

## RESUMEN

El presente trabajo de grado tiene como objetivo el diseño de un plan de control de calidad para la empresa AGUA MÍA, dedicada a la producción y comercialización de agua de mesa en la ciudad de Tarija. El agua es un producto de consumo humano directo, por lo que su calidad e inocuidad constituyen un factor fundamental para la protección de la salud pública y el cumplimiento de la normativa vigente. En este contexto, el crecimiento productivo de la empresa ha generado la necesidad de fortalecer sus mecanismos de control, garantizando la calidad del producto final y la confianza del consumidor.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque aplicado, con metodología mixta, de nivel descriptivo y propositivo, utilizando técnicas como la observación directa, entrevistas al personal, revisión documental y listas de verificación basadas en normativa nacional e internacional. El diagnóstico permitió analizar la situación actual del control de calidad en la empresa, evaluando los procesos productivos, el manejo de insumos, los registros existentes y el cumplimiento de parámetros fisicoquímicos y microbiológicos establecidos en la NB 512, así como SENASAG.

Los resultados del diagnóstico evidenciaron debilidades en el control documental, trazabilidad de botellones reutilizables, control de vencimientos de insumos y dependencia de laboratorios externos para los análisis de calidad. Estas deficiencias representan riesgos sanitarios, económicos y legales, además de limitar la capacidad de la empresa para responder de manera oportuna ante posibles no conformidades.

En función de estos hallazgos, se diseñó un plan de control de calidad, enfocado en el control de insumos, procesos y producto final, incorporando procedimientos estandarizados, registros de

control, identificación de puntos críticos y propuestas de mejora continua. Asimismo, se planteó la implementación de un laboratorio básico interno, capaz de realizar ensayos esenciales, optimizando costos y fortaleciendo la gestión de la calidad. El proyecto incluye una evaluación económica que demuestra la viabilidad de la propuesta y los beneficios asociados a su implementación.

Finalmente, se concluye que el plan de control de calidad diseñado constituye una herramienta técnica y económicamente viable, que permitirá a la empresa AGUA MÍA mejorar su desempeño operativo, cumplir con la normativa vigente y asegurar la calidad del agua de mesa ofrecida a la población.