDO 2016-10-20  
FECHA DE EXPIRACIÓN: 2026-10-20

Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc.  
NOTARIO  
CANTÓN GUAYAQUIL

Wendy Bassantes





CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
24 - MARZO - 2019

0005 F JUNTA No.  
0005 - 096 CERTIFICADO No.  
1205413006 GEDULA No.

BASSANTES SALTOS WENDY JULIANA  
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: LOS RIOS  
CANTÓN: QUEVEDO  
CIRCUNSCRIPCIÓN: 2  
PARROQUIA: SAN CAMILO  
ZONA:




ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS  
2019

CIUDADANA/O:  
ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

F. PRESIDENTA/E DE LA JRV



BOY FE: QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL  
Dr. Jaime Pazmiño Palacios, Msc.  
NOTARIO SÉPTIMO DEL CANTÓN GUAYAQUIL



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 1205413006

Nombres del ciudadano: BASSANTES SALTOS WENDY JULIANA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/LOS RIOS/QUEVEDO/QUEVEDO

Fecha de nacimiento: 11 DE OCTUBRE DE 1988

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: BASSANTES BALSECA JULIO CESAR

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: SALTOS HUBES RITA ESTHER

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 20 DE OCTUBRE DE 2016

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 30 DE OCTUBRE DE 2019

Emisor: LISSETTE DE LOS ANGELES BOHORQUEZ SOLORZANO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 7 -  
GUAYAS - GUAYAQUIL



DOY FE: QUE ES FIEL  
COPIA DEL ORIGINAL  
Dr. Jaime Pazmiño Palacios, Msc.  
NOTARIO SÉPTIMO DEL  
CANTÓN GUAYAQUIL

Nº de certificado: 196-272-49344



196-272-49344

Lcdo. Vicente Taiano G.  
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES* del ITB.

Wms Alberto Abatep

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT



Firma

Aclaración:

*LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados*

*Usted debe traer la primera página del urkund sin empastar y ella como constancia garantiza la firma de los colaboradores del CEGESCYT (en Dpto)*