



LA COSTEÑA

Cultura de calidad en
sus productos

Yukari Avril Gómez Márquez

Cultura de calidad

Licenciatura en Idiomas
112201

INTRODUCCIÓN

En 1923, nace Conservas La Costeña como fruto de la visión de Don Vicente López Resines, quien en ese año adquirió una tienda de abarrotes llamada “La Costeña”, que pronto se hizo popular por sus chiles serranos y largos en vinagre.

La Costeña es una empresa líder en la elaboración de chiles y vinagre. Producen 1,200 toneladas de chiles jalapeños diariamente.

Cuenta con múltiples centros de distribución en toda la República, además de tener presencia en más de 60 países, entre ellos Estados Unidos, Canadá, y países en Europa y Asia. La cadena ofrece hasta 300 productos diferentes.

Misión

Proporcionar a las familias alimentos envasados de alta calidad que preserven el buen sabor de la comida y faciliten su preparación, para hacerlos accesibles a todos los consumidores.

Visión

Ser la empresa líder en el mercado nacional de alimentos envasados y con creciente presencia internacional que a través de sus productos y servicios proporcione la mayor satisfacción a sus clientes y consumidores, basándose en el desarrollo de personal altamente calificado y comprometido, así como en el empleo de tecnología de punta para la creación de nuevos productos.

Valores

- ✓ Respeto
- ✓ Integridad
- ✓ Honestidad
- ✓ Equidad y justicia
- ✓ Lealtad
- ✓ Responsabilidad

Política de inocuidad

“Nos comprometemos a producir y comercializar alimentos de calidad e inocuidad para nuestros clientes, consumidores y partes interesadas mediante un esfuerzo de mejora continua, basado en la integridad de nuestro personal y el uso de tecnología confiable, cuidando el medio ambiente, la salud y la seguridad de nuestros colaboradores.

Sobre certificaciones, responsabilidad y políticas

La Costeña es una de las pocas empresas que cuentan con las certificaciones ISO 9001:2000 y BRC 2005, las cuales garantizan la calidad de los productos a nivel nacional e internacional.

Dentro de la empresa también hay lineamientos a seguir para sus empleados, así como políticas que los protegen.

La costeña cuenta con una política anticorrupción, un código de ética y conducta, y políticas de inclusión.

Entre sus responsabilidades, toman en cuenta el impacto de sus acciones en el medio ambiente y las comunidades, para ellos también es relevante preservar y mejorar el medio ambiente, controlar la contaminación atmosférica y realizan sus actividades de manera sustentable. Buscan soluciones integrales para el empleo de recursos naturales y residuos.

OBJETIVO

Investigar la cultura de calidad de la empresa La costeña, tomando en cuenta su historia, misión, visión, especificaciones, entre otros; para conocer el nivel de calidad.

Hipótesis

La costeña es una marca de cierto prestigio dentro de nuestro país, por lo que se espera que cumpla correctamente con los valores que presentan, así como un alto grado de calidad en sus productos.

Justificación

Cuando pensamos en marcas de origen mexicano, una de las primeras que podría venir a nuestra mente es La costeña, la marca que tiene como producto más fuerte una variedad de chiles preparados y enlatados. Investigar la calidad de sus productos, así como la calidad de trato a sus trabajadores es de importancia, porque al ser una marca de tanto prestigio, debe ofrecer un servicio de excelencia. Eso es lo que se busca comprobar en la siguiente investigación.

Alcance del proyecto

Recopilación de toda la información necesaria para analizar la cultura de calidad de La costeña.

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

La Costeña nace en 1923, gracias a Don Vicente López Resines, quien en ese año adquirió una tienda de abarrotes con el nombre “La Costeña”, y pronto se hizo popular por sus chiles serranos y largos en vinagre. Para 1937, Don Vicente decidió empezar a fabricar sus propias latas, e inaugura la primera planta de producción en Ciudad de México. En 1951, los productos de La Costeña comienzan a distribuirse por todo el país, y se inaugura otra planta de producción en Ecatepec. Entre 1986 y 1991, sustituyen los envases soldados con plomo por otros sellados de manera electrostática para proteger el medio ambiente. En 1997 se implementa el sistema “abre fácil” y obtienen la certificación ISP 9001-2000. En 2011 reciben el premio Nacional de Imagen Pública por sus 90 años de trayectoria y haber llegado a más de 50 países del mundo. Este año, la empresa cumplirá 100 años desde su creación, lo que nos tiene a la espera por cómo celebrarán el gran hito.

¿Cómo ha logrado La Costeña posicionarse como una de las marcas más importantes de México? Ciertamente, una de las razones es la calidad de sus productos, cosa que se señala como objetivo dentro la misión y visión de la empresa: *“a través de sus productos y servicios proporcione la mayor satisfacción a sus clientes y consumidores”*.

En un reciente artículo de *The Food Tech* por los 100 años de La costeña, se listan algunas de las razones del éxito de la empresa, entre ellas, la innovación tecnológica.

Las instalaciones de La Costeña actualmente tienen todo lo necesario para que los procesos de limpieza, llenado, pasteurización, empaçado, protocolos de calidad y garantía de higiene, sean totalmente automatizados, sin intervención humana.

Otros de los aciertos de La Costeña son el sistema abrefácil, las latas apilables y la producción en masa.

Entre los errores de la empresa, hay un suceso que fue polémico para la empresa en su momento. En 2016, fotos de empleados orinando sobre las líneas de producción se viralizaron, lo cual conllevó a retirar más de 12,000 latas. Fuera de este suceso, no hay muchas más quejas a gran escala en las que la empresa se vea involucrada.

A decir verdad, no hay grandes investigaciones sobre La Costeña, entre lo que pude encontrar, solo hay información brindada por la misma empresa, así como algunas entrevistas con el director actual, por lo que no hay verdaderos antecedentes sobre la calidad en La Costeña.

Conceptos

La calidad es un concepto novedoso. En México, durante el siglo XX la producción industrial era protagonizada por la industria textil, y el control de calidad era simplemente la

inspección. Con la influencia de Estados Unidos, las primeras normas industriales mexicanas fueron establecidas.

En los setenta, se funda el Instituto Mexicano de Control de Calidad, acompañado de una crisis en los ochenta, integrar actividades de control de calidad total se convirtió en una necesidad, y es así como para los años noventa se promocionan y crecen dichas actividades, donde la certificación con Normas ISO se comienza a adaptar a las necesidades globales.

Ahora, si hablamos sobre La Costeña, parecen tener muy en claro cómo realizar procesos de control de calidad. En su página web se muestra de manera ordenada todo lo relacionado a sus compromisos sociales y ambientales, así como la responsabilidad que toman con sus empleados.

Algo que llama bastante la atención sobre el sitio web, es el apartado para la “lata”, donde muestran las características de sus latas: sencillas, resistentes, sin conservadores y con gran sabor. Además de mencionar a grandes rasgos el proceso de enlatado:

Los alimentos se envasan crudos o semicrudos y pasan por un proceso de cocción y esterilización a 118°C. Después, los envases se enfrían inmediatamente hasta 40°C para eliminar cualquier bacteria.

El envase funciona como una olla de presión y permite que nuestros alimentos lleguen en condiciones ideales a todos nuestros consumidores.

Teoría

Es probable que La Costeña cuente con un muy buen proceso de control de calidad, ya que se conoce poco sobre mal servicio por parte de la empresa. De no ser así, se debe investigar a fondo, para encontrar algo relevante. Otra idea que no se debe descartar, es que, como muchas empresas, tienda a eliminar aquellas reseñas que perjudiquen la reputación de la empresa, por lo que sería difícil concluir que no cumplen con normas de higiene o calidad.

METODOLOGÍA

Análisis de datos

Técnica de recolección de datos ya existentes, recolectados por otros investigadores para responder una pregunta de investigación, o para analizar un fenómeno específico. En este sentido, se buscarán todos los datos posibles sobre la calidad de la empresa La Costeña.

Fuentes para la investigación

Desde el sitio oficial de La Costeña, así como algunas redes sociales (Facebook, Twitter).

Procedimiento

Para la recolección de datos ya existentes, lo principal es revisar dentro del sitio web oficial de la marca La Costeña si existen espacios para preguntas frecuentes o quejas y sugerencias.

Posteriormente, se iniciará la búsqueda de reseñas en redes sociales, intentado mantener la seriedad del proyecto, mientras se separan publicaciones serias de aquellas de carácter cómico o falso. También buscar si las quejas tienen una solución o no.

Por último, corroborar el nivel de calidad mediante los datos brindados por la PROFECO o la Secretaría de Salud, con la finalidad de comprobar si La Costeña cumple con los lineamientos permitidos, y si los productos son una amenaza a la salud.

Limitaciones

- *Restricciones en los instrumentos (fuentes) de investigación.* Al no haber previas investigaciones de carácter formal, los sitios de los que se conseguirá la información son de acceso para todo el público, por lo que podrían no ser del todo fiables. A excepción de los datos a recolectar de las instituciones para consumidores en el país, las cuales sí dan información verídica sobre los productos y sus afecciones a la salud.

RESULTADOS

Lo principal es buscar algún apartado de opiniones o preguntas frecuentes en el sitio oficial. De hecho, es posible ponerse en contacto con Atención al consumidor, e ingresar preguntas o quejas en el apartado correspondiente; sin embargo, no se muestran las consultas de otros consumidores, ni las posibles preguntas frecuentes.

Escríbenos o llámanos

Valoramos tu confianza, por eso tu opinión es muy importante para nosotros.

Para responder adecuadamente tu solicitud, te pedimos nos brindes una descripción detallada de tu comentario o inquietud.

Tu consulta

Motivo*

- Comentario o pregunta
- Problema o queja

Selecciona el tema*


Comentarios*

Llámanos

Atención al consumidor

800 2678362

Lunes a Viernes | 7:30 a.m. a 5:00 p.m.

 Conservas La Costeña, S.A. de C.V., Vía Morelos 268, Col. Santa María Tulpetlac, Ecatepec, Edo. de México, C.P. 55400

Síguenos en las redes

[f](#) [t](#) [i](#) [v](#)

El segundo sitio donde podríamos buscar las consultas de clientes es en redes sociales. La Costeña es relativamente activa en dichas comunidades, pero sus publicaciones no alcanzan gran respuesta. En Facebook, la mayoría de las publicaciones tienen entre 5 y 20 interacciones de los consumidores. Y, si bien prácticamente todas son positivas, es posible encontrar algún comentario quejándose del servicio.

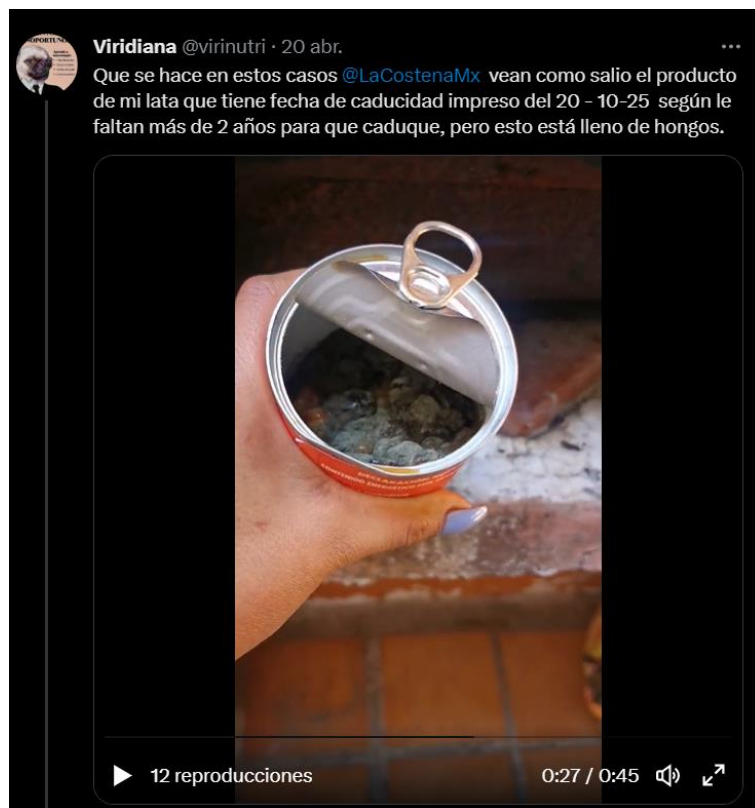
Una de las únicas quejas disponibles en la página muestra la siguiente imagen:

Un consumidor encontró lo que parece ser una larva dentro de una de las latas de chiles de La Costeña. La imagen es de hace 5 años. La Costeña pidió al consumidor que se comuniqué con ellos de manera privada, así que no hay manera de saber si el caso fue resuelto o no.

Otro de los casos encontrados pertenece a la plataforma de Twitter, donde otra consumidora comparte en formato de video una lata de “ensalada campesina” con fecha de caducidad 20-10-23, dicha lata al abrirla tenía hongos, cuando se supone que está sellada y eso no debe



sucedier. Nuevamente es posible ver a la empresa responder con un seguimiento de manera privada, por lo que nuevamente no puede conocerse el desenlace del problema.



La cantidad de quejas en la plataforma de Twitter es considerable. Hay por lo menos 3 quejas al mes, entre ellas las más abundantes son respecto a productos expirados, aunque también es posible encontrar buenos comentarios.

Por último, conocer la información proporcionada por la PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor) también puede ser de ayuda para corroborar el nivel de calidad de los productos La Costeña, debemos conocer con qué sellos cuentan y qué tan dañino es para nuestra salud consumir dichos productos.

De acuerdo con una investigación realizada por la PROFECO, *La Costeña mayonesas con jugo de limón de 385 gramos*, es alta en sodio, en comparación con la *McCormick mayonesa con jugo de limón de 320 gramos*.

Así mismo, en la “Revista del Consumidor”, publicada en enero de 2023, se muestra una comparación

entre frutas deshidratadas y en almíbar de distintas marcas; donde el producto *La Costeña duraznos en almíbar de 820g* es el producto analizado que más azúcares totales contiene.



La Costeña México / 190 g		
Información al consumidor		
✓ Completa		
Sodio	mg por envase	1,455 mg/envase
	mg por 100 g	766 mg/100 g



McCORMICK México / 285 g		
Información al consumidor		
✓ Completa		
Sodio	mg por envase	1,754 mg/envase
	mg por 100 g	616 mg/100 g

La Costeña
Duraznos en almíbar. Mitades / Chile / 820g / 480g*

Contenido de agua g /100g de producto (fruta y almíbar)	77.2g /100 g	Carbohidratos por diferencia g /100g de producto (fruta y almíbar)	22.8g /100 g	Contenido energético proveniente de azúcares kcal/100g de producto (fruta y almíbar)	84 kcal /100 g
--	--------------	---	--------------	--	----------------

**Azúcares
añadidos**
14.0 g /
100 g de producto
(fruta y almíbar)

**Azúcares
totales**
21.0 g /
100 g de producto
(fruta y almíbar)

Lo que encontramos

- De los productos analizados es el que más azúcares totales contiene en su categoría.

Información al consumidor
✓

Contenido neto
✓

Además, otro de sus productos *La Costeña mango en almíbar 800g* es tildado como no veraz, pues la masa drenada que debería contener no corresponde con lo encontrado.

La Costeña
Mango en almíbar Rebanadas/
México/800 g / 480 g*

\$51

NO ES VERAZ

EXCESO AZÚCARES

Contenido de agua
g/100 g de producto (fruta y almíbar)
82.3 g/100 g

Carbohidratos por diferencia
g/100 g de producto (fruta y almíbar)
17.7 g/100 g

Contenido energético
proveniente de azúcares kcal/100 g
de producto (fruta y almíbar)
66 kcal/100 g

Azúcares añadidos
11.2 g/
100 g de producto
(fruta y almíbar)

Azúcares totales
16.5 g/
100 g de producto
(fruta y almíbar)

Lo que encontramos

- Tuvo hasta 19.9% menos de la masa drenada declarada.

X Información al consumidor

Contenido neto **✓**

En otra edición de la “Revista del consumidor” publicada en julio de 2021, se realiza una comparación entre *La Costeña jalapeños enteros 340g* y *Clemente Jacques jalapeños en escabeche 380g*. Donde los chiles de la marca Clemente Jacques se posicionan sobre los chiles de la marca La Costeña debido a la cantidad de sodio por porción, aunque la diferencia es muy pequeña en realidad. Sin embargo, ninguna de las dos cumple con el contenido considerado por la OMS como una porción recomendada, por lo que ambas llevan el sello de “exceso de sodio”.

Jalapeños enteros en escabeche



CLEMENTE JACQUES		
México / 380 g		
Información al consumidor		
<p>✓ Completa</p>		
Sodio	mg por envase	4,414 mg/envase
	mg por 100 g	1,161 mg/100 g



La Costeña		
México / 340 g		
Información al consumidor		
<p>✓ Completa</p>		
Sodio	mg por envase	3,977 mg/envase
	mg por 100 g	1,170 mg/100 g

CONCLUSIÓN

¿Qué se puede deducir de los datos recolectados?

Si bien la mayoría de los productos de la empresa La Costeña cuentan con los sellos proporcionados por la Secretaría de Salud, también deberíamos tomar en cuenta que no consumiremos una lata entera de frutas en almíbar con regularidad, así como tampoco una sola persona consumirá una lata entera de chiles en escabeche, por lo que dichos datos no son alarmantes por completo, y está en nuestras manos decidir qué cantidad de productos poco saludables consumimos cada día.

Por otro lado, también es interesante conocer las opiniones de los consumidores. El encontrar tantas publicaciones sobre productos dañados podrían desalentarnos un poco, e incluso llevarnos a pensar dos veces antes de abrir una lata de producto La Costeña. Pero ¿con qué frecuencia suceden esos casos? ¿Son acaso situaciones aisladas, o, al contrario, hay más consumidores con malas experiencias que no son compartidas?

El que una empresa no de una solución pública a los problemas con sus productos puede causar cierta incertidumbre y desconfianza, por lo que considerar una sección de “casos resueltos” o algo similar, podría ser una buena opción para atraer la atención y la opinión positiva de los clientes. En muchas ocasiones, que una empresa admita sus errores, considere a sus clientes y los incluya en sus decisiones crea una buena impresión.

Además, siendo el ámbito alimenticio al que se dedica la empresa, es necesario poner especial atención a sus productos. Son para consumo humano, por lo que un descuido así puede problemas de salud entre sus clientes.

REFERENCIAS

Cubas, I. (2023, 3 marzo). *Entrevista con Rafael Celorio, director general de La Costeña: Calidad de frente al futuro*. The Food Tech. <https://thefoodtech.com/seguridad-alimentaria/entrevista-con-rafael-celorio-director-general-de-la-costena-calidad-de-frente-al-futuro/>

Fulladosa, D. (s. f.). *¿Qué tan buenos son los chiles de La Costeña? Esto dice Profeco*. Radio Fórmula. <https://www.radioformula.com.mx/estilo-de-vida/2023/4/19/que-tan-buenos-son-los-chiles-de-la-costena-esto-dice-profeco-758651.html>

García, G. R. (2019, 2 abril). *Antecedentes históricos de la calidad y la cultura del mexicano*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/04/calidad-cultura-mexico.html>

Gerencia. Ideca. (2009, abril). *Instructivo para Elaborar Especificaciones Técnicas de Productos Geográficos*. Ideca. Recuperado 4 de febrero de 2023, de <https://ideca.gov.co/sites/default/files/documentacion/instructivoespectecnica>

Hernández, N. (s. f.). *El duelo del siglo: La Costeña vs. McCormick ¿qué mayonesa es mejor según Profeco?* Radio Fórmula. <https://www.radioformula.com.mx/estilo-de-vida/2023/1/10/el-duelo-del-siglo-la-costena-vs-mccormick-que-mayonesa-es-mejor-segun-profeco-745608.html>

Inicio | La Costeña®. (s. f.). <https://www.lacostena.com.mx/es/>

Jardón, D. (s. f.). *La Costeña o Clemente Jacques: ¿cuáles son los mejores y peores chiles jalapeños?* La Silla Rota. <https://lasillarota.com/nacion/2023/1/16/la-costena-clemente-jacques-cuales-son-los-mejores-peores-chiles-jalapeños-410077.html>

Jota Jota Foods. (2023, 31 enero). *Alimentos del mundo (Productos Latinos) - Jota Jota Foods*. Jota Jota Foods - Alimentos del mundo. <https://jotajotafoods.com>

Lucena, P. (2016, 27 julio). *Las claves de éxito de La Costeña, antes del escándalo*. Expansión. <https://expansion.mx/carrera/2016/07/27/comunicacion-e-innovacion-las-claves-de-exito-de-la-costena>

Miranda, M. (2017, junio 13). *Found in one of yalls cans today* [Fotografía]. Facebook. https://www.facebook.com/photo/?fbid=1481186411970605&set=p.1481186411970605&locale=es_LA

Procuraduría Federal del Consumidor | Gobierno | gob.mx. (s. f.). <https://www.gob.mx/profeco>

Superbrands México. (s. f.). <https://www.superbrands.mx>

Virinutri. (2022, abril 6). *Buenas tardes, para llevar una dieta balanceada y saludable es importante incluir alimentos de todos los grupos* [Tweet]. Twitter. <https://twitter.com/virinutri/status/1649166499838324736>