



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ORIENTADO A LOS
PROCESOS PRODUCTIVOS DEL ASADERO EL LEÑADOR DOS DE LA CIUDAD DE
LATACUNGA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN Y CONTROL DE
LOS MISMOS.”**

Proyecto de Titulación presentado previo a la obtención del Título de Ingeniero Industrial

Autor:

Núñez Álvarez Henry Santiago

Tutor:

Ing. MsC. Andrango Guayasamín Raúl
Heriberto

LATACUNGA – ECUADOR

MARZO 2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Yo, **HENRY SANTIAGO NÚÑEZ ÁLVAREZ**, declaro ser autor del presente proyecto de investigación: **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ORIENTADO A LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DEL ASADERO EL LEÑADOR DOS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN Y CONTROL DE LOS MISMOS.**, siendo el Ing. MsC. Raúl Heriberto Andrango Guayasamín tutor del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

.....
HENRY SANTIAGO NÚÑEZ ÁLVAREZ

C.I. 0503593410

henry.nunez3410@utc.edu.ec

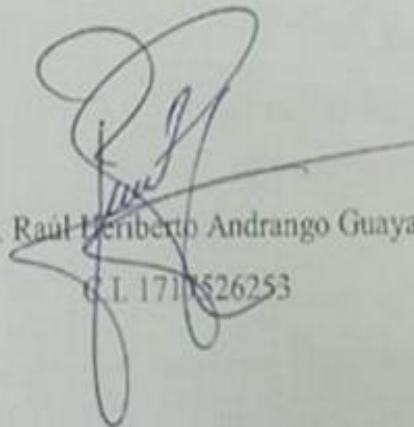
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE TITULACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ORIENTADO A LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DEL ASADERO EL LEÑADOR DOS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN Y CONTROL DE LOS MISMOS.”, de NÚÑEZ ÁLVAREZ HENRY SANTIAGO portador de la C.I. 0503593410, de la carrera Ingeniería Industrial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero, 2021

EL TUTOR



Ing. MsC. Raúl Heriberto Andrango Guayasamín
C.I. 1711526253

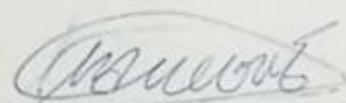
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas; por cuanto, el postulante : Núñez Álvarez Henry Santiago con el título de Proyecto de titulación: **"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ORIENTADO A LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DEL ASADERO EL LEÑADOR DOS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN Y CONTROL DE LOS MISMOS."** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Marzo 2021

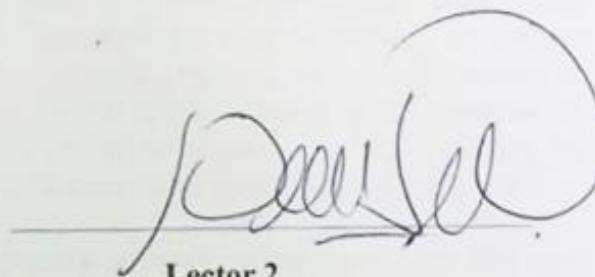
Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)

Nombre: Ing. PhD. Medardo Ulloa

CC: 1000970325



Lector 2

Nombre: Ing. MsC. Hernán Navas

CC: 0500695549

Lector 3

Nombre: Ing. MsC. Gabriel Pazmiño

CC: 0602041600

AVAL DE EMPRESA



Ruc: 0501832232001

Latacunga - Cotopaxi - Ecuador

CERTIFICADO

Latacunga, 10 de Marzo del 2021

Sres.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Ing. MSC. Diana Marín Vélez

DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS

Presente.-

Quien suscribe, **SR. ÁNGEL MARCELO ALBAREZ CH.**, en calidad de Gerente Propietario de la Microempresa Asadero El Leñador, tengo a bien certificar que:

El señor **NÚÑEZ ÁLVAREZ HENRY SANTIAGO**, portador del cedula de identidad N° **0503593410**, estudiante del décimo ciclo de la carrera de Ingeniería Industrial, ha realizado satisfactoriamente su tema de tesis **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ORIENTADO A LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DEL ASADERO EL LEÑADOR DOS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN Y CONTROL DE LOS MISMOS.”**, en nuestras instalaciones de la ciudad de Latacunga, ubicada en la Av. Amazonas y Paz tasa, siendo dicho proyecto un aporte fundamental para el mejoramiento de nuestra microempresa, referente a la aplicación de conocimientos basados en la calidad, administración y control de procesos, permitiendo aplicar las capacidades, habilidades y competencias adquiridos por el señor estudiante en su prestigiosa Universidad.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, pudiendo el interesado dar uso legal de este documento para los fines respectivos que creyere convenientes.

Atentamente;

Sr. Ángel Marcelo Albarez

C.I. 0501832232

**GERENTE PROPIETARIO
ASADERO EL LEÑADOR**

Av. Amazonas y Pastaza

Teléfonos: 032 814-026 / 0997027320

AGRADECIMIENTO

En primer lugar dar gracias a Dios, por permitirme estar al lado de las personas que más quiero, amo y respeto. A mi madre, tíos y tías, por ser la guía que me han conducido a ser la persona que soy. A mi esposa e hijos por ser esa motivación para seguir adelante superándome siempre y luchando por ellos.

A mi estimado docente y tutor Ing. MsC. Raúl Andrango, por sus conocimientos entregados desde las aulas de clases hasta la elaboración de este proyecto y a la Universidad Técnica de Cotopaxi, por el gran aporte para formar profesionales de calidad con conciencia humanista.

Santiago

DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto a Dios, mi madre, familia y mi esposa e hijos. Gracias por estar a mi lado siempre, siendo esa razón para seguir adelante ante toda adversidad, por ser ese ejemplo de hombres y mujeres que con su esfuerzo y dedicación han forjado en mí, una persona de bien. Especialmente quiero dedicar también este trabajo a mi madre que está en el cielo, a mi mamita Inés, que seguro desde el cielo y aunque han pasado los años, estoy seguro sigue orando por nosotros y bendiciendo a toda nuestra familia. Gracias de todo corazón.

Santiago

RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS

TÍTULO: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ORIENTADO A LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DEL ASADERO EL LEÑADOR DOS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN Y CONTROL DE LOS MISMOS.”

Autor: Núñez Álvarez Henry Santiago

RESUMEN

La microempresa “ASADERO EL LEÑADOR”, se encuentra ubicada en la ciudad de Latacunga, Parroquia La Matriz, en las calles Av. Amazonas y Pastaza, esta microempresa caracterizada como una microempresa de tipo familiar, se encuentra orientada al sector alimenticio, dedicada a la preparación de alimentos, teniendo un trayectoria de más de veinticinco años de posicionamiento en el mercado local. En la actualidad debido a la gran demanda de su clientela y crecimiento de la competitividad de empresas con similar oferta, se ha visto en la necesidad de incursionar en el mejoramiento continuo de sus procesos y el control de la calidad que se mantiene en la microempresa, razón por la cual este proyecto se enfocó en el diseño de un sistema de gestión de calidad, que permita generar estándares e indicadores, además de la evaluación de los mismos, a fin de optimizar recursos, insumos, minimización del desperdicio y sobre todo mejorar la rentabilidad económica del negocio, convirtiéndose en una poderosa herramienta de auditoria de cumplimiento. Por otra parte, mediante esta investigación se logró establecer también la base de una administración jerárquica y basada en un organigrama estructural y funcional para la entidad, definiendo así, puestos de trabajo, delegación de funciones y responsabilidades, con la finalidad de velar por el cumplimiento y control de la calidad tanto en los insumos, procesos y productos que finalmente son expendidos al cliente en la microempresa, dejando a un lado la administración empírica que se venía llevando a cabo, buscando de esta manera mantenerse por muchos más años en el mercado local y logrando la satisfacción total de las necesidades de su clientes, a través de metas a corto, mediano y largo plazo, con miras a lograr una certificación de calidad emitida por un ente regulador competente en el sector en el que se encuentra la microempresa.

Palabras clave: Sistema de gestión de calidad; mejora continua; calidad; procesos; optimización; administración; posicionamiento, mercado local.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTY OF ENGINEERING AND APPLIED SCIENCE

THEME: “DESIGN OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM TARGETED AT THE PRODUCTIVITY PROCESS OF THE “ASADERO EL LEÑADOR DOS” IN LATACUNGA CITY FOR THE QUALITY AND CONTROL IMPROVEMENT”

Author: Núñez Álvarez Henry Santiago

ABSTRACT

The microenterprise “ASADERO EL LEÑADOR”, is located in the Latacunga city, La Matriz Parish, Amazonas Avenue and Pastaza Street, this is a family microenterprise and it is targeted at the meal area, dedicated to food preparation and it has a business track record for more than 25 years in the local market. Currently, due to the great demand of its customers and the companies competitiveness growth with a similar offer, it has been necessary to venture into the continuous improvement of its processes and the quality control that is maintained in the microenterprise, for this reason, this project focused on the design of a quality management system that allows the generation of standards and indicators, as well as their evaluation, in order to optimize resources, supplies, minimize waste and, above all, improve the economic profitability of the business, becoming a powerful compliance audit tool. On the other hand, through this research it was also possible to establish the basis of a hierarchical administration based on a structural and functional organization chart, defining jobs, delegation of functions and responsibilities, in order to ensure compliance and quality control in inputs, processes and products that are sold to the client in the microenterprise, leaving aside the empirical administration that had been carried out, thus seeking to remain in the local market for many more years and achieving total satisfaction of the clients needs, through short, medium and long-term goals, with a view to achieving a quality certification issued by a competent regulatory authority in the sector in which the microenterprise is located.

Keywords: quality management system, continuous improvement, quality, process, optimization, administration, positioning, local market.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto al Idioma Inglés presentado por el señor Egresado de la Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL** de la **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA Y APLICADAS: NÚÑEZ ÁLVAREZ HENRY SANTIAGO**, cuyo título versa **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ORIENTADO A LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DEL ASADERO EL LEÑADOR DOS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCCIÓN Y CONTROL DE LOS MISMOS”**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimare conveniente.

Latacunga, marzo del 2021

Atentamente,

LIC. MARÍA FERNANDA AGUAIZA IZA
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
050345849-9

1803027935
VICTOR HUGO ROMERO GARCIA
Firmado digitalmente por
1803027935 VICTOR HUGO ROMERO GARCIA
Fecha: 2021.03.10 09:58:35 -05'00'

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE TITULACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AVAL DE EMPRESA	iv
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	viii
ABSTRACT	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN	x
ÍNDICE DE CONTENIDOS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xv
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. DESCRIPCIÓN	3
3. JUSTIFICACIÓN	4
4. BENEFICIARIOS	5
4.1. Beneficiarios directos.....	5
4.2. Beneficiarios Indirectos	6
5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	6
6. OBJETIVOS	7
6.1. General	7

6.2. Específicos	7
7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACION A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	8
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	10
8.1. Calidad	10
8.1.1. Objetivos de la calidad.....	10
8.1.2. Requisitos para lograr la calidad	11
8.2. Desarrollo histórico de la gestión de la calidad	12
8.2.1. La Inspección de la Calidad	13
8.2.2. El Control de la Calidad.....	13
8.2.3. Aseguramiento de la calidad	14
8.2.4. La Gestión de la Calidad Total	14
8.2. Significados de la calidad según el contexto	14
8.3. La importancia de la calidad en las empresas	16
8.4. Sistema de gestión de calidad	16
8.4.1. Requisitos de un Sistema de gestión de calidad.....	17
8.4.2. Beneficios de un Sistema de gestión de calidad	17
8.5. Norma ISO 9001	19
8.5.1. Generalidades de la norma.....	19
8.5.2. Principios de la gestión de la calidad	21
8.5.3. Generalidades del enfoque a procesos	22
8.5.4. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.....	24
8.5.5. Objeto y campo de aplicación.....	25
8.6. Norma INEN NTE 3010 Sistema de gestión de la calidad y ambiental	26
8.6.1. Planificación y Documentación	26
8.6.2. Responsabilidad de la dirección.....	27

8.6.3. Control de documentos	29
8.6.4 Control de registros	29
8.6.5. Planificación del sistema de gestión	29
8.7. Recursos	31
8.7.1. Recursos humanos.....	31
8.7.2. Formación del personal.....	32
8.8. Instalaciones.....	34
8.8.1. Generalidades.....	34
8.9. Gestión de servicio.....	38
8.8.1 Procesos principales del servicio	38
8.8.2. Atención al cliente	40
9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS:	44
9.1. Variable independiente.	44
9.2. Variable dependiente.....	44
10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL	44
10.1. Tipos de investigación	44
10.1.1. Investigación descriptiva.....	45
10.1.2. Investigación bibliográfica y documental.	45
10.1.3. Investigación de campo.....	46
10.2. Métodos de investigación.....	46
10.3. Técnicas de investigación	47
10.3.1. Observación	47
10.3.2. Check list.....	47
11. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	48
11.1. Contextualización de la organización	48
11.1.1. Comprensión de la organización y su contexto	48

11.1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	50
11.1.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	51
11.1.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos	51
11.2. Liderazgo	70
11.2.1. Liderazgo y compromiso	70
11.2.2. Política	72
11.3. Planificación.....	73
11.3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	73
11.3.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	74
11.3.3. Planificación de cambios	74
11.3.4. Asignación de funciones referentes al sistema de gestión de calidad.....	75
11.4. Apoyo.....	76
11.4.1. Recursos.....	76
11.4.2. Recursos de seguimiento y medición.....	79
11.5. Análisis y discusión de resultados	88
12. IMPACTOS	89
12.1. Impactos Técnicos.....	89
12.2. Impactos Ambientales.....	89
12.3. Impactos económicos	89
13. VALORACIÓN ECONÓMICA Y/O PRESUPUESTO PARA IMPLEMENTAR LA PROPUESTA DEL PROYECTO:	90
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	91
14.1. Conclusiones	91
14.2. Recomendaciones.....	92
15. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	93
16. BIBLIOGRAFÍA.....	94

ANEXOS	96
---------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N. 1 Representación esquemática de los elementos de un proceso	23
Figura N. 2 Representación de la estructura de la Norma Internacional con el ciclo PHVA	24
Figura N. 3 Símbolos usados en diagrama de flujo	26
Figura N. 4 Logo tipo de la microempresa	48
Figura N. 5 Diagrama estructural del Asadero El Leñador Dos	52
Figura N. 6 Organigrama funcional del Asadero El leñador	53
Figura N. 7 Diagrama de procesos identificados de la microempresa.....	54
Figura N. 8 Flujograma de recursos humanos	65
Figura N. 9 Adquisición de materias primas e insumos	66
Figura N. 10 Pago de remuneraciones para empleados	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N. 1 Beneficiarios directos.....	5
Tabla N. 2 Matriz FODA	49
Tabla N. 3 Necesidades y expectativas de las partes involucradas de la microempresa	50
Tabla N. 4 Cargo Gerente Propietario	55
Tabla N. 5 Cargo Administrador.....	56
Tabla N. 6 Cargo contador.....	57
Tabla N. 7 Cargo encargado de mantenimiento.....	58
Tabla N. 8 Cargo encargado de bodega	59
Tabla N. 9 Cargo Jefe de Cocina	60
Tabla N. 10 Cargo Despachador.....	61
Tabla N. 11 Cargo Mesero.....	62
Tabla N. 12 Cargo Encargado de entregas a domicilio.....	63
Tabla N. 13 Horario de atención personalizada de gerencia para clientes	71
Tabla N. 14 Política de calidad y objetivos	72
Tabla N. 15 Riesgos	73
Tabla N. 16 Temario de capacitación anual Asadero El Leñador.....	74
Tabla N. 17 Asignación de funciones referentes al sistema de gestión de calidad	75

Tabla N. 18 Listado de empleados 2020.....	76
Tabla N. 19 Instalaciones de la microempresa	77
Tabla N. 20 Proveedores principales del negocio.....	78
Tabla N. 21 Formato de orden de requerimiento para mantenimiento	80
Tabla N. 22 Formato de recepción de materias primas e insumos	81
Tabla N. 23 Formato de almacenamiento de materas primas e insumos.....	82
Tabla N. 24 Formato de productos, materias primas e insumos en mal estado en bodega para su destrucción o evacuación	83
Tabla N. 25 Planificación semanal del Menú	84
Tabla N. 26 Formato de registro de devolución de objetos extraviados en las instalaciones	85
Tabla N. 27 Limpieza y desinfección semanal de instalaciones.....	86
Tabla N. 28 Formulario de quejas y sugerencias para clientes	87
Tabla N. 29 Evaluación inicial de la gestión de la calidad en la microempresa previo al sistema ...	88
Tabla N. 30 Presupuesto de implementación del proyecto	90
Tabla N. 31 Cronograma de actividades.....	93

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N. 1 Beneficiarios directos.....	6
--	---

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N. 1 Check list de diagnóstico inicial de evaluación del Sistema de Gestión.....	96
Anexo N. 2 Hoja de vida del autor.....	105
Anexo N. 3 Hoja de vida del tutor	108

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título:

Diseño de un sistema de gestión de calidad orientado a los procesos productivos del “Asadero El Leñador Dos” de la ciudad de Latacunga para el mejoramiento de la producción y control de los mismos.

1.2. Fecha de inicio:

Octubre 2020

1.3. Fecha de finalización:

Marzo 2021

1.4. Lugar de ejecución:

Provincia: Cotopaxi Cantón: Latacunga; Parroquia: La matriz Calle: Av. Amazonas y Pastaza.

1.5. FACULTAD que auspicia:

Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas

1.6. Carrera que auspicia:

Carrera de Ingeniería Industrial

1.7. Proyecto de investigación vinculado:

Carrera de Ingeniería Industrial y sector alimentario

1.8. Equipo de Trabajo:

Tutor: Ing. MsC. Raúl Heriberto Andrango Guayasamín

Correo: raul.andrango@utc.edu.ec

Telf.: 0984951360

Autor: Henry Santiago Núñez Álvarez

Correo: Henry.nunez3410@utc.edu.ec

Telf.: 0984023495

1.9. Área de Conocimiento:

El presente proyecto de investigación se encuentra asociado a las siguientes áreas y sub áreas del conocimiento:

- Ingeniería, industria y construcción

- Sistemas de gestión de la calidad

- Organización Industrial

- Sistema de Gestión Integral

Art. 54 Industria y producción Alimentación y bebidas, textiles, confección, calzado, cuero, materiales (madera, papel, plástico, vidrio, etc.), minería e industrias extractivas.

1.10. Línea de investigación:

La Línea 07. Gestión de la Calidad y Seguridad Laboral.- Las investigaciones que se desarrollen en esta línea fomentarán la implementación de técnicas de gestión de calidad en los diferentes sistemas productivos, la evaluación y prevención de riesgos laborales y la aplicación de medidas y actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. (UTC, 2015).

Objetivos del Plan del Buen vivir 2017 -2021

Objetivo 5: “Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria”

Política 5.5. Promover la productividad, competitividad y calidad de los productos primarios y la disponibilidad de servicios conexos y otros insumos, para desarrollar la industria agrícola, pecuaria, acuícola y pesquera sostenible con enfoque a satisfacer la demanda nacional y de exportación.

1.11. Sub líneas de investigación de la Carrera de ingeniería Industrial:

Normas ISO.

Gestión por procesos y gestión integrada de la calidad. (Carrera de Ingeniería Industrial UTC, 2017)

2. DESCRIPCIÓN

El presente proyecto está orientado a la generación de estándares de calidad mediante un sistema de gestión, en la microempresa “ASADERO EL LEÑADOR DOS”, ubicada en la ciudad de Latacunga, Parroquia La Matriz, en las calles Av. Amazonas y Pastaza. Caracterizada por ser un negocio de tipo familiar, dedicada a la preparación y expendio de alimentos procesados con una trayectoria de más de veinticinco años en el mercado local.

La microempresa ha venido creciendo paulatinamente, tanto en el incremento de demanda de su clientela así como en el aumento la de competencia del mercado en el sector alimenticio, por lo que se ha visto en la necesidad de que los procesos que se llevan a cabo en la entidad ya no se manejen de forma empírica, sino más bien mediante altos estándares de calidad, eficacia y eficiencia, de tal manera que permitan mantener el posicionamiento logrado en la misma por varios años más.

Por esta tal razón surge la necesidad de desarrollar un sistema de gestión de calidad que permita controlar y supervisar los recursos humanos así como materiales e insumos, permitiendo mejorar la producción y rentabilidad del negocio. Adicionalmente es muy importante mencionar que la

Gerencia de la microempresa fa toda la apertura y las facilidades para la elaboración de este proyecto, con el propósito de mantener la mejora continua en todas las actividades de la misma.

3. JUSTIFICACIÓN

Con este proyecto, se busca establecer estándares de calidad que garantice optimizar, mejorar y controlar los procesos que se realizan en la microempresa “Asadero el Leñador Dos” a través de normas y políticas que permitan diseñar y establecer las directrices de un sistema de gestión de calidad, promoviendo la mejora continua, eficiencia y máximo aprovechamiento de recursos materiales y humanos en la misma.

El diseño adecuado de un sistema de gestión de calidad permitirá implantar:

- El levantamiento de procesos
- Organización empresarial y jerárquica.
- Optimización de recursos.
- Estándares mínimos de calidad.
- Reordenamiento y canalización de recursos humanos.
- Satisfacción de cliente interno y externo de la microempresa.

Hoy en día los sistemas de gestión de calidad son una gran herramienta empresarial, que permite levantar y documentar, además de mejorar los procesos y las actividades que realizan las empresas, en este caso siendo de mucho beneficio para la microempresa “Asadero El Leñador Dos”, la misma que realiza la preparación y expendiendo de alimentos, enfocándose en la satisfacción del cliente, aprovechamiento de productos elaborados y gestión de recursos humanos, materiales e insumos.

El diseño del Sistema de gestión de calidad para la microempresa, permitirá aportar con soluciones a problemas de carácter técnico, práctico y organizativo, transformándose en una herramienta imprescindible y efectiva para aumentar la productividad en conjunto con la rentabilidad, con el propósito de satisfacer la demanda actual, mejorar ventas, cumplir con los objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo, estableciendo la mejora continua constante en sus procesos, para obtener como resultado productos de buena calidad y clientes satisfechos, logrando mantener el posicionamiento alcanzado en el mercado local de la ciudad de Latacunga.

La ejecución de éste trabajo permitirá a los profesionales de la ingeniería industrial tener un modelo para el diseño de sistemas de gestión en este tipo de empresas, a través de estrategias que ayuden a establecer parámetros de evaluación e indicadores de cumplimiento en el sector alimenticio.

4. BENEFICIARIOS

4.1. Beneficiarios directos

Los beneficiarios directos del desarrollo de este proyecto están distribuidos de la siguiente manera:

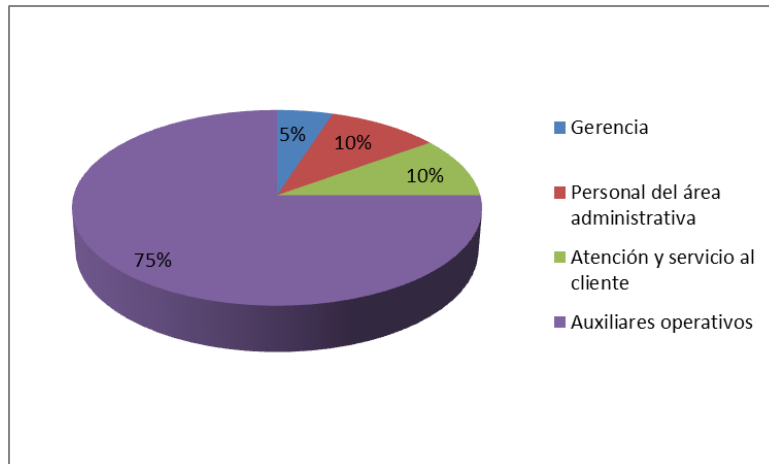
Tabla N. 1 Beneficiarios directos

Área	Cant.	%
Gerencia	1	5%
Personal del área administrativa	2	10%
Atención y servicio al cliente	2	10%
Auxiliares operativos	15	75%
Total	20	100%

Elaborado por: Santiago Núñez A.

Fuente: Asadero El Leñador

Gráfico N. 1 Beneficiarios directos



Elaborado por: Santiago Núñez A.
Fuente: Asadero El Leñador

4.2. Beneficiarios Indirectos

Por otra parte, de forma indirecta se beneficiara a todos los clientes externos de la microempresa, puesto que los productos alimenticios que se preparan y comercializan en la entidad, contarán con estándares de calidad, presentación y excelente servicio que garanticen su seguridad alimentaria y el excelente servicio que siempre los ha caracterizado.

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad, la industrialización de los procesos empresariales permite el incremento de puesto de trabajo, dar movimiento a las economías locales y permitir el avance de los pueblos, sin embargo esto también ha dado paso al incremento de competitividad y optimización de recursos para la permanencia de las empresas en los mercados locales. Por tal razón las entidades deben ser capaces de competir e innovar con sus diversos productos, promoviendo la mejora continua dentro de sus procesos.

Cabe mencionar que en el Ecuador muchas microempresas emprenden sus negocios de forma empírica y en muchos de los casos logran tener éxito, sin embargo para lograr su permanencia y posicionamiento en los mercados a los que están orientados, deben realizar el levantamiento técnico de sus procesos y documentar información referente a los mismos, a través de un sistema de gestión de calidad que permita mantener el control a través de estándares mínimos de cumplimiento.

La microempresa “Asadero El Leñador Dos” es una entidad dedicada a la preparación y comercialización de productos alimenticios, tipificada como microempresa familiar, ubicada en la ciudad de Latacunga, en las calles Av. Amazonas y Pastaza, esta institución lleva al redor de veinticinco años en el mercado gastronómico, satisfaciendo la demanda alimenticia de la ciudad donde se encuentra ubicada, pero sin embargo se ha determinado que en todos sus años de funcionamiento no ha existido un sistema de gestión de calidad mediante el cual sus procesos se encuentren levantados y documentados o se hayan revisado para verificar el cumplimiento de indicadores de gestión, dando como resultado que no se ha realizado una evaluación de sus procesos en la actualidad y estado real del negocio, dando como resultado que las diversas actividades y tareas no estén estandarizadas y controladas de forma adecuada.

6. OBJETIVOS

6.1. General

Diseñar un sistema de gestión de calidad orientado a los procesos productivos del Asadero El Leñador Dos de la ciudad de Latacunga para el mejoramiento de la producción y control de los mismos.

6.2. Específicos

- Realizar el levantamiento de los procesos productivos de la microempresa Asadero El Leñador Dos para el establecimiento documental de los mismos en la entidad.

- Evaluar los procesos levantados dentro de la microempresa para su revisión y cotejamiento en base a requisitos de calidad referentes a la elaboración y comercialización de productos alimenticios.

- Diseñar un sistema de gestión de calidad según las necesidades de los procesos encontrados para promover la mejora continua, evaluación y control en la microempresa Asadero El Leñador Dos de la ciudad de Latacunga.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla N. 1 Objetivos, actividades y resultados esperados

OBJETIVO 1	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Realizar el levantamiento de los procesos productivos de la microempresa Asadero El Leñador Dos para el establecimiento documental de los mismos en la entidad. 	Levantamiento de los procesos productivos.	Identificar los procesos principales con los que cuenta la entidad	Observación directa de puesto de trabajo.
	Determinación de puestos de trabajo y jerarquización empresarial.	Elaboración del organigrama estructural y funcional	Organigramas
	Realización de flujogramas de procesos.	Elaboración de hojas de diagrama de proceso y flujogramas	Flujogramas y Diagramas de procesos
OBJETIVO 2	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Evaluar los procesos levantados dentro de la microempresa para su revisión y cotejamiento en base a requisitos de calidad referentes a la elaboración y comercialización de productos alimenticios. 	Revisión de normativa y estándares de calidad referente a preparación de alimentos y manejo de recursos e insumos.	Establecimiento de normativa y estándares adaptables y funcionales de cada proceso.	- Norma técnica NTE INEN 3010
	Cotejamiento de cumplimiento de estándares de calidad para cada proceso.	Matriz de cotejo y planificación del sistema de gestión de calidad.	- Matriz de evaluación de gestión de la calidad.
OBJETIVO 3	ACTIVIDADES	RESULTADO ESPERADO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Diseñar un sistema de gestión de calidad según las necesidades de los procesos encontrados para promover la mejora continua, evaluación y control en la 	Documentación de los procesos encontrados	Desglose de procesos y actividades encontradas	Fotografías y flujogramas
	Elaboración de los parámetros e indicadores de calidad en base a los procesos documentados.	Análisis de normas para establecimiento de parámetros e indicadores de calidad por proceso.	Estándares de calidad adaptados a los procesos productivos - Norma técnica ISO 9001
	Elaboración de diagramas de flujo	Estandarizar las actividades de la microempresa en función de la	Flujogramas

microempresa Asadero El Leñador Dos de la ciudad de Latacunga.		directriz de calidad para el sector alimentario.	
	Diseño de una guía metodología para la aplicación del sistema de gestión de calidad según los procesos identificados en la microempresa.	Elaborar la guía metodológica de la calidad, que esto permitirá que la empresa mejore su productividad y control de sus procesos.	Sistema de Gestión de Calidad orientado a los procesos productivos de la microempresa Asadero El Leñador Dos

Elaborado por: Santiago Núñez A.

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

8.1. Calidad

Para (Arturo, 2011), menciona que 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, entre otros.

Por otro lado La American Society for Quality Control (ASQC) define la calidad como: "el conjunto de funciones y características de un producto, proceso o servicio que le confieren la capacidad necesaria para satisfacer las necesidades de un determinado usuario".

Finalmente Edwards Deming contempla que "Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente".

8.1.1. Objetivos de la calidad

Para (Mendéz, 2013) menciona que los objetivos de la calidad puede ser vistos desde diferentes puntos de vista. Por una parte se busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines, por otra parte puede ser el lograr la máxima productividad por parte de los miembros de la empresa que genere mayores utilidades, también se puede ver como un grado de excelencia, o bien puede ser parte de un requisito para permanecer en el mercado aunque no se esté plenamente convencido de los alcances de la calidad.

De acuerdo a (Viveros, 2002) menciona que los objetivos de la calidad en función de las empresas pueden ser definidos desde diferentes puntos de vista, desde buscar la completa satisfacción del cliente, alcanzar una productividad alta, la misma que genere mayor utilidad y alcanzar un grado de

excelencia. No obstante el principal objetivo que tiene la calidad es el cumplimiento de las necesidades de los clientes. La calidad se establece en 13 principios:

1. Hacer bien las cosas desde la primera vez.
2. Satisfacer las necesidades del cliente (tanto externo como interno ampliamente).
3. Buscar soluciones y no estar justificando errores.
4. Ser optimista a ultranza.
5. Tener buen trato con los demás.
6. Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
7. Ser puntual.
8. Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.

8.1.2. Requisitos para lograr la calidad

De acuerdo con (Anda & Gutiérrez, 1995), manifiestan que en una organización encaminada hacia la calidad, se deben tomar en cuenta los siguientes requisitos para lograrla:

1. Se debe ser constante en el propósito de mejorar el servicio y el producto.
2. Al estar en una nueva era económica, estamos obligados a ser más competentes.
3. El servicio o producto desde su inicio debe hacerse con calidad.
4. El precio de los productos debe estar en relación con la calidad de los mismos.

5. Se debe mejorar constantemente el sistema de producción y de servicio, para mejorar la calidad y la productividad para abatir así los costos.
6. Hay que establecer métodos modernos de capacitación y entrenamiento.
7. Se debe procurar administrar con una gran dosis de liderazgo, a fin de ayudar al personal a mejorar su propio desempeño.
8. Se debe crear un ambiente que propicie la seguridad en el desempeño personal.
9. Deben eliminarse las barreras interdepartamentales.
10. A los trabajadores en lugar de metas numéricas se les debe trazar una ruta a seguir para mejorar la calidad y la productividad.
11. El trabajador debe sentirse orgulloso del trabajo que realiza.
12. Se debe impulsar la educación de todo el personal y su autodesarrollo.
13. Se deben establecer todas las acciones necesarias para transformar la empresa hacia un fin de calidad.

Estos requisitos hay que tomarlos en cuenta para que toda organización logre implantar la calidad tanto en los productos que ofrece como en el servicio que nos brinda, esto sólo se puede alcanzar siendo perseverantes en aplicar los pasos antes mencionados, con el fin de hacer de la calidad un compromiso para cada uno de los miembros de la institución.

8.2. Desarrollo histórico de la gestión de la calidad

Según (Camisón & Gonzales, 2006), menciona que el interés de la sociedad por la calidad es tan antiguo como el origen de las sociedades humanas, por lo que tanto el concepto como las formas de gestionar la calidad han ido evolucionando progresivamente. Esta evolución está basada en la

forma de conseguir la mejor calidad de los productos y servicios y, en ella, pueden ser identificados cuatro estadios, cada uno de los cuales integra al anterior de una forma armónica.

Dichos estadios son los siguientes:

- Consecución de la calidad mediante la Inspección de la Calidad.
- Consecución de la calidad mediante el Control de la Calidad.
- Consecución de la calidad mediante el Aseguramiento de la Calidad.
- Consecución de la calidad mediante la Gestión de la Calidad Total.

8.2.1. La Inspección de la Calidad

De acuerdo con (Camisón & Gonzales, 2006) , constituye el primer estadio en el desarrollo científico de la gestión de la calidad y se inicia para algunos autores en 1910 en la organización Ford, la cual utilizaba equipos de inspectores para comparar los productos de su cadena de producción con los estándares establecidos en el proyecto. Esta metodología se amplió posteriormente, no solo para el producto final, sino para todo el proceso de proceso de producción y entrega. El propósito de la inspección era encontrar los productos de baja calidad y separarlos de los de calidad aceptable, antes de su colocación en el mercado.

8.2.2. El Control de la Calidad

El desarrollo de la producción en masa, la especialización, el incremento en la complejidad de los procesos de producción y la introducción de la economía de mercado centrada en la competencia y en la necesidad de reducir los precios, hecho que implica reducir costes de materiales y de proceso, determinó la puesta en marcha de métodos para mejorar la eficiencia de las líneas de producción. (Camisón & Gonzales, 2006)

8.2.3. Aseguramiento de la calidad

Según (Camisón & Gonzales, 2006) establece que en el aseguramiento de la calidad se aplicó el concepto de la calidad en todas las etapas del ciclo del producto dentro de la organización: diseño del producto, diseño de procesos, producción, venta y servicio postventa. En cada una de las etapas se aplicaron un conjunto de técnicas englobadas, muchas de ellas, bajo el nombre de ingeniería de la calidad. Este estadio que comenzó a mediados de la década de los 50, se extiende hasta el momento actual gracias a la formalización de los estándares que deben cumplir un sistema de calidad. Estos estándares conforman el conjunto de normas ISO de la serie 9000.

8.2.4. La Gestión de la Calidad Total

Su introducción implica la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización. (Camisón & Gonzales, 2006)

Los principios sobre los que se fundamenta la Gestión de Calidad Total son los tres siguientes:

- Enfoque sobre los clientes.
- Participación y trabajo en equipo.
- La mejora continua como estrategia general.

8.2. Significados de la calidad según el contexto

Según (Arias, 2008) hace referencia en publicación, tomando como base a Garvín, en 1988 que la calidad en el contexto puede tener cinco diferentes significados o definiciones:

- **Transcendental:** Calidad como sinónimo de superioridad o excelencia. Es un significado utilizado a menudo por los consumidores. La calidad sería reconocible, pero no definible de forma precisa, debido a que el significado de los estándares de excelencia, pueden variar entre las personas

y en el tiempo. Para los gestores este enfoque puede serlos poco útil, debido a la dificultad que se puede presentar al medir o evaluar lo que es o lo que no es calidad.

- **Basada en el producto:** La calidad viene definida por la cantidad en la que un atributo deseable está presente en un producto o servicio. El consumidor, generalmente, entiende que cuanto más caro es el producto, más cantidad de atributo está presente en el producto; por ello, a veces, se confunde calidad con precio. La debilidad de este enfoque está en que la definición del atributo al que nos referimos, puede no depender de un estándar externo, al ser diferente la valoración que hacen las personas acerca de dicho atributo.

- **Basado en el usuario:** La calidad viene determinada por lo que el consumidor desea. En este contexto la calidad se define como “lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto o servicio”. En esta relación entre el propósito del producto o servicio y su calidad, la debilidad reside en que diferentes personas o grupos sociales pueden tener diferentes deseos y necesidades y, por tanto, distintos estándares de calidad.

- **Basado en el valor:** La calidad como relación entre la utilidad o satisfacción con el producto o servicio y su precio. Bajo esta perspectiva, un producto es de más calidad con respecto a sus competidores, si tiene un precio más bajo, o si por el mismo precio nos ofrece mayor utilidad o satisfacción. Este enfoque de la calidad determina que el gestor establezca un equilibrio entre las características del producto o servicio y el coste de su producción.

- **Basado en la producción:** La calidad se define como conformidad a las especificaciones determinadas para la manufactura o realización de un producto o servicio. La organización asegura que su producto o servicio siempre es el mismo. En este enfoque la calidad se define como “el grado de conformidad a las especificaciones”. La debilidad de este concepto reside en que dichas especificaciones pueden no tener un significado evidente para el consumidor.

8.3. La importancia de la calidad en las empresas

Según (Toro, 2018) menciona que cualquier empresa ya sea grande o pequeña tiene un marco básico en la ISO 9001, esto con el fin de garantizar un correcto Sistema de Gestión de Calidad, esta norma tiene como propósitos permitir que la organización provea niveles de satisfacción al cliente de manera diferente, en conjunto con el suministro de productos y/o servicios que cumplan con todos los requisitos que los clientes demanden, aportando con la consecución de los objetivos y metas organizacionales, además de maximizar la rentabilidad.

Para (Gonzales, 2017) por otra parte menciona que la buena calidad es una condición que debe tener todo servicio para conseguir mayor rendimiento en su actividad y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para cumplir con las necesidades del cliente. La calidad dentro de una empresa es un factor importante que produce satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y dota de herramientas prácticas para una gestión integral. En la actualidad es necesario cumplir con los estándares de calidad para poder competir en un mercado cada vez más exigente.

8.4. Sistema de gestión de calidad

Para (Gonzales A. , 2018) El objetivo de los sistemas de gestión de calidad para las organizaciones se orienta a asegurar la eficiencia, a incrementar la confianza de los clientes que, cada vez más, requieren certificaciones, y a competir con las grandes empresas. Así, el control de la calidad en las empresas, se hace necesario para poder conseguir llegar al consumidor y que repita. Por otra parte un Sistema de Gestión de Calidad es un conjunto tanto de estándares como de normativas que interactúan o están relacionadas entre sí, ordenada y sistemáticamente, de tal manera que están orientadas a dar cumplimiento a todos los requisitos de calidad a los cuales aspira la organización para la satisfacción de los clientes o usuarios.

Como las principales ventajas de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en una Organización son:

- Aumento en competitividad con respecto a otras organizaciones

- Satisfacer al usuario o cliente de manera eficiente

- Buena relación con proveedores

Por su parte (Herrera, 2011) menciona que los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

8.4.1. Requisitos de un Sistema de gestión de calidad

De acuerdo con (Gonzales A. , 2018) establece que los requisitos pueden ser tanto generales como de la documentación y constituyen los principios básicos en que se asientan los sistemas de gestión de calidad. Dentro de los requisitos generales pueden distinguirse: la identificación de procesos, su secuencia y alcance, los criterios de control, la medición de resultados y el análisis de la información.

Dentro de los requisitos de documentación, encontramos la necesidad de una política y de la fijación de objetivos de calidad. Un manual de calidad, procedimiento documentados, control de documentos y registros, instrucciones de trabajo y planes de calidad. En definitiva, para que pueda disponerse de información, todo el sistema debe estar documentado.

Debe destacarse que las instrucciones y planes de calidad se dejan enteramente al arbitrio de la empresa correspondiente. Por otro lado, el mantenimiento de documentos de registro se sujeta a normas de obligado cumplimiento.

8.4.2. Beneficios de un Sistema de gestión de calidad

(Gonzales A. , 2018), establece que son numerosos los beneficios que puedan resultar de la implantación de un sistema de gestión de calidad en la empresa. Si bien, los más destacados pueden entenderse referidos a la gestión de la empresa, al mercado y a los clientes.

Respecto de los primeros, los sistemas de gestión de calidad permiten detectar los puntos en que es necesaria la mejora. Por tanto, facilitan la mejora de la eficiencia y la mejora continua. Pero además, buscan la participación del personal fomentando su motivación.

De cara al mercado, un sistema de gestión de calidad permite mejorar la imagen de la empresa, de sus productos y servicios, acceder a nuevos mercados o mejorar la cuota en los mercados en que la empresa esté presente. Para los clientes, repercute en la mejora de la satisfacción de sus necesidades. Por ello, la consideración de este tipo de sistemas, ha pasado en los emprendedores y pymes de considerarse un gasto, a considerarse una inversión.

El establecimiento de sistemas de gestión de calidad en las pyme se ha ido introduciendo como consecuencia de la globalización de la economía y la necesidad de trabajar, en muchos casos, con clientes que exigen este tipo de sistemas. Sin embargo, las ventajas que aportan, cuando se trabaja en entornos muy competitivos, ha llevado a que se multiplican las certificaciones en este tipo de empresas.

Por otro lado (Management et al., 2019), menciona que las ventajas que se obtienen al implementar un SGC en una organización son:

Optimización de los procesos. Se logra a través de una clarificación de los objetivos generales. Todas las fases de la producción están enlazadas y orientadas de forma coherente hacia el cumplimiento de las metas. Para que esto se logre en mayor medida, es recomendable que el principio de mejora continua se incorpore como uno más entre los elementos que conforman la filosofía corporativa de la empresa.

Mejora la organización interna. Al aplicar métodos de comunicación más claros y eficaces entre las distintas fases de producción, la relación entre los miembros de cada grupo es más fluida y las responsabilidades se asumen con mayor precisión.

Flexibilidad ante el cambio. Atrás han quedado las estructuras productivas en las que sólo se podía intervenir al final de los procesos. Un sistema de Gestión de Calidad permite la incorporación de

variantes y modificaciones según cada situación. Las fases también aportan calidad. Esta flexibilidad es más notoria en aquellas organizaciones con una estructura menos jerarquizada.

Promueve el trabajo en equipo. Los sistemas de Gestión de Calidad no se pueden entender sin la intervención directa de cada uno de los miembros que toman parte en los procesos. Esto aumenta la sensación de trabajo conjunto y la motivación.

8.5. Norma ISO 9001

8.5.1. Generalidades de la norma

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Esta Norma Internacional puede ser utilizada por partes internas y externas.

No es la intención de esta Norma Internacional presuponer la necesidad de:

- Uniformidad en la estructura de los distintos sistemas de gestión de la calidad;
- Alineación de la documentación a la estructura de los capítulos de esta Norma Internacional;
- Utilización de la terminología específica de esta Norma Internacional dentro de la organización.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos y servicios.

Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.

El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.

El cumplimiento permanente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras, representa un desafío para las organizaciones en un entorno cada vez más dinámico y complejo. Para lograr estos objetivos, la organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua, tales como el cambio abrupto, la innovación y la reorganización.

En esta Norma Internacional, se utilizan las siguientes formas verbales:

- “debe” indica un requisito;
- “debería” indica una recomendación;
- “puede” indica un permiso, una posibilidad o una capacidad.

8.5.2. Principios de la gestión de la calidad

La (Norma ISO 9001, 2015), se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;
- Compromiso de las personas;
- Enfoque a procesos;
- Mejora;
- Toma de decisiones basada en la evidencia;
- Gestión de las relaciones.

8.5.3. Generalidades del enfoque a procesos

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. (Norma ISO 9001, 2015)

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización. (Norma ISO 9001, 2015)

El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso;
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

La Figura 1 proporciona una representación esquemática de cualquier proceso y muestra la interacción de sus elementos. Los puntos de control del seguimiento y la medición, que son necesarios para el control, son específicos para cada proceso y variarán dependiendo de los riesgos relacionados.

Figura N. 1 Representación esquemática de los elementos de un proceso

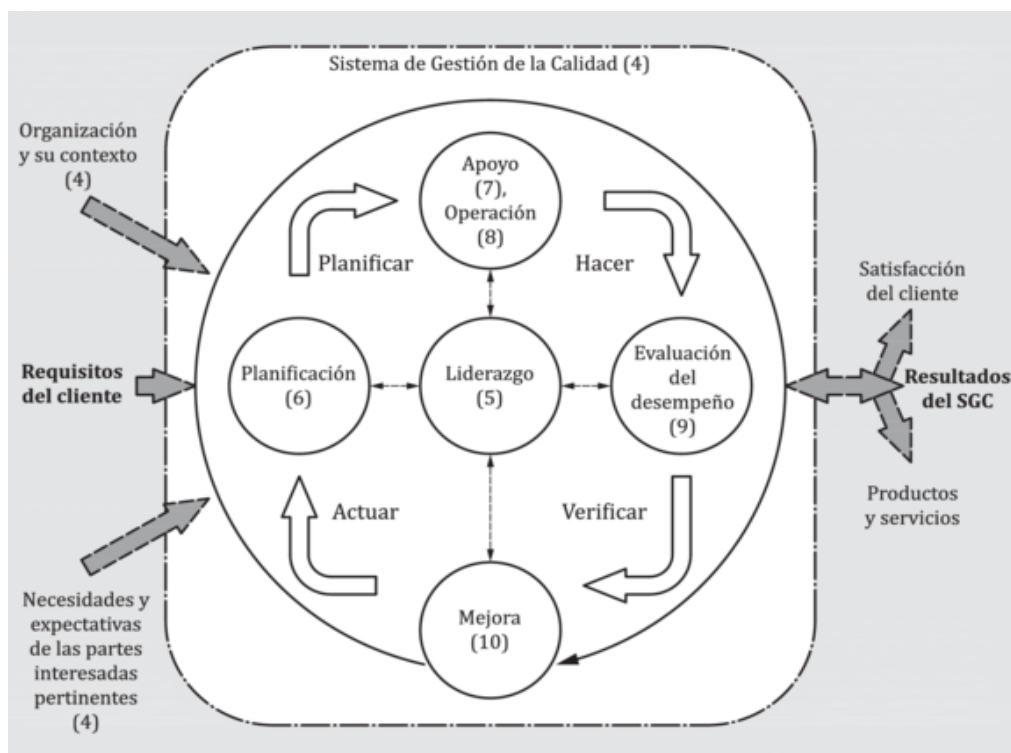


Fuente: Norma ISO 9001, 2015

8.5.4. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. (Norma ISO 9001, 2015)

Figura N. 2 Representación de la estructura de la Norma Internacional con el ciclo PHVA



Fuente: Norma ISO 9001, 2015

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

- **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
- **Hacer:** implementar lo planificado;
- **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;

- **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. (Norma ISO 9001, 2015)

8.5.5. Objeto y campo de aplicación

La (Norma ISO 9001, 2015) especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:













- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.

8.5.6. Diagramas de flujo

El diagrama de flujo permite visualizar un proceso, de manera precisa y clara, reconociendo las actividades básicas, materiales e información; mediante la ayuda de gráficos estandarizados que ayudan a analizar el proceso y a comprenderlo; es por eso que se busca que dichos diagramas sean lo más sencillos posibles. Se puede observar en la Figura 19 los símbolos que generalmente son usados para la elaboración de un diagrama de flujo, mencionando que no son los únicos símbolos que se usan. (Evans & Lindsay, 2008).

Figura N. 3 Símbolos usados en diagrama de flujo

SIMBOLO	REPRESENTA	SIMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o Fin de un proceso		Multidocumento (conjunto de documentos/expediente)
	Decisión (Si o no)		Preparación
	Actividad que se da en el proceso		Conector (para enlazar secuencias en el proceso)
	Proceso predefinido		Conector fuera de página
	Documento utilizado en el proceso		Retraso
	Grabación de datos		Línea de flujo (camino a seguir en el proceso)

Fuente: Gestión de la calidad, Enrique Novillo 2017

8.6. Norma INEN NTE 3010 Sistema de gestión de la calidad y ambiental

8.6.1. Planificación y Documentación

- **Documentación del sistema.**- La dirección debe:

1. Establecer, documentar y mantener actualizado un sistema de gestión de la calidad y gestión ambiental, que contenga y describa las actividades, controles y responsabilidades, para asegurar el cumplimiento de las actividades operativas del servicio,

2. Disponer de la siguiente documentación que soporta el sistema de gestión:

- **Documentos de origen externo,** Corresponden a la normativa legal vigente que regula o afecta a los establecimientos, o a los alimentos, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad.

- La presente norma,
- Procedimientos o instrucciones de trabajo que aseguren la calidad en los servicios prestados por el establecimiento y el cumplimiento de la norma,
- Registros que demuestren que son realizadas todas las actividades descritas en la norma y en los procedimientos,
- Manual de la calidad y del ambiente, que cubra los aspectos básicos de la norma e incluya la política de la calidad y ambiente, describa la estructura de la organización con sus responsabilidades y funciones, y que haga referencia a los procedimientos del sistema de gestión dispuestos por la organización.

8.6.2. Responsabilidad de la dirección

- Compromiso de la dirección

La dirección debe asumir la responsabilidad del servicio ofrecido en el establecimiento y definir las herramientas de gestión necesarias para asegurar que se cumplan los procesos del servicio, los objetivos de la calidad y ambientes definidos.

- Evidencia de compromiso

La dirección debe:

- a) Evidenciar su compromiso para el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad y ambiental,
- b) Informar a todos los integrantes de la organización sobre la importancia de satisfacer las necesidades del cliente que sean de aplicación al establecimiento,

- c) Establecer y definir políticas y objetivos, que contemplen aspectos de la calidad y ambientales en los servicios,
- d) Proveer de los recursos necesarios para la aplicación de las políticas y objetivos propuestos,
- e) Realizar revisiones periódicas del sistema de gestión de la calidad y gestión ambiental,
- f) Aprobar la documentación antes de su distribución.

- Responsable del sistema de gestión

La dirección debe designar una persona que asuma la responsabilidad y asegure el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad y gestión ambiental, siendo responsable por:

- a) asegurar que el sistema de gestión esté implementado de acuerdo con lo requerido en las normas aplicables,
- b) obtener información y comunicar a la dirección sobre el funcionamiento del sistema de gestión, incluyendo las necesidades y oportunidades de mejora,
- c) facilitar el acceso a la documentación e información disponible derivada del sistema de gestión,
- d) apoyar e instruir al personal en la formalización de indicadores, procedimientos y registros,
- e) establecer reuniones periódicas con el personal que desempeñe diferentes funciones para el tratamiento de temas operativos que afecten al sistema de gestión, la calidad de los servicios incluyendo, la resolución de discrepancias en los puntos de contacto entre los distintos turnos y puestos de trabajo. Las conclusiones de cada reunión deben registrarse.
- f) la dirección puede ejercer la función de responsable de calidad.

8.6.3. Control de documentos

La organización debe disponer de una lista de control de documentos, relativa al sistema de la calidad y el ambiente que asegure que:

- a) las versiones vigentes de la documentación estén disponibles;
- b) todos los cambios o modificaciones de los documentos estén autorizados;
- c) los documentos obsoletos estén fuera de circulación.

8.6.4 Control de registros

La organización debe disponer de una lista con los registros de calidad y ambientales que tenga definidos. Dicha lista debe incluir, para cada registro, información sobre:

- a) quién lo elabora,
- b) quién lo revisa,
- c) cómo y dónde se conserva,
- d) tiempo de conservación.

Deben ser de acceso fácil y rápido para ser consultados cuando sea necesario. Los registros deben mantenerse perfectamente legibles.

8.6.5. Planificación del sistema de gestión

- Políticas y objetivos

1. Generalidades

La dirección debe formular la política de la calidad y ambiental, determinar los objetivos generales y específicos de cada área que permitan cumplir dicha política.

La política de la calidad y del ambiente debe ser adecuada a los objetivos de la organización, a las expectativas y necesidades de sus clientes, evidenciando los esfuerzos por alcanzar los objetivos definidos como expresión de compromiso hacia la mejora continua.

Los objetivos fijados deben ser medibles y controlados sistemáticamente en los procesos prioritarios de servicios.

2. Comunicación de la política y objetivos

La política de la calidad y el ambiente y sus objetivos deben ser conocidos por el equipo de personas que forman parte de la organización.

- Planificación de los recursos

La dirección debe asegurar que se identifiquen y planifiquen las acciones y recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad y el ambiental. Los resultados de la planificación deben documentarse.

- Revisión del sistema

El sistema de gestión de la calidad y gestión ambiental debe ser controlado, revisado y mejorado, por la dirección como mínimo una vez al año, para asegurar su correcto funcionamiento y eficacia. La dirección analizará el funcionamiento del sistema a través de los desvíos detectados y las oportunidades de mejora identificadas, teniendo como fuentes de información:

- a) resultados de las auditorías internas y externas,
- b) resultados de la medición de la satisfacción del cliente,

- c) quejas y sugerencias realizadas por los clientes y el personal,
- d) resultados de los objetivos de la calidad y ambientales,
- e) funcionamiento de los procesos de prestación del servicio,
- f) situación de las acciones correctivas y preventivas,
- g) plan de formación del personal,
- h) anteriores revisiones del sistema por la dirección,
- i) cambios internos o externos que pudieran afectar al sistema de gestión.

El resultado de la revisión por parte de la dirección debe registrarse.

8.6.6. Identificación de los procesos

La organización debe identificar los procesos principales y de soporte de la prestación, y los debe medir a efectos de conocer su desempeño.

8.7. Recursos

8.7.1. Recursos humanos

- Perfiles y competencias La organización debe:

- a) establecer los requisitos y competencias necesarios que deben cumplir los puestos de trabajo que se consideren clave en la prestación del servicio al cliente y definir las funciones de los mismos, incluyendo las propias del sistema de gestión;

b) asegurar la calificación del personal con base en su nivel de educación, formación, experiencia apropiada y de habilidades demostradas;

c) disponer como mínimo de una persona, dentro del personal de contacto con el cliente, que posea conocimientos de un idioma extranjero, cuando las características del establecimiento lo requiera;

8.7.2. Formación del personal

La organización debe:

a) establecer los procedimientos e instrucciones necesarias para lograr métodos de trabajos uniformes y adecuados,

b) asegurar que el personal posea la formación continua necesaria para desarrollar correctamente las actividades propias de su puesto de trabajo,

c) proporcionar la formación requerida para que el personal mantenga un adecuado nivel de calidad en la prestación de los servicios. Dichas acciones formativas deben cubrir las temáticas siguientes:

- Reglas de cortesía y trato con el cliente,
- Proceso de prestación que le compete y su control,
- Técnicas para el correcto desempeño de sus funciones,
- Idiomas para personal en contacto con el cliente si el establecimiento lo requiere,
- Prevención de riesgos laborales,
- Higiene y manipulación de alimentos,
- Concientización en gestión de la calidad;

- Buenas prácticas ambientales.

d) elaborar un plan de formación documentado especificando: temas, fechas previstas, destinatarios y fecha efectiva de realización,

e) documentar el proceso de selección de personal,

f) brindar información introductoria al nuevo personal, incluidos los eventuales donde se transmita la cultura y operación de la empresa. Esta acción debe ser registrada.

- **Comunicación interna**

La organización debe definir y establecer un sistema de comunicación interna que asegure la eficacia del sistema de gestión de la calidad y ambiental, que debe incluir el resultado del servicio, el grado de satisfacción del cliente y los comentarios y sugerencias acerca del servicio.

- **Higiene del personal** La organización debe:

a) brindar al personal del servicio de alimentos formación y actualización permanente sobre prácticas de higiene personal, sobre la manipulación higiénica de los alimentos, la higiene de la planta física, los equipos y utensilios, de manera tal que sepa adoptar las precauciones necesarias para evitar la contaminación de los alimentos. Debe mantener registros de esta capacitación y actualización,

b) asegurar que el personal cumpla con el lavado sanitario de manos ante cambios de actividad, luego del uso de sanitarios y al entrar en contacto con elementos contaminantes;

c) tomar las medidas necesarias para controlar el estado de salud del personal. Para ello, el personal debe realizarse los exámenes médicos según un cronograma establecido por la alta dirección. Cualquier persona afectada de una enfermedad o con heridas expuestas cuyas características puedan

comprometer la inocuidad de los alimentos, no debe trabajar en zonas de manipulación de los mismos,

d) supervisar a las personas en la zona de elaboración sobre su correcta higiene personal, el uso de ropa adecuada, calzado cerrado, cabello cubierto totalmente y el uso exclusivo de esta vestimenta para dicho lugar de trabajo. Si se utilizan guantes y mascarillas descartables, estos se deben renovar con la frecuencia necesaria, ante un cambio de actividad o cuando haya una posibilidad de contaminación.

El personal que está en contacto con los alimentos, no debe utilizar joyas ni otros adornos personales. Tampoco debe comer, fumar ni realizar otras prácticas antihigiénicas durante los horarios de trabajo.

8.8. Instalaciones

8.8.1. Generalidades

La organización debe:

- a) Mantener en perfecto estado de conservación o restauración la propiedad y sus instalaciones, independiente de su categoría, diseño, antigüedad o estilo arquitectónico,
- b) Mantener y respetar las características en torno a la temática o ambientación cuando su oferta así lo especifique,
- c) Se debe poseer instalaciones adecuadas para personas con discapacidades.

- **Entrada** La organización debe disponer en el establecimiento:

- a) condiciones adecuadas de acceso, iluminación y señalización,

b) reflejar en el exterior del establecimiento la información sobre los servicios y oferta brindados, nombre del establecimiento y horarios de atención,

c) acceso independiente para proveedores.

Cuando ello no sea posible, el ingreso de mercaderías debe realizarse en horarios diferentes al del servicio.

- Salón comedor

1. Señalización interior.- Debe contar con señalizaciones destacadas y ubicadas en lugares visibles, de orientación e información al cliente.

2.- Iluminación y ventilación La organización debe:

a) disponer de un sistema de iluminación, ventilación y extracción de aire, que permita un ambiente iluminado, limpio, no contaminado de olores, humos o cualquier otra sustancia;

b) asegurar la climatización adecuada;

c) se recomienda limitar a niveles tolerables la contaminación sonora.

2.- Elementos del servicio La organización debe:

a) Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento, higiene y presentación todos los equipos, áreas y sus elementos de ambientación;

b) Establecer un plan de actualización o renovación de las instalaciones, los equipos, el mobiliario, la lencería, accesorios, utensilios y vajilla;

c) Contar con las cantidades necesarias de utensilios, vajilla, cristalería, cubiertos y mantelería para cubrir las necesidades de máxima ocupación y ser permanente la dotación y reposición;

d) Utilizar utensilios, vajilla, cristalería, cubiertos y mantelería adecuados a las características propias del establecimiento y en perfecto estado de conservación;

e) se recomienda no utilizar material plástico en la mantelería.

- **Servicios sanitarios** La organización debe:

a) contar con baños independientes e identificados por sexo, y contar con baño para discapacitados,

b) realizar la limpieza periódica de los servicios sanitarios, asegurando su higiene y desinfección antes, durante y después de la prestación del servicio, documentar la frecuencia de la misma,

c) contar con un sistema de ventilación o renovación del aire adecuado a las dimensiones del espacio del sanitario,

d) contar como mínimo con: inodoros con tapas, mingitorios, lavamanos, espejos, iluminación, jabón, papel higiénico en portarrollos, secador de aire caliente o dispensador de toallas de papel y cesto.

- **Cocina** La organización debe:

a) contar con todas las condiciones de higiene y seguridad para la elaboración y preparación de alimentos, coherente con el servicio,

b) contar con áreas de trabajo identificadas y delimitadas física o funcionalmente para la preparación o elaboración de alimentos,

c) tener revestidos los pisos, con materiales resistentes y antideslizantes que permitan su fácil limpieza,

d) dotar de suficiente iluminación. Las lámparas y focos deben estar protegidos para prevenir que los fragmentos, de una posible ruptura, caigan al alimento,

- e) mantener en adecuadas condiciones de funcionamiento los equipos,
- f) ajustar la capacidad de fuego (cocción), así como la capacidad de refrigeración para dar respuesta a los máximos niveles de ocupación y oferta, así como a la complejidad de las elaboraciones y preparaciones,
- g) contar con el equipamiento y menajes de cocina que respondan a la carta, a las exigencias y necesidades del servicio,
- h) contar con ventilación natural o artificial, que evite el calor excesivo, la concentración de gases, humos, vapores y olores,
- i) ubicar las instalaciones y equipos de manera que no interfieran en el flujo de trabajo de la cocina y que garanticen un servicio eficiente,
- j) contar con instrumentos de medición adecuados para controlar los procesos de elaboración, preparación y conservación. Estos deben estar verificados y aptos para su uso,
- k) poseer áreas físicas o funcionales específicas para residuos, ubicada lejos de las áreas de preparación, y cestos con bolsas plásticas, tapa y en condiciones adecuadas de limpieza.

- Área de almacenamiento La organización debe:

- a) contar con sectores independientes, adecuados para el almacenamiento de alimentos perecederos, alimentos no perecederos y productos o insumos no alimenticios (artículos de limpieza y desinfección). Estos sectores deben estar diferenciados y señalizados;
- b) rotar la mercadería para asegurar la no caducidad de los alimentos;
- c) proteger adecuadamente los productos crudos, cocidos o precocidos y dotarlos de una etiqueta que indique la fecha de elaboración;

d) preservar de la luz solar, los productos que se almacenan y que no necesitan refrigeración, manteniéndolos en un ambiente seco.

8.9. Gestión de servicio

8.8.1 Procesos principales del servicio

- **Comunicación y comercialización** En la comunicación y comercialización:

a) los documentos comerciales relacionados con tarifas, contrato, menú, pedido, documento de confirmación, que pueda solicitar el cliente, deben estar formalizados y de fácil acceso para su utilización,

b) el material publicitario debe expresar información fehaciente de los servicios del establecimiento, evitando el uso de términos ambiguos que puedan inducir a confusiones o falsas expectativas por parte de los clientes. La dirección debe definir un procedimiento para la comercialización de sus servicios, cuando corresponda.

- **Información al cliente** La organización debe:

a) proveer información al cliente sobre las condiciones de prestación del servicio y disposiciones para su uso en idioma español y en un idioma extranjero, si las características del establecimiento así lo requieran,

b) informar de prácticas de protección ambiental adoptadas por la organización,

c) informar en forma perceptible las formas de pago aceptadas.

- **Planificación del servicio**

1. Oferta gastronómica La dirección debe:

- a) planificar periódicamente la oferta gastronómica asegurando la inocuidad de los alimentos y la satisfacción del cliente,
- b) mantener registros sobre el índice de demanda de platos, que permitan la toma de decisiones en los cambios y modificaciones que pueda sufrir la oferta gastronómica a efectos de tener una clara orientación hacia el cliente,
- c) registrar los cambios producidos en la planificación de la oferta.

- Menú La organización debe:

- a) asegurar que la carta y los elementos exhibidores de oferta se encuentran en perfecto estado de limpieza, sin ningún tipo de deterioro y en número suficiente;
- b) asegurar que la carta y los elementos exhibidores de oferta incluyan el precio de la oferta y de los adicionales; Son ejemplos de exhibidores de la oferta: pizarras y carteleras.
- c) estructurar la carta de bebidas, especificando tipo y características;
- d) asegurar que la carta y el menú se encuentran expresados en idioma español y en un idioma extranjero si las características del establecimiento así lo requieran;
- e) establecer un sistema que asegure que todos los platos o preparaciones culinarias y vinos que se ofrecen en los diferentes soportes de venta se encuentran disponibles.

En el caso de que alguno de los componentes de la oferta gastronómica no se encuentre disponible, se debe comunicar al cliente al momento de hacer la entrega de la carta, ofreciéndole alternativas.

- Preparación del salón La organización debe:

- a) preparar todos los elementos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, antes del comienzo del mismo y de acuerdo con las características del establecimiento, considerando: mesas montadas según lo definido por la organización, cartas de comida y bebida y material de servicio necesario para la prestación del mismo,
- b) asignar las mesas reservadas,
- c) verificar el correcto funcionamiento de la iluminación y la climatización de la sala, según los criterios establecidos por la organización,
- d) mantener una reunión de servicio antes del comienzo del mismo.

En dicha reunión se comunican las consignas de venta y servicio, así como las novedades que puedan afectar la prestación.

8.8.2. Atención al cliente

- **Generalidades** La organización debe asegurar que:

- a) el personal en contacto con el cliente esté correctamente uniformado y limpio,
- b) se define y comunica al personal un procedimiento, en caso de contar con el servicio de guarda coche,
- c) se cuenta con un responsable del servicio, durante el horario de la prestación.

- **Recibimiento** La organización debe asegurar que se define y comunica al personal un procedimiento para el recibimiento de los clientes que establecen:

- a) normas de cortesía para el recibimiento en la entrada del establecimiento,
- b) constatación de reserva,

c) comprobación de disponibilidad del salón,

d) manejo de tiempos de espera.

Se recomienda especificar criterios y normas, para acompañar y acomodar a los clientes a la mesa.

- Toma de los pedidos La organización debe asegurar que el personal:

a) procede a la toma de los pedidos en tiempos definidos,

b) conoce el contenido de la carta, con las especificaciones de los ingredientes de cada una de las opciones de la oferta gastronómica,

c) conoce y comunica al cliente los productos que no se encuentran disponibles.

- Servicio a la mesa La organización debe asegurar que:

a) los platos son servidos en los tiempos y temperaturas establecidos para la preparación de cada uno y los criterios de servicio definidos,

b) informar al cliente cuando el tiempo de espera de los platos requieran de un tiempo de preparación mayor que lo habitual.

- Preparación de los platos La organización debe:

a) definir las fichas técnicas o recetas para la elaboración de los diferentes componentes de la oferta gastronómica, incluyendo ingredientes, tiempos de elaboración, cantidades de las materias primas utilizadas y presentación final del plato,

b) comunicar al personal involucrado cuando hubiese cambios totales o parciales en menús o cartas, asegurando la comprensión de las diferentes indicaciones transmitidas,

c) establecer criterios para la elaboración de platos o preparaciones culinarias no contempladas en la oferta gastronómica, requeridas por los clientes. Por ejemplo, preparaciones de régimen, celíacos, menú para niños.

d) asegurar que las preparaciones culinarias se mantengan a la temperatura adecuada hasta su servicio, tanto si se trata de platos fríos como calientes;

e) asegurar que se cumplan con las especificaciones ofertadas a los clientes para la elaboración y cocción de los platos.

- **Finalización del servicio** La organización debe definir y comunicar al personal el procedimiento de despedida del cliente y finalización del servicio.

8.8.3. Procesos de soporte

- **Mantenimiento** La organización debe disponer de un sistema para gestionar el mantenimiento de las instalaciones y equipamiento del establecimiento que asegure:

a) el correcto funcionamiento de todos los equipos e instalaciones,

b) la comunicación eficaz de cualquier persona empleada del establecimiento para el aviso de servicio de mantenimiento,

c) el control de los equipos e instalaciones de refrigeración y congelación al comienzo y al final de cada servicio a través del indicador de temperatura, con el objeto de comprobar su correcto funcionamiento, dejando registro de esta actividad,

d) un plan de mantenimiento preventivo para equipos, instalaciones, mobiliario y elementos decorativos, identificando las actividades de mantenimiento a realizar y la frecuencia de las mismas,

e) un plan correctivo que incluya el registro de averías o circunstancias de falta de conservación que se produzcan en el establecimiento, con la fecha de ocurrencia y la fecha de su efectiva reparación o corrección, y responsable de la reparación.

NOTA. Se recomienda contar con un plan de contingencia para situaciones críticas que pudieran ocurrir en el establecimiento.

- **Limpieza y desinfección** La organización debe:

a) definir, implementar y controlar el plan de limpieza y desinfección;

b) disponer de procedimientos operativos estandarizados de saneamiento para gestionar la limpieza y desinfección de las instalaciones y equipamiento del establecimiento;

c) definir e implementar un plan de manejo integral de plagas, gestionado por personal idóneo y habilitado;

d) contar con un espacio independiente y señalizado, de uso exclusivo para el almacenamiento de productos y equipos de limpieza y desinfección, debidamente identificados;

e) definir, implementar y controlar una rutina de limpieza para mobiliario, elementos decorativos y otros objetos ornamentales del establecimiento;

f) definir e implementar un plan que asegure la limpieza y desinfección periódica de los baños.

g) se recomienda el uso de productos de limpieza y desinfección compatible con el ambiente.

h) se recomienda la clasificación de los desechos de basura.

- **Inocuidad alimentaria** Se debe cumplir con los requisitos para la aplicación de las buenas prácticas de manufactura (BPM).

- **Compra** La organización debe disponer de un sistema para gestionar las compras del establecimiento que asegure:

a) la identificación de los proveedores críticos para la prestación,

b) la información actualizada de proveedores,

c) la formalización de los documentos correspondientes a las compras, siendo estos considerados registros,

d) el establecimiento y comunicación de un procedimiento para la recepción de mercaderías que defina los controles a realizarse.

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS:

¿Mediante el diseño de un sistema de gestión de calidad orientado a los procesos productivos del Asadero El Leñador Dos de la ciudad de Latacunga se logrará mejorar el control interno de los procesos?

9.1. Variable independiente.

Diseño de un sistema de gestión de calidad

9.2. Variable dependiente.

Mejorar de la productividad y control de los procesos

10. METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL

10.1. Tipos de investigación

En la presente investigación se utilizó los siguientes tipos:

10.1.1. Investigación descriptiva

Según (Fidias G. Arias, 2012), menciona que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

La investigación descriptiva permitió determinar la situación actual acerca de los procesos productivos y el manejo que se lleva en la microempresa Asadero El Leñador Dos de la ciudad de Latacunga, por medio de datos adquiridos en campo y antecedentes emitidos por la misma, de tal forma que permitieron establecer los problemas que atraviesa actualmente la entidad al no contar con un sistema de gestión de calidad y estar llevada por una administración empírica, basada en la predicción experimental, dando como resultado mayor desperdicio de recursos e insumos. Por tal razón el presente proyecto plantea a través de la mejora continua, generar soluciones viables para el control de las actividades que se llevan a cabo en la misma, bajo la directriz de un sistema de gestión de calidad.

10.1.2. Investigación bibliográfica y documental.

Para (Fidias G. Arias, 2012), establece que la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

La investigación bibliográfica y documental permitió en este proyecto, realizar la recopilación de información relevante sobre el marco teórico necesario referente sobre los sistemas de gestión de calidad a través de la búsqueda de fuentes primarias como medios informativos ya sean estos libros, revistas científicas, publicaciones e internet. Partiendo de la calidad y sus diversos requisitos para el cumplimiento de la satisfacción del cliente, estándares mínimos, etapas y su evolución. Además de establecer la normativa vigente tales como la Norma ISO 9001 y la Norma Técnica NTE INEN 3010, que fueron la base fundamental para la investigación.

10.1.3. Investigación de campo

Según (Fidias G. Arias, 2012), define a la investigación de campo como aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

Este tipo de investigación, permitió en la investigación levantar información directa en las instalaciones de la microempresa Asadero El Leñador Dos, sobre todo en la realización de procesos no documentados en la misma, para poder tener una idea clara de la realidad de la misma.

10.2. Métodos de investigación

10.2.1. Método inductivo deductivo

De acuerdo con (Jimenez, 2017), dice que el método inductivo-deductivo está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones a que se arriban tienen una base empírica.

El presente método se lo aplicó para determinar las adaptaciones y bases teóricas necesarias existentes dentro de las directrices de la normativa ISO 9001 y NTE INEN 3010, partiendo de casos particulares a conocimientos generales y viceversa, según los requerimientos de los datos recopilados en la microempresa Asadero El Leñador Dos, y el establecimiento de los procesos y etapas del sistema de gestión de calidad.

10.3. Técnicas de investigación

10.3.1. Observación

Desde el punto de vista de (Ander-Egg, 2003) la observación presenta dos acepciones; la primera se relaciona con la técnica de investigación, la cual participa en los procedimientos para la obtención de información del objeto de estudio derivado de las ciencias humanas, empleando los sentidos con determinada lógica relacional de los hechos.

La técnica de la observación permitió identificar de primera mano, la realidad y problemáticas existentes en la microempresa, ayudados por la investigación de campo. De esta forma se logró definir diagramas de flujo, establecimiento de procesos y procedimientos en la realización del presente proyecto.

10.3.2. Check list

Según la (Norma ISO 9001, 2015), esta técnica consiste en un formato (analógico o digital) para realizar acciones repetitivas que hay que verificar. Con la ayuda de esta lista vamos a comprobar de una forma ordenada y sistemática el cumplimiento de los requisitos que contiene la lista. Esta técnica de recogida de datos se prepara para que su uso sea fácil e interfiera lo menos posible con la actividad de quien realiza el registro de información.

11. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ORIENTADO A LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DEL ASADERO EL LEÑADOR DOS DE LA CIUDAD DE LATACUNGA

11.1. Contextualización de la organización

11.1.1. Compresión de la organización y su contexto

Infraestructura. Actualmente la microempresa cuenta con una ubicación privilegiada y estratégica en la ciudad de Latacunga, en la Avenida Amazonas y Guayaquil, en el la zona centro sur, siendo esta avenida principal arteria de transito de la ciudad, contando con espacios de parqueo y rodeado de importantes negocios, instituciones públicas y oficinas, entre otros. Existe también un logotipo establecido como marca registrada y patentada para su identificación con la trayectoria de más de veinticinco años de trayectoria en el mercado local. Se maneja también un horario de atención al cliente de 09:00 am hasta las 20:00pm de martes a domingo.

Figura N. 4 Logo tipo de la microempresa



Fuente: Asadero El Leñador

El Gerente propietario. Pese a no contar con estudios superiores, se ha capacitado en varios aspectos referentes a la gastronomía y administración de empresas, obteniendo la acreditación de artesano calificado en la Junta Provincial Del Artesano de Cotopaxi, además de contar con una experiencia de veinticinco años al frente del negocio.

La forma de abastecimiento de materia prima e insumos son planificados de forma empírica, tomando como base el criterio y experiencia, ocasionando que exista en algunos casos mayor desperdicio de productos tales como vegetales, verduras y frutas, así como también la adquisición de lotes de pedidos no óptimos del producto estrella como lo es el caso del pollo a los diferentes proveedores con los que trabaja el negocio.

Colaboradores/empleados. El personal no cuenta con un cronograma de capacitación formal anual de acuerdo a sus funciones, realizándolas de manera empírica y poco eficiente sus actividades, además de no contar con una guía de procedimientos claros de su puesto de trabajo.

FODA de la organización. A continuación se presenta la matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) de la microempresa mostrado en el Tabla N. 2.

Tabla N. 2 Matriz FODA

<u>FORTALEZAS</u>	<u>OPORTUNIDADES</u>
<ul style="list-style-type: none"> - La microempresa tiene un posicionamiento en el mercado alimentario local de la ciudad de Latacunga de más de 25 años. - Presenta una imagen sólida y confiable hacia sus clientes internos y externos. - Genera estabilidad laboral para sus clientes internos. - Excelente posicionamiento en la zona centro de la Ciudad. - Cuenta con instalaciones propias. - Amplia gama de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> - Alianzas estratégicas y convenios externos para publicidad y marketing. - Disponibilidad para la aplicación de asesorías externas. - Expansión del negocio hacia otras ciudades. - Predisposición y compromiso de Gerencia para llevar a cabo el mejoramiento del negocio bajo un sistema de gestión de calidad. - Ampliación de productos bajo estándares de calidad en su menú.
<u>DEBILIDADES</u>	<u>AMENAZAS</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Carencia de procesos estandarizados. - Se lleva a cabo una administración empírica. - Deficiente planificación de un programa de capacitación continua para sus colaboradores. - Las funciones del personal no se encuentran definidas por puestos de trabajo. - Escaso espacio para la recepción de productos e insumos de proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> -Aumento de competencia por aparición de negocios de similar producción mercado. - Competencia desleal -Ubicación en posible zona de riesgo en caso de desastres naturales.

Elaborado por: Santiago Núñez A.

Fuente: Asadero EL Leñador

11.1.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Dando cumplimiento a la norma 9001, 2015 se determinó las partes interesadas para la microempresa, “Asadero el Leñador Dos” de la ciudad de Latacunga, las mismas que intervienen de forma directa en la permanencia del negocio presentada en la Tabla N. 3 a continuación:

Tabla N. 3 Necesidades y expectativas de las partes involucradas de la microempresa

Partes Interesadas	Necesidades y expectativas	Medios de verificación
Gerente Propietario	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción del cliente - Colaboradores motivados. -Adecuada rentabilidad y permanencia en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Balance de ventas - Reporte de caja
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> - Pago de remuneración puntual y adecuada e incentivos laborales. - Capacitación y crecimiento profesional - Estabilidad laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Roles de pago - Cronogramas y hojas de asistencia de capacitación laboral - Contratos de trabajo
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones comerciales estables - Ordenes de pedidos frecuentes - Pagos puntuales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ordenes de compras - Facturas
Entes Reguladores del mercado local	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de requisitos Legales y Normas - Pago de impuestos 	<ul style="list-style-type: none"> - Permisos de funcionamiento - Comprobantes de pagos
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Orden y limpieza en instalaciones - Calidad en el atención y servicio al cliente - Calidad, sabor y buena presentación de los productos ofertados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Formatos de aseo y desinfección de instalaciones - Buzón de quejas y sugerencias - Hoja de procedimientos de calidad

Elaborado por: Santiago Núñez A.

Fuente: Asadero EL Leñador

11.1.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

El presente sistema de gestión de calidad englobará todas las actividades que se desarrollaran en la microempresa Asadero El Leñador Dos de la ciudad de Latacunga, partiendo de los procesos que se llevan a cabo en la organización, así como de los productos y servicios que se ofertan en el mismo, garantizando que sus instalaciones se encuentren siempre con orden, limpieza y excelente estado físico, de tal forma que se cumpla con un servicio adecuado al cliente, satisfaciendo sus necesidades mediante la adquisición de materias primas e insumos que garanticen estándares de calidad que se vinculan a la preparación y expendio de productos que se realizan en el establecimiento. Tomando como referencia el adecuado manejo de recursos, eficiencia, eficacia y calidad.

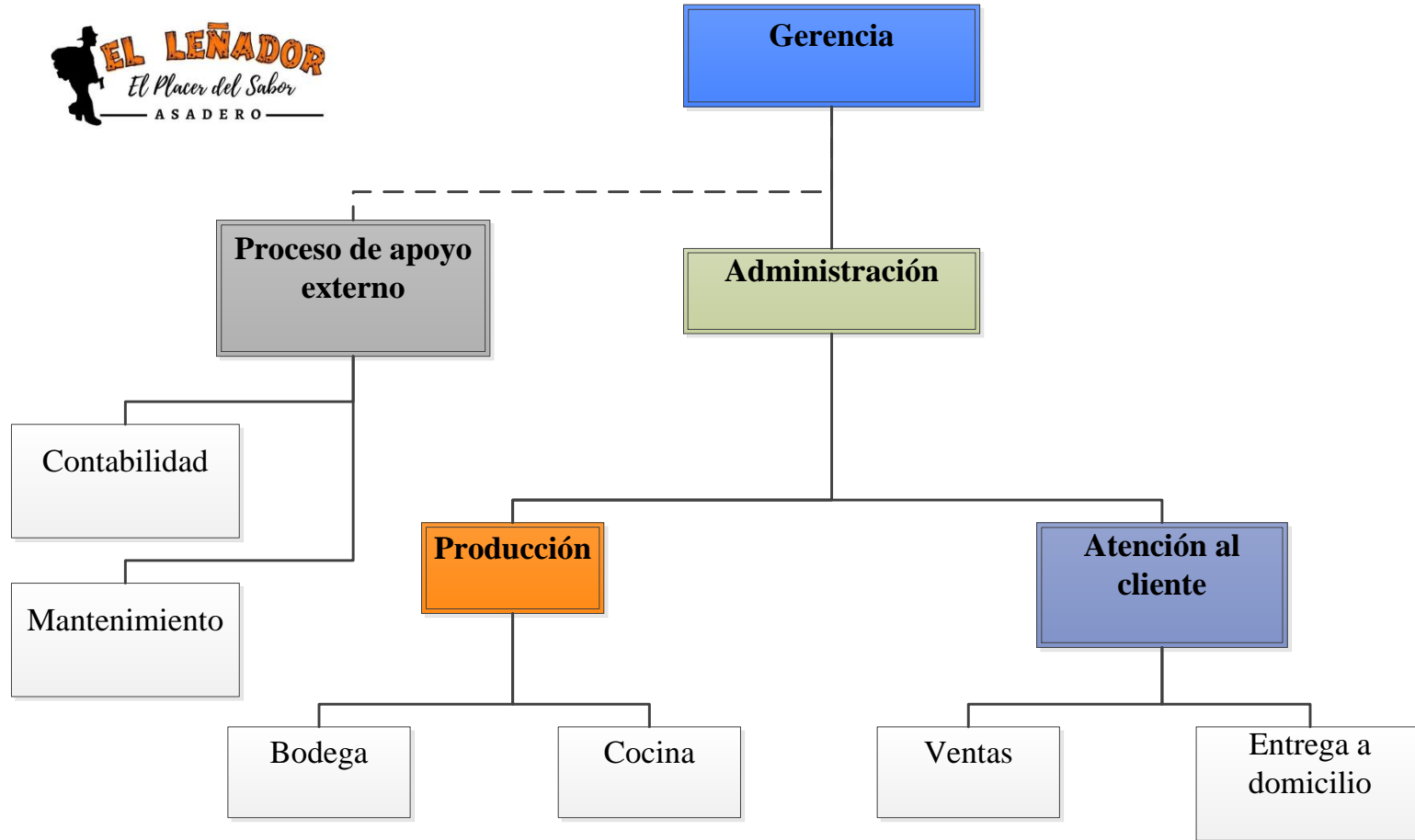
11.1.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos

11.1.4.1. Levantamiento de procesos de la microempresa Asadero El Leñador Dos

En la presente sección, se realizó el levantamiento del organigrama estructural y funcional del negocio, basado en la investigación de campo y observación directa empleada en las instalaciones de la misma, además de la información recolectada en la entrevista al sr. Gerente Propietario.

Partiendo de lo antes mencionado, se construyó el organigrama estructural, mismo que se muestra en la figura N. 5. a continuación.

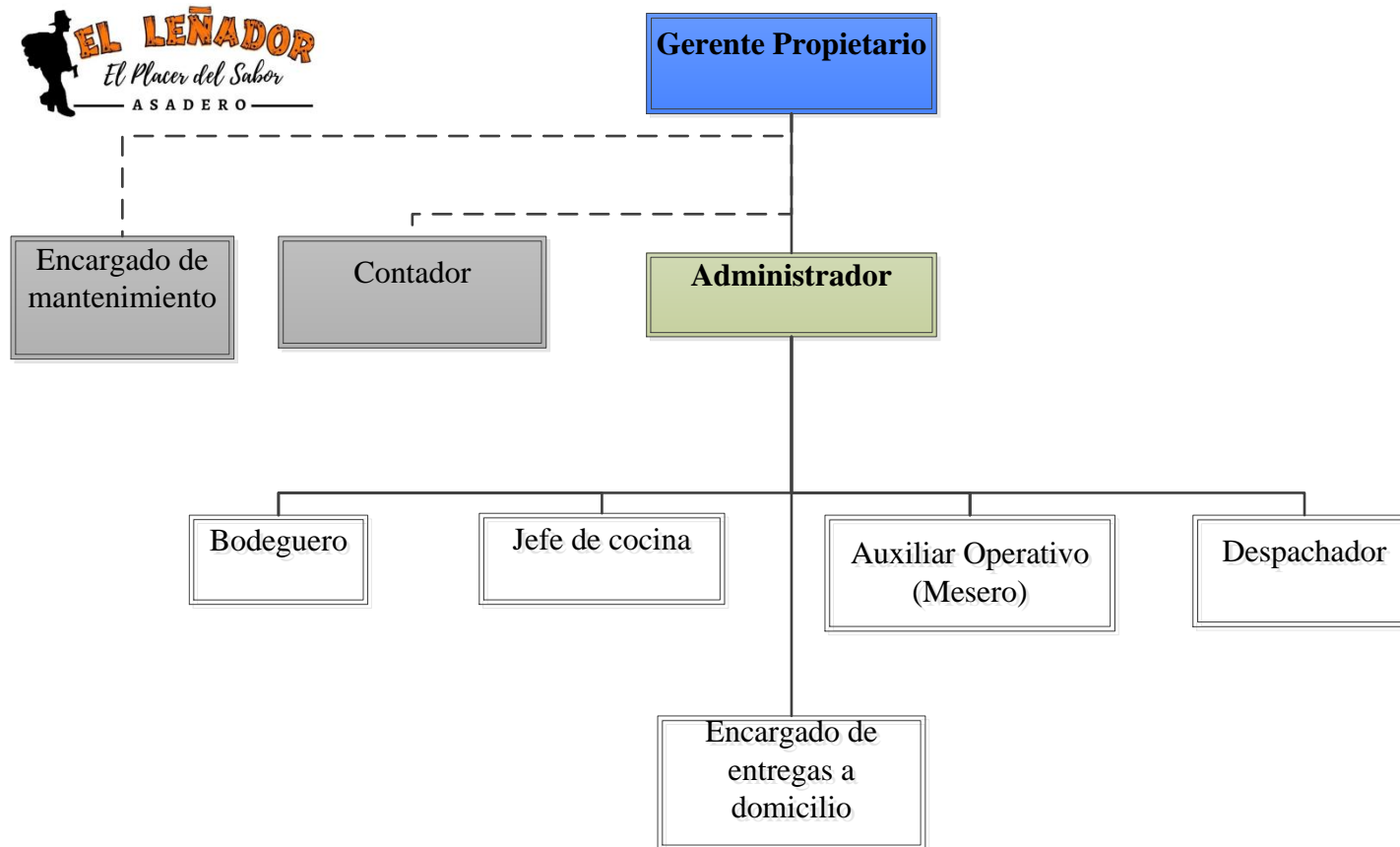
Figura N. 5 Diagrama estructural del Asadero El Leñador Dos



Elaborado por: Santiago Núñez A.
Fuente: Asadero EL Leñador

Una vez levantado el organigrama estructural de la microempresa, se estableció el organigrama funcional de la misma, que se muestra en la siguiente Figura N.6

Figura N. 6 Organigrama funcional del Asadero El leñador

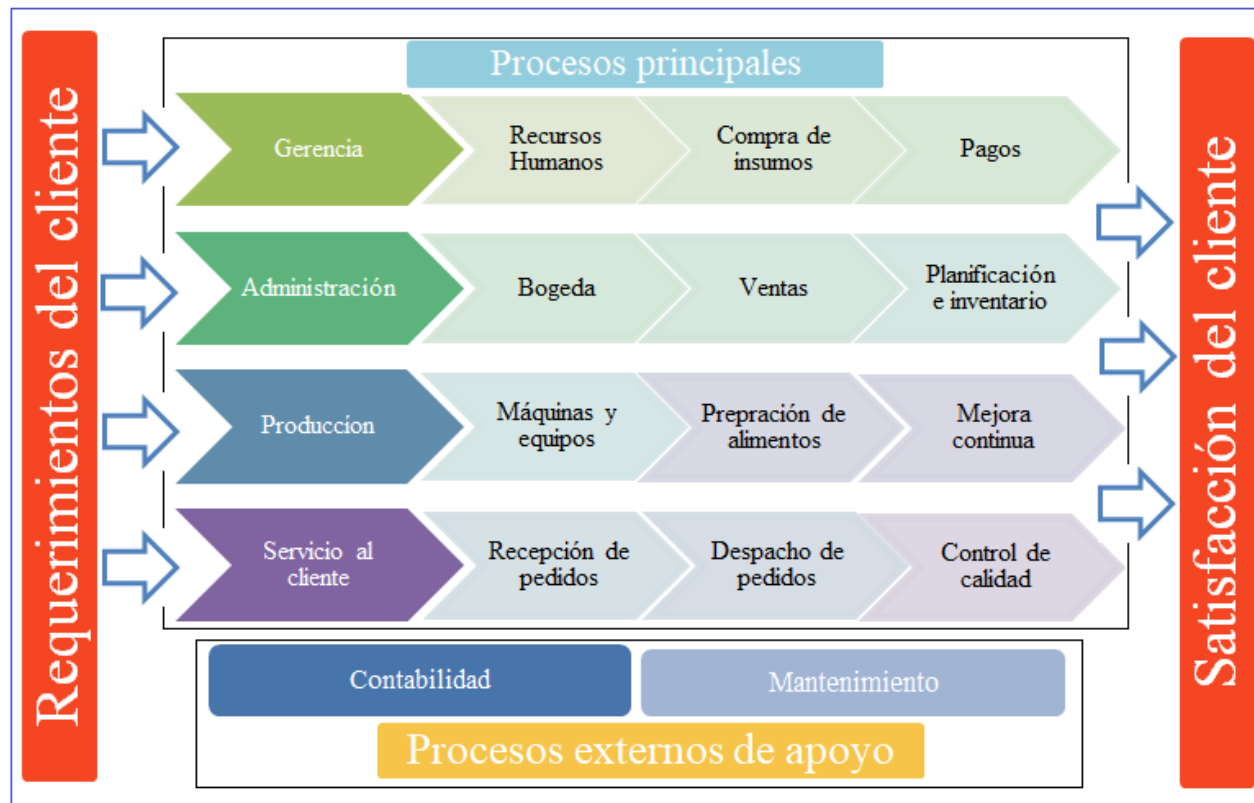


Elaborado por: Santiago Núñez A.
Fuente: Asadero EL Leñador

11.1.4.2. Diagrama de procesos

A continuación se detalla el mapa de proceso de la microempresa Asadero El Leñador Dos de la ciudad de Latacunga, estructurado mediante el modelo del organigrama estructural y funcional que permita cumplir de forma estratégica las necesidades de sus clientes externos, en el ámbito de sus requerimientos alimenticios.

Figura N. 7 Diagrama de procesos identificados de la microempresa



Elaborado por: Santiago Núñez A.

Fuente: Asadero EL Leñador

11.1.4.3. Establecimiento de puestos de trabajo

Tabla N. 4 Cargo Gerente Propietario

Datos generales del cargo	
Fecha de elaboración:	15/02/2021
Nombre del cargo en nómina :	Gerente general
Nombre sugerido	Gerente Propietario
Área :	Gerencia
Cargo/s del jefe inmediato a quien reporta:	No aplica
Número de personas en el cargo	Uno
Supervisa directamente a:	- Administrador - Contador - Encargado de mantenimiento
Supervisa indirectamente a:	- Encargado de bodega - Despachador - Jefe de Cocina - Auxiliar operativo - Motorizado
Decisiones sin consulta de jefe inmediato:	- Asignación de presupuestos - Revisión de balances - Planificación de pagos del personal y proveedores
Perfil profesional	
Grado académico formación: básica en adelante	No Aplica
Conocimientos específicos	- Administración básica - Control de calidad - Manejo de logística y transporte
Competencias	- Alto nivel de liderazgo - Orientación a cumplimientos de objetivos - Capacidad de planificación y organización

	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo autónomo - Trabajo en equipo - Asertividad y firmeza - Capacidad para resolución de problemas
Experiencia mínima requerida	1 año de experiencia o más en cargos similares.
Descripción general	
Funciones	
1. Representante legal de la empresa	
2. Asignación de presupuestos.	
3. Contratación y gerencia de personal.	
4. Pago de remuneraciones de personal de nómina	
5. Pago de proveedores.	
6. Planificación y adquisición de materiales e insumos.	

Elaborado por: Santiago Núñez A.

Fuente: Asadero EL Leñador

Tabla N. 5 Cargo Administrador

Datos generales del cargo	
Fecha de elaboración:	15/02/2021
Nombre del cargo en nómina :	Administrador
Nombre sugerido	Administrador
Área :	Área administrativa
Cargo/s del jefe inmediato a quien reporta:	Gerente Propietario
Número de personas en el cargo	Dos
Supervisa directamente a:	<ul style="list-style-type: none"> - Encargado de bodega - Despachador - Jefe de Cocina
Supervisa indirectamente a:	<ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar operativo - Motorizado
Decisiones sin consulta de	<ul style="list-style-type: none"> - Pago de servicios básicos

Jefe inmediato:	- Pago y obtención de permisos de funcionamiento
Perfil profesional	
Grado académico Formación: bachiller en adelante	- Bachiller Técnico en contabilidad
Conocimientos específicos	- Contabilidad - Manejo de personal - Informática básica
Competencias	- Alto nivel de liderazgo - Orientación a cumplimientos de objetivos - Capacidad de planificación y organización - Trabajo autónomo - Trabajo en equipo
Experiencia mínima requerida	1 año de experiencia o más en cargos similares.
Descripción general	
FUNCIONES	
1. Planificación del menú por semana	
2. Asignación de personal	
3. Cobro de caja chica	
4. Pago de proveedores.	
5. Control de calidad	
6. Representante alterno de la empresa	

Elaborado por: Santiago Núñez A.

Fuente: Asadero EL Leñador

Tabla N. 6 Cargo contador

Datos generales del cargo	
Fecha de elaboración:	15/02/2021
Nombre del cargo en nómina :	Contador
Nombre sugerido	Contador
Área :	Procesos de apoyo externo
Cargo/s del jefe inmediato a quien reporta:	Gerente Propietario

Número de personas en el cargo	Uno
Supervisa directamente a:	- Ninguno
Supervisa indirectamente a:	- Administrador
Decisiones sin consulta de Jefe inmediato:	- Revisión de indicadores contables - Seguimiento de tributación
Perfil profesional	
Grado académico Formación: técnico/tercer nivel	- Contador Público Autorizado
Conocimientos específicos	- Contabilidad - Tributación - Informática
Competencias	- Orientación a cumplimientos de objetivos - Capacidad de planificación y organización - Trabajo autónomo - Trabajo en equipo
Experiencia mínima requerida	1 año de experiencia o más en cargos similares.
Descripción general	
FUNCIONES	
1. Generación de balances de egresos e ingresos	
2. Tributación al servicio de rentas internas	
3. Registro de facturas	
4. Notificación de ingreso y salida de empleados al IESS	
5. Manejo del sistema del Ministerio del Trabajo	
6. Presentar periódicamente estados financieros al propietario para que conozca la situación de los estados financieros.	

Elaborado por: Santiago Núñez A.

Fuente: Asadero EL Leñador

Tabla N. 7 Cargo encargado de mantenimiento

Datos generales del cargo	
Fecha de elaboración:	15/02/2021
Nombre del cargo en nómina :	Encargado de Mantenimiento
Nombre sugerido	Jefe de Mantenimiento
Área :	Procesos de apoyo externo
Cargo/s del jefe inmediato a	Gerente Propietario

quien reporta:	
Número de personas en el cargo	Uno
Supervisa directamente a:	- Ninguno
Supervisa indirectamente a:	- Ninguno
Decisiones sin consulta de Jefe inmediato:	- Revisión de daños y fallos estructurales
Perfil profesional	
Grado académico Formación: técnico/tercer nivel	- Eléctrico/Metalmecánico/Mantenimiento/ varios
Conocimientos específicos	- Electricidad - Plomería - Albañilería
Competencias	- Orientación a cumplimientos de objetivos - Capacidad de planificación y organización - Trabajo autónomo - Trabajo en equipo - Resolución de problemas
Experiencia mínima requerida	1 año de experiencia o más en cargos similares.
Descripción general	
FUNCIONES	
1. Revisión de máquinas y equipos	
2. Mantenimientos preventivos, predictivos y correctivos en instalaciones y equipos	
3. Reporte de daños y fallos	
4. Cotización de arreglos	

Elaborado por: Santiago Núñez A.

Fuente: Asadero EL Leñador

Tabla N. 8 Cargo encargado de bodega

Datos generales del cargo	
Fecha de elaboración:	15/02/2021
Nombre del cargo en nómina :	Encargado de bodega
Nombre sugerido	Bodeguero
Área :	Área operativa
Cargo/s del jefe inmediato a quien reporta:	Administrador

Número de personas en el cargo	Dos
Supervisa directamente a:	- Ninguno
Supervisa indirectamente a:	- Ninguno
Decisiones sin consulta de Jefe inmediato:	- Verificación del inventario de insumos
Perfil profesional	
Grado académico Formación: básica n adelante	- No aplica
Conocimientos específicos	- Rotación de productos - Inventarios
Competencias	- Orientación a cumplimientos de objetivos - Capacidad de planificación y organización - Trabajo autónomo - Trabajo en equipo - Resolución de problemas
Experiencia mínima requerida	1 año de experiencia o más en cargos similares.
Descripción general	
FUNCIONES	
1. Ingreso y egreso de insumos en Bodega	
2. Manejo del inventario	
3. Proveer de insumos requeridos para preparación del menú del día	
4. Notificar novedades de bodega	

Elaborado por: Santiago Núñez A.

Fuente: Asadero EL Leñador

Tabla N. 9 Cargo Jefe de Cocina

Datos generales del cargo	
Fecha de elaboración:	15/02/2021
Nombre del cargo en nómina :	Jefe/a de Cocina
Nombre sugerido	Jefe/a de Cocina
Área :	Área operativa
Cargo/s del jefe inmediato a quien reporta:	- Administrador
Número de personas en el cargo	Dos
Supervisa directamente a:	- Encargado de bodega

	- Auxiliar operativo
Supervisa indirectamente a:	- Ninguno
Decisiones sin consulta de Jefe inmediato:	- Solicita cantidad de insumos autorizados para preparación del menú
Perfil profesional	
Grado académico Formación: básica n adelante	- Alimentos, Cocina
Conocimientos específicos	- Manipulación y preparación de alimentos - Servicio al cliente - BPMs - Inventarios
Competencias	- Orientación a cumplimientos de objetivos - Capacidad de planificación y organización - Trabajo autónomo - Trabajo en equipo - Resolución de problemas
Experiencia mínima requerida	1 año de experiencia o más en cargos similares.
Descripción general	
Funciones	
1. Revisa insumos para preparación del menú del día	
2. Organiza y planifica los recursos y personal de cocina	
3. Arma los pedidos de los clientes	
4. Revisa el lavado y estado de máquinas, cocinas, vajillas y cristalería	

Elaborado por: Santiago Núñez A.

Fuente: Asadero EL Leñador

Tabla N. 10 Cargo Despachador

Datos generales del cargo	
Fecha de elaboración:	15/02/2021
Nombre del cargo en nómina :	Despachador
Nombre sugerido	Despachador
Área :	Servicio al cliente
Cargo/s del jefe inmediato a quien reporta:	- Administrador
Número de personas en el cargo	Dos

Supervisa directamente a:	- Jefe de cocina y personal de cocina
Supervisa indirectamente a:	- Ninguno
Decisiones sin consulta de Jefe inmediato:	- Devuelve a cocina platos que no cumplan con la presentación adecuada y calidad
Perfil profesional	
Grado académico Formación: básica n adelante	- Bachiller
Conocimientos específicos	- Manipulación de alimentos - Atención al cliente - BPMs
Competencias	- Orientación a cumplimientos de objetivos - Capacidad de planificación y organización - Trabajo autónomo - Trabajo en equipo - Resolución de problemas
Experiencia mínima requerida	1 año de experiencia o más en cargos similares.
Descripción general	
Funciones	
1. Revisa y solicita pedidos de clientes a jefe de cocina	
2. Organiza charoles con pedidos de clientes para entregárselo al mesero	
3. Encargado de supervisar la limpieza de platos, vasos y cubiertos	
4. Empaca y despacha pedidos para llevar	

Elaborado por: Santiago Núñez A.

Fuente: Asadero EL Leñador

Tabla N. 11 Cargo Mesero

Datos generales del cargo	
Fecha de elaboración:	15/02/2021
Nombre del cargo en nómina :	Auxiliar operativo
Nombre sugerido	Mesero
Área :	Servicio al cliente
Cargo/s del jefe inmediato a quien reporta:	- Administrador
Número de personas en el cargo	Siete
Supervisa directamente a:	- Ninguno

Supervisa indirectamente a:	- Ninguno
Decisiones sin consulta de Jefe inmediato:	- Recolecta vajilla de meses que se terminaron su alimentación.
Perfil profesional	
Grado académico Formación: básica n adelante	- Bachiller
Conocimientos específicos	- Manipulación de alimentos - Atención al cliente - BPMs
Competencias	- Orientación a cumplimientos de objetivos - Capacidad de planificación y organización - Trabajo autónomo - Trabajo en equipo - Resolución de problemas
Experiencia mínima requerida	1 año de experiencia o más en cargos similares.
Descripción general	
Funciones	
1. Entrega en mesa pedidos de clientes	
2. Apoya con el aseo y desinfección de mesas, pisos y baños	
3. Da apoyo en áreas que se requiera	
4. Empaca y despacha pedidos para llevar	

Elaborado por: Santiago Núñez A.

Fuente: Asadero EL Leñador

Tabla N. 12 Cargo Encargado de entregas a domicilio

Datos generales del cargo	
Fecha de elaboración:	15/02/2021
Nombre del cargo en nómina :	Encargado de entregas a domicilio
Nombre sugerido	Encargado de entregas a domicilio
Área :	Servicio al cliente
Cargo/s del jefe inmediato a quien reporta:	- Administrador
Número de personas en el cargo	uno
Supervisa directamente a:	- Ninguno

Supervisa indirectamente a:	- Ninguno
Decisiones sin consulta de Jefe inmediato:	- Define rutas de entrega de pedidos a domicilio
Perfil profesional	
Grado académico Formación: básica n adelante	- Bachiller
Conocimientos específicos	- Manipulación de alimentos - Atención al cliente - BPMs - Licencia de conducir
Competencias	- Orientación a cumplimientos de objetivos - Capacidad de planificación y organización - Trabajo autónomo - Trabajo en equipo - Resolución de problemas
Experiencia mínima requerida	1 año de experiencia o más en cargos similares.
Descripción general	
Funciones	
1. Entrega en pedidos de clientes a domicilio	
2. Cobra el valor de los pedidos de clientes y entrega en caja al administrador	
3. Da soporte en las demás áreas	
4. Ayuda con encomiendas de insumos o productos requeridos en el negocio.	

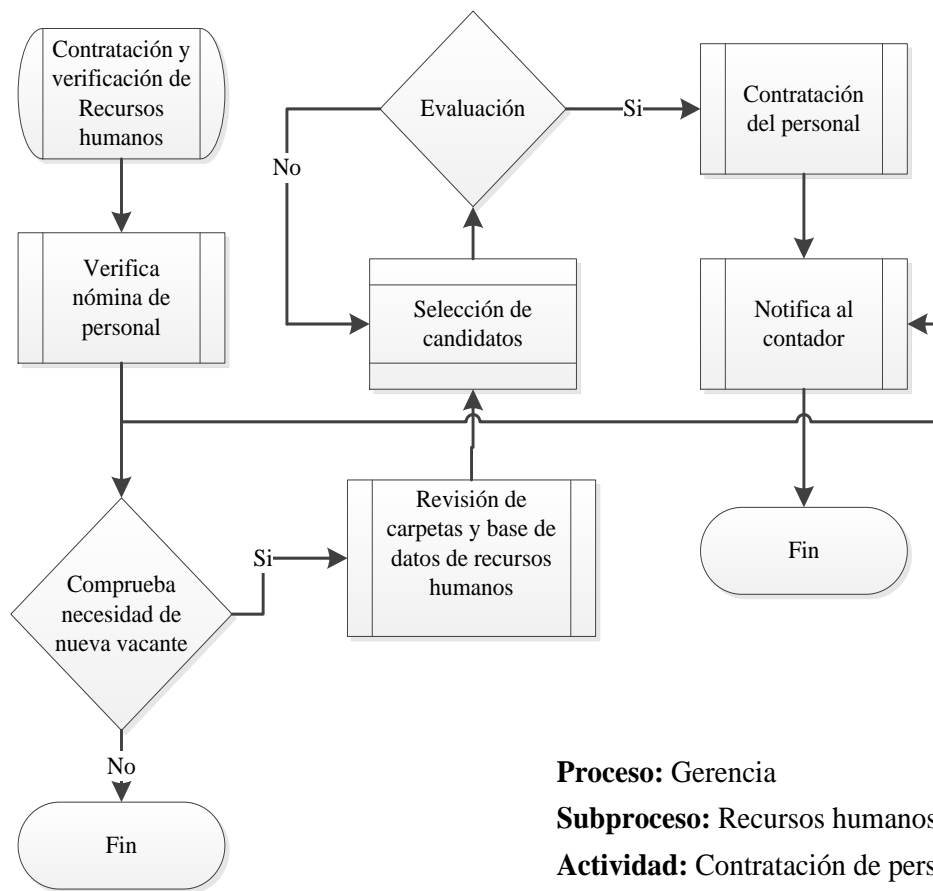
Elaborado por: Santiago Núñez A.

Fuente: Asadero EL Leñador

11.1.4.4. Flujogramas de procesos

En la presente sección se establecen los flujogramas de procesos a seguir, que permiten establecer responsabilidades y actividades dentro de la organización:

Figura N. 8 Flujograma de recursos humanos



Proceso: Gerencia
Subproceso: Recursos humanos
Actividad: Contratación de personal
Responsable: Gerente propietario

Elaborado por: Santiago Núñez A.
Fuente: Asadero EL Leñador

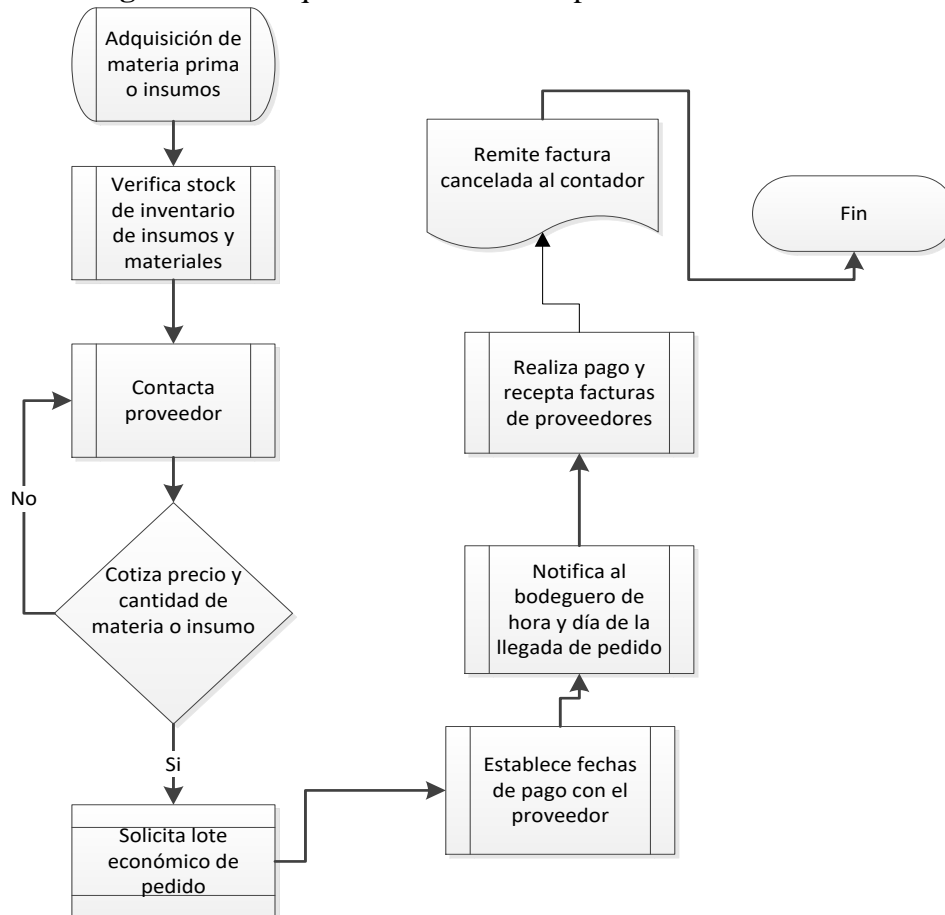
Procedimiento para contratación de personal (véase Figura. N.8)

1. Verificar la nómina del personal actual y personal saliente de la microempresa.
2. Comprueba si existe disponibilidad de vacantes nuevas, si no hay la necesidad finaliza el proceso.
 - 2.1. Comunica al contador en el caso de desvinculación de personal para la respectiva notificación de salida en el ministerio de relaciones laborales e IESS.
3. Si existe la necesidad de contratación de personal, revisa base de datos y carpetas de candidatos y aspirantes.
4. Organiza y contacta a los candidatos seleccionados
5. Realiza la evaluación y calificación de candidatos

5.1. Si se aprueba la selección del candidato procede a la contratación del nuevo personal y comunica al contador para los trámites pertinentes.

5.2. Si no se aprueba ningún candidato, se publica la vacante en cartelera de las instalaciones y redes sociales o diarios locales, y se repite proceso de selección con nuevos candidatos.

Figura N. 9 Adquisición de materias primas e insumos



Proceso: Gerencia

Subproceso: Compra de insumos

Actividad: Adquisición de materias primas e insumos

Responsable: Gerente propietario

Elaborado por: Santiago Núñez A.

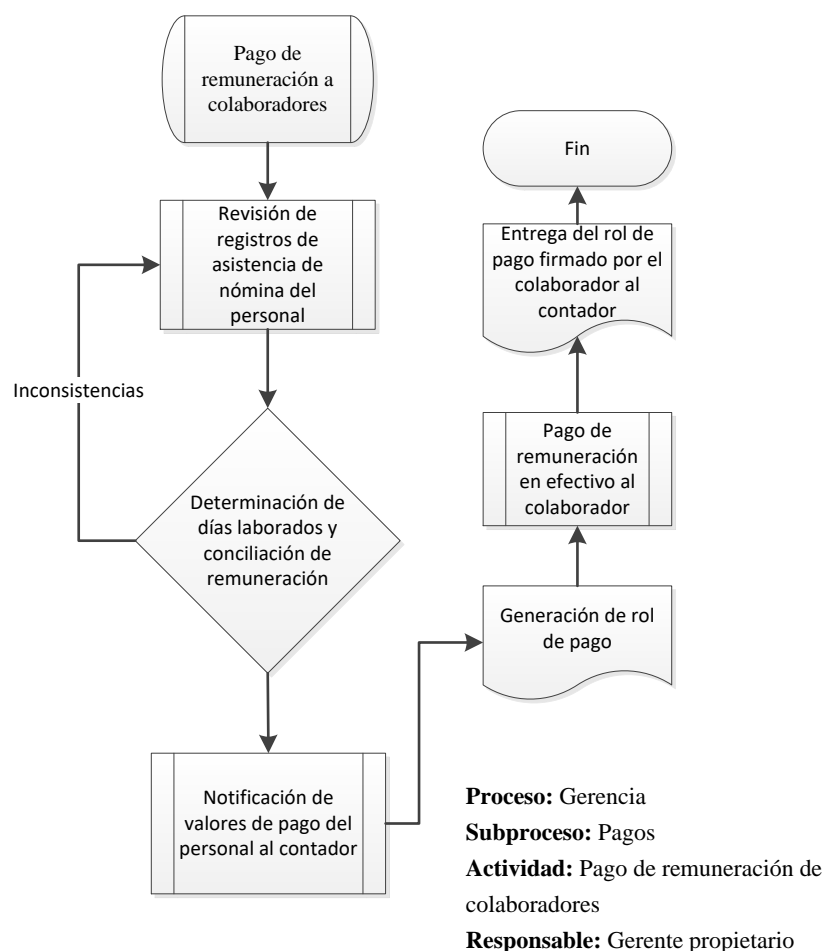
Fuente: Asadero EL Leñador

Procedimiento para adquisición de materias primas e insumos (véase Figura. N.9)

1. Verificar stock de inventario de bodega para identificar materia prima o insumos por adquirir.
2. Contacta proveedores que surtan la capacidad y cantidad requerida de materias primas o insumos.

3. Realiza cotización de productos de materia prima o insumos requeridos, según precio y tiempo de financiamiento
- 3.1. Si no se llega a un acuerdo de precio y cantidad con el proveedor se contactará con un proveedor alterno que satisfaga el precio y cantidad requerida.
4. Consigna cantidad de materia prima o insumo requerido a través de orden de compra.
5. Acuerda fecha y cantidad total para efectuar pago.
6. Notifica al encargado de bodega para establecer fecha y cantidad de lote económico de pedido por recibir.
7. Según fecha de pago, realiza la cancelación económica del proveedor y recibe factura de compra.
8. Remite factura cancelada del proveedor al contador.

Figura N. 10 Pago de remuneraciones para empleados



Elaborado por: Santiago Núñez A.
Fuente: Asadero EL Leñador

Procedimiento para pago de remuneraciones de los empleados (véase Figura. N.10)

1. Revisa registros de asistencia proporcionado por el administrador
2. Determina días laborados, horas, entre otros para establecer la remuneración mensual del colaborador
- 2.1 Si se encuentran inconsistencias, revisa con el administrador los registros de asistencia
3. Notifica valores de pagos de los colaborados al contador para la elaboración de roles de pago
4. Realiza el pago y hace firmar al rol de pago al colaborador
5. Entrega rol de pago firmado por el colaborador al contador

Procedimiento del Administrador/cajero

1. Administra y controla el dinero que entra y sale de caja
2. Realiza corte de caja
3. brindar atención telefónica a clientes para entregas a domicilio y solicitantes de información de pedidos.
4. Proporciona informe de los movimientos de caja al gerente
5. Proporciona el pedido del cliente al personal de despacho
6. Recibir el pago de las facturas de contado del cliente
7. Llevar el registro de las facturas emitidas
8. Entrega comprobantes de facturas emitidas al contador
9. Recpta del encargado de bodega, facturas por pagar
10. Coteja el inventario de materia prima e insumos con facturas de proveedores
11. Supervisa y decide la preparación del menú con el jefe de cocina

Procedimiento del jefe de cocina

1. Establece cantidades y pesos de productos, materias primas e insumos para preparación del menú
2. Recpta ordenes de pedido realizada por el despachador
3. Sirve la orden de pedido del cliente
4. Verifica el estado de los alimentos preparados (que todo se encuentre caliente o fresco)
5. Mantiene el orden y limpieza en la cocina

Procedimiento del despachador

1. Recibe orden de pedido del cliente
2. Solicita al jefe de cocina se sirva la orden del cliente
3. Recibe la orden de pedido del cliente colocada por el jefe de cocina
4. Verifica que todo esté completo y lo entrega al mesero
5. Empaca y sirve pedidos para llevar

Procedimiento del mesero/auxiliar operativo

1. Recibe la orden de pedido del cliente por parte del despachador
2. Lleva la orden hasta la mesa del cliente
3. Sirve el pedido en mesa
4. Retira el número de pedido entregado al cliente
5. Retira la vajilla después de que el cliente termine sus alimentos
6. verifica la limpieza de mesa, baños e instalaciones del negocio

Procedimiento del encargado de bodega

1. Recibe órdenes de compra de materias primas e insumos solicitadas por el gerente
2. Recibe las cantidades y pesos de insumos y materias primas de los proveedores solicitadas por el gerente en los fechas establecidas.
3. Receipta factura por pagar
4. Llena el registro de proveedores
5. ingresa la mercadería solicitada a bodega
6. realiza proceso de fechado y almacenamiento
7. Comunica y entrega los registros de las órdenes de compra al administrador
8. Surte cantidades y pesos de materias primas e insumos según lo planificado por el jefe de cocina para elaboración del menú.
9. Mantiene el área de bodega en orden y limpieza

Procedimiento del encargado de entregas de servicio a domicilio

1. Recibe orden de pedido a domicilio por parte del cajero, incluyendo contactos e información de dirección.
2. Recibe pedido entregado por el despachador
3. Contacta al cliente y llega a un consenso de tiempos de llegada
4. Entrega orden de pedido al cliente y realiza el cobro en efectivo
5. Entrega valor cobrado al cliente al cajero correspondiente a la orden de pedido

11.2. Liderazgo

11.2.1. Liderazgo y compromiso

La microempresa Asadero El Leñador, en pos de demostrar el compromiso y liderazgo de la Gerencia establece los siguientes parámetros de cumplimientos para con el Sistema de Gestión de la Calidad. Los mismos que serán implantados y expuestos en las instalaciones de la misma, para el conocimiento y visualización de sus clientes internos y externos.

Misión

El Asadero El Leñador Dos está comprometido con la tradición e innovación gastronómica local, cumpliendo con necesidades y requerimientos alimenticios de nuestros apreciados clientes, garantizando siempre que los productos que se preparan en sus instalaciones son frescos y de calidad, de manera que precautelen la salud e integridad alimenticia.

Visión

El Asadero El Leñador, busca ser el mejor asadero restaurante de la ciudad de Latacunga y la zona centro del país, manteniendo el posicionamiento logrado en su trayectoria de más de veinticinco años en el mercado latacungueño, reconocido por su calidad, variedad, valores empresariales y excelente atención que ofrecen a nuestra distinguida clientela.

Valores empresariales

Integridad: Ser auténticos y originales dentro del mercado local, manteniendo siempre el eslogan de nuestra marca “Asadero El Leñador, el placer del sabor”

Calidad: Mantener y mejorar siempre los estándares de calidad de nuestros procesos y productos en la adquisición de materias primas, insumos y preparación de platos para el expendio a nuestros distinguidos clientes.

Responsabilidad Social: Siempre velar por la salud alimentaria de nuestros clientes y el bienestar de nuestros colaboradores y el cuidado y protección del medio ambiente de nuestro entorno local.


Liderazgo: Ser siempre competitivos e innovadores en los procesos y productos acorde a las necesidades del mercado local y exigencias de nuestra distinguida clientela.

11.2.1.1 Enfoque al cliente

Para demostrar que la microempresa Asadero El Leñador Dos, garantiza el cumplimiento de las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, se establecerá un buzón de quejas y sugerencias en las instalaciones de la misma. Siendo el Gerente propietario y administradores quienes revisen de forma periódica lo mencionado por su clientela. Véase anexo

Además de extender un horario específico de día y hora para atención personalizada del gerente a clientes.

Tabla N. 13 Horario de atención personalizada de gerencia para clientes

	Porque para nosotros es importante escucharte	
Horarios de atención	Día	Horario
	Miércoles	De 10:00 am – 11:30 am
Responsable:	Gerente propietario	Sr. Marcelo Alvarez Ch.

Elaborado por: Santiago Núñez A.


Fuente: Asadero EL Leñador

11.2.2. Política

11.2.2.1. Establecimiento de la política de calidad y su comunicación

Mediante el siguiente apartado el Asadero El Leñador Dos, se compromete a implantar, mantener y mejorar la siguiente política de calidad para el presente sistema de gestión:

Tabla N. 14 Política de calidad y objetivos

	POLÍTICA DE CALIDAD
<p>El Asadero El Leñador Dos, negocio orientado a la preparación de alimentos procesados se encuentra comprometida con la tradición e innovación gastronómica local. Se enfoca en el cumplimiento de las necesidades y requerimientos alimenticios de su apreciada clientela, a través del empleo de productos, insumos, infraestructura y procesos de calidad, que permitan garantizar siempre que los productos que se preparan y expenden a sus clientes sean frescos y excelentes, priorizando la atención y servicio al cliente, precautelando la salud e integridad alimenticia de los mismos mediante el cumplimiento de normas de higiene, salud seguridad e inocuidad alimentaria establecidas dentro de sus sistema de gestión de calidad.</p>	
OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD	
<ul style="list-style-type: none">• Garantizar que los productos y servicios de la empresa cumplan con los requisitos exigidos por los entes regulares del sector alimenticio en nuestro país y los clientes.• Fomentar el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, estableciendo nuevas estrategias innovadoras que ayuden al cumplimiento de objetivos en la satisfacción total de su clientela.• Optimizar el funcionamiento de los procesos promoviendo la eficacia, eficiencia y calidad de la microempresa y los productos que se expenden en la misma.• Cumplir con la normativa legal vigente de nuestro país.	
<p>Nota: Las presente política de calidad y sus objetivos, deberán ser implantados, revisados, y actualizados periódicamente. Además de colocados en un lugar visible dentro de las instalaciones</p>	

del negocio, para su libre visualización y conocimiento tanto de sus clientes internos así como de sus clientes externos.		
Responsables:		
Sr. Marcelo Alvarez Gerente Propietario	Sra. Mirian Albán Administradora	Última fecha de revisión y actualización.
		10-03-2021


Elaborado por: Santiago Núñez A.
Fuente: Asadero EL Leñador

11.3. Planificación

11.3.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Los principales riesgos encontrados para el negocio son:

Tabla N. 15 Riesgos

		
RIESGOS	CAUSAS	OPORTUNIDADES
- Pérdida de clientes	- Mala atención en el servicio al cliente - Deficiente capacitación del personal	- Capacitación del personal
- Pérdida de la calidad, el sabor y presentación de productos preparados que se expenden a los clientes	- Mal almacenamiento de productos e insumos en bodega. - Deficiente capacitación del personal	- Generación de registros de almacenamiento. - Capacitación del personal
- Pérdida de rentabilidad	- Gran cantidad de desperdicio - Materias primas e insumos comprados en exceso. - Deficiente control de inventarios de insumos y productos. - Disminución en la cantidad de ventas	- Generación de registros de almacenamiento. - Generación de registros de proveedores

Elaborado por: Santiago Núñez A.
Fuente: Asadero EL Leñador

11.3.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

- Desarrollar registros para el cumplimiento de funciones y procesos del personal.
- Asignar al personal las responsabilidades para revisión documental del sistema de gestión.
- Capacitar al personal para mejorar su crecimiento profesional y desempeño de funciones.


11.3.3. Planificación de cambios

En colaboración con el gerente propietario de la microempresa se planificó un sistema de capacitaciones permanentes para el personal, con la finalidad de promover siempre la mejora continua y el crecimiento profesional del personal.

El plan de capacitación está dirigido al personal interno y al gerente propietario que laboran en el restaurante.

Los cursos de capacitación se realizarán en el segundo piso de la microempresa Asadero El Leñador Dos, puesto que se cuenta con la suficiente infraestructura e instalaciones adecuadas, wi-fi, agua potable y aire acondicionado, permitiendo el correcto desenvolvimiento de los capacitadores asignados según los temas de capacitación requeridos.

Tabla N. 16 Temario de capacitación anual Asadero El Leñador

			
Temas de capacitación	Promedio de horas de capacitación	Tipo de capacitación	Fechas
Normativa ISO 9001 – 2015 Sistema de Gestión de Calidad	10 horas	Seminario	-
Normativa NTE INEN 3010	8 Horas	Taller/evaluación	-
Buenas prácticas de manufactura (atención al cliente)	6 horas	Seminario	-
Inocuidad alimenticia	12 horas	Taller/evaluación	-

Higiene y seguridad en el trabajo	10 horas	Seminario	-
TOTAL	46 horas		

Elaborado por: Santiago Núñez A.


Fuente: Asadero EL Leñador

Las actividades de capacitación, se podrán planificar según la disponibilidad del Gerente propietario, en un lapso máximo de un año calendario. Adicionalmente el capacitador deberá entregar el respectivo check lista de asistencia y evidencias. Finalmente emitirá un informe de cumplimiento en el caso de los talleres evaluados. Esta documentación permitirá evidenciar la predisposición y colaboración de Gerencia, para promover la mejora continua en los procesos.

11.3.4. Asignación de funciones referentes al sistema de gestión de calidad.

Para llevar a cabo la supervisión y funcionamiento del sistema de gestión de calidad, se designa a las siguientes personas encargadas:

Tabla N. 17 Asignación de funciones referentes al sistema de gestión de calidad

		
Cargo	Nombre	Responsabilidades del SGC
Gerente propietario	Sr. Marcelo Albarez	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de la documentación y registros del sistema de gestión - Auditor interno - Establecer fechas y cronogramas de implementación y mejora del sistema de gestión de calidad.
Administrador	Sra. Mirian Albán	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción y archivamiento de documentos y registros del sistema de gestión.
Despachador	Sra. Gloria Álvarez	<ul style="list-style-type: none"> - Representante de los

		colaboradores - Comunicar de cambios y mejoras a realizar en el sistema. - Dar seguimiento del cumplimiento de funciones y llenado de registros del personal en general.
--	--	--

Elaborado por: Santiago Núñez A.

Fuente: Asadero EL Leñador

11.4. Apoyo

11.4.1. Recursos

En la presente sección, se establece los recursos con los que cuenta la microempresa Asadero El Leñador Dos de la ciudad de Latacunga.


Tabla N. 18 Listado de empleados 2020

			
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	Cargo	TIPO DE LABORES
1	Álvarez Chinguercela Ángel Marcelo	Gerente Propietario	Permanente
2	Albán Álvarez Mirian Angélica	Administrador	Permanente
3	Álvarez Chinguercela Gloria Inéz	Administrador	Permanente
4	Álvarez Chinguercela Teresa Yolanda	Despachador	Permanente
5	Núñez Álvarez Juan Andrés	Despachador	Permanente
6	Vega Masabanda Jonny Javier	E. Bodega	Permanente
7	Catota Ilachamin Sonia Verónica	Jefe de cocina	Permanente
8	Díaz Gavilanes Milton David	E. de entregas a domicilio	Permanente
9	Chacón Pacas Hugo Ricardo	Auxiliar operativo	Permanente

10	Chitalogro Cuchipe Marcia Paulina	Auxiliar operativo	Permanente
11	Cuyo Vega Magali Lizbeth	Auxiliar operativo	Fin de semana
12	Cuyo Vega Martha Cecilia	Auxiliar operativo	Permanente
13	Díaz Gavilanes Milton David	Auxiliar operativo	Permanente
14	Guamangate Cuchiparte Julio Cesar	Auxiliar operativo	Permanente
15	Montaguano Pilatasig Mishell Betsabe	Auxiliar operativo	Fin de semana
16	Pastuña Gruco Blanca Fabiola	Auxiliar operativo	Permanente
17	Pilaguano Patango Luis Gilberto	Auxiliar operativo	Fin de semana
18	Pilatasig Cunuhay Mirian Magali	Auxiliar operativo	Permanente
19	Torres Rizo Iván Alexander	Auxiliar operativo	Permanente
20	Vega Tigasi Manuel Alberto	Auxiliar operativo	Permanente
Revisado por:			
Sr. Marcelo Albarez Gerente Propietario		Sra. Mirian Albán Administrador 1	Actualizado: 23-12-2020

Elaborado por: Santiago Núñez A.
Fuente: Asadero EL Leñador





Tabla N. 19 Instalaciones de la microempresa

			
#	Sección	Descripción	Área
1	Oficina	Para atención de clientes internos y proveedores	Administración
2	Caja	Recepción de pedidos para clientes y cobro	Administración
3	Despacho	Entrega de pedidos para servicio en mesa o a domicilio	Servicio al cliente
4	Cocina	Preparación de alimentos	Producción
5	Bodega	Almacenamiento de materias primas e insumos	Producción
6	Zona de suministro de gas	Almacenamiento de cilindros de gas licuado y sistema de abastecimiento.	Producción

7	Primera planta de servicio	Primer piso de espacio adecuado con mesas y sillas para el servicio al cliente.	Servicio al cliente
8	Segunda planta de servicio	Segundo piso de espacio adecuado con mesas y sillas para el servicio al cliente.	Servicio al cliente
9	Tercera planta	Salón para recepciones	Servicio al cliente
10	Baterías sanitarias	Baños para clientes internos y externos	Servicio al cliente
Revisado por:			
Sr. Marcelo Alvarez Gerente Propietario		Sra. Mirian Albán Administrador 1	Actualizado: 16-02-2021

Elaborado por: Santiago Núñez A.
Fuente: Asadero EL Leñador

Tabla N. 20 Proveedores principales del negocio

			
#	Nombre del proveedor	Logo	Tipo de productos, materias primas o insumos
1	Pronaca Cenacop S.A.		- Pollo faenado completo - Embutidos y otros productos cárnicos
2	Grupo Oro		- Pollo faenado completo
3	Pollos del Campo		- Pollo faenado completo

4	Don Diego		- Embutidos y otros productos cárnicos
4	Danec S.A.		- Aceite vegetal - Aliños
5	Marcseal		- Salsas y condimentos
5	Plasti util		- Contenedores y utensilios plásticos
6	Productores agrícolas locales Mercado Mayorista		- Hortalizas, verduras, granos y frutas
Revisado por:			
Sr. Marcelo Alvarez Gerente Propietario		Sra. Mirian Albán Administrador 1	Actualizado: 16-02-2021

Elaborado por: Santiago Núñez A.
Fuente: Asadero EL Leñador

11.4.2. Recursos de seguimiento y medición


En la presente sección, se establecen los formatos de revisión, comprobación y valoración de cumplimiento de la calidad que permiten evidenciar y documentar las actividades de los procesos que se llevan a cabo.

Tabla N. 21 Formato de orden de requerimiento para mantenimiento

	Orden de requerimiento y revisión para mantenimiento de máquinas, equipos e instalaciones			Formato:001
				Versión: 1.
				Código: SGC-AL-2021
Responsable que solicita el servicio:		Fecha de solicitud:		
Área/máquina/equipo/ instalación para mantenimiento:				
Descripción del fallo o requerimiento de mantenimiento:			Evidencia del fallo:	
Nombre del proveedor o responsable del servicio de mantenimiento:			Fecha de inicio del trabajo:	
			Fecha de finalización del trabajo:	
Descripción del trabajo o solución realizado:				
Revisado y aprobado por:				
Sr. Marcelo Alvarez Gerente Propietario	Firma	Sra. Mirian Albán Administrador	Firma	Actualizado: 16-02-2021


Elaborado por: Santiago Núñez A.

Tabla N. 22 Formato de recepción de materias primas e insumos

		Recepción de matrерías primas e insumos para bodega					Formato:002		
							Versión: 1.		
							Código: SGC-AL-2021		
Nombre del proveedor:						Fecha de ingreso:			
Orden de compra/factura:						Hora de llegada:			
Responsable de la entrega:									
Encargado de bodega:									
Producto	Descripción	Cantidad/Peso en kg/Lb	Tipo de producto			Características			
			Carnes	Frutas/vegetales /Lácteos/granos	Otros	Color	Olor	Estado general	
Observaciones:									
Revisado y aprobado por:									
Gerente			Administrador				Actualizado:		
Propietario	Firma				Firma		16-02-2021		


Elaborado por: Santiago Núñez A.

Tabla N. 23 Formato de almacenamiento de materias primas e insumos

		Almacenamiento de productos entrantes a bodega								Formato:003	
										Versión: 1.	
										Código: SGC-AL-2021	
Responsable del almacenamiento:									Fecha:		
Producto	Descripción	Cantidad/Peso en kg/Lb	Fecha de caducidad			Sección de almacenamiento					
			Corta	Larga	No perecible	Cuarto frío	Percha de frutas y verduras	Granos secos/aliños	Plásticos y desechables	Aceites y lácteos	
Observaciones											
Revisado y aprobado por:											
Gerente Propietario	Firma	Administrador			Firma	Actualizado: 16-02-2021					


Elaborado por: Santiago Núñez A.

Tabla N. 24 Formato de productos, materias primas e insumos en mal estado en bodega para su destrucción o evacuación

		Productos, materias primas e insumos en mal estado para su destrucción o evacuación						Formato:004	
								Versión: 1.	
								Código: SGC-AL-2021	
Responsable de la revisión:							Fecha:		
Producto	Descripción	Cantidad/u	Novedad		Sección de bodega donde fue almacenado				
			Caducado	Mal estado	Cuarto frío	Percha de frutas y verduras	Granos secos/aliños	Plásticos y desechables	Aceites y lácteos
Observaciones:	Producto, materia o insumo sin fechado de ingreso:								
	Producto, materia o insumo mal almacenado:								
Revisado y aprobado por:									
Gerente			Administrador					Actualizado:	
Propietario	Firma					Firma		16-02-2021	

Elaborado por: Santiago Núñez A.

Tabla N. 25 Planificación semanal del Menú

	Planificación semanal del Menú					Formato:005
						Versión: 1.
						Código: SGC-AL-2021
Responsable de la planificación:						Fecha desde - hasta
Productos y cantidades a preparar en:	Semana					
	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Desayuno						
Almuerzo						
Meriendas						
Platos a la carta						
Observaciones:						
Revisado y aprobado por:						
Administrador	Firma	Jefe de cocina	Firma	Actualizado: 16-02-2021		


Elaborado por: Santiago Núñez A.

Tabla N. 26 Formato de registro de devolución de objetos extraviados en las instalaciones

	Registro de devolución de objetos extraviados en las instalaciones					Formato:006
						Versión: 1.
						Código: SGC-AL-2021
Fecha en la que se encontró el objeto:						
La						
N°	Semana					
	Descripción del objeto/producto encontrado	Persona que encontró el objeto	Nombre de la persona que lo recibe el objeto	Firma	Fecha en la que se devuelve el objeto	Nombre de la personal a la que se devuelve el objeto
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
Revisado y aprobado por:	Administrador	Firma				


Elaborado por: Santiago Núñez A.

Tabla N. 27 Limpieza y desinfección semanal de instalaciones

	Limpieza y desinfección de instalaciones			Formato:007
				Versión: 1.
				Código: SGC-AL-2021
Responsable de limpieza por semana:				Fecha desde:
	Baños	Bodega	Pisos	Cocina
Martes				
Miércoles				
Jueves				
Viernes				
Sábado				
Domingo				
Observaciones:				
Revisado y aprobado por:				
Administrador	Firma	Responsable de limpieza	Firma	Actualizado: 16-02-2021

Elaborado por: Santiago Núñez A.

Tabla N. 28 Formulario de quejas y sugerencias para clientes

	Formulario de quejas y sugerencias para clientes	Formato:008
		Versión: 1.
		Código: SGC-AL-2021
Fecha:		

Por favor maque con una x en el casillero que corresponda según su elección

Cliente	<input type="checkbox"/>	Proveedor	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>
----------------	--------------------------	------------------	--------------------------	--------------	--------------------------

Motivo por el cual realiza la queja

Calidad del producto o pedido ordenado	
Atención al cliente	
Tiempo del servicio	
Instalaciones	
Otros	

Especifique su inconveniente:

Sugerencias:

Agradecemos sus observaciones y participación, es muy importante para nosotros su comentario.

Gracias

Elaborado por: Santiago Núñez A.

11.5. Análisis y discusión de resultados

La elaboración del presente proyecto, permitió establecer la estructuración jerárquica y funcional de la microempresa. Además de poder establecer la documentación mínima requerida para poder empezar la planeación y una posterior implantación del sistema de gestión de calidad, propuestos por la norma ISO9001, 2015. Determinando una breve contextualización de la microempresa en cuanto al compromiso, liderazgo, riesgos y posibles cambios que con el pasar de tiempo permitirán abordar acciones de cambio y mejora continua en cuanto a la calidad en los procesos, para la optimización de recursos, ordenamiento de funciones, actividades y esencialmente el cumplimiento de estándares y procedimientos de calidad en los productos y servicios que se ofertan en la entidad bajo indicadores tales como el tamaño, peso, frescura, estado de materias primas e insumos empleados en la microempresa, tiempos de salida y la rotación del inventario que se maneja en bodega, además de procurar destacar un excelente servicio al cliente, basado en la capacitación permanente del personal que labora para la realización de tareas y conocimientos complementarios, promoviendo la mejora continua.

Finalmente se realizó una evaluación diagnóstica inicial referente al sistema de gestión de calidad a la entidad en dos etapas, la primera antes del levantamiento de procesos y generación de documentación y la otra una vez generados los requisitos mínimos necesarios mediante el diseño del sistema de gestión de calidad obteniendo los siguientes resultados:

Tabla N. 29 Evaluación inicial de la gestión de la calidad en la microempresa previo al sistema

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	11%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	20%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACION	12%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	21%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	22%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	15%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	19%	IMPLEMENTAR
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION	17%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	BAJO	

Fuente: Norma ISO 9001, 2015

12. IMPACTOS

12.1. Impactos Técnicos

Mediante el diseño del sistema de gestión de calidad, se propone dejar a un lado la administración empírica del negocio, para dar paso a una administración basada en control de los procesos, ejecutando la mejora continua, a través del ciclo PHVA y estándares de calidad, de tal forma que se pueda medir, evaluar y modificar los procesos que se realizan en la misma a través de registros que permitan respaldar el cumplimiento de la calidad, optimización de recursos e insumos y dar seguimiento a los objetivos planteados en el sistema.

12.2. Impactos Ambientales

Con la realización del proyecto, se plantea reducir también la cantidad de desperdicios propios de la producción y preparación de alimentos, ya sean estos productos perecibles alimenticios o insumos propios de los procesos como aceites, carbón vegetal, entre otros, evitando la contaminación del suelo y las emanaciones al medio ambiente.

12.3. Impactos económicos

Con la ejecución del sistema de gestión de calidad, se busca la optimización de recursos e insumos, de tal forma que directa o indirectamente se tenga una referencia económica, mejorando la rentabilidad del negocio, la misma que irá aumentando acorde con los cambios y evaluaciones que se vayan dando, según el sistema de gestión y la responsabilidad del cumplimiento del mismo.

13. VALORACIÓN ECONÓMICA Y/O PRESUPUESTO PARA IMPLEMENTAR LA PROPUESTA DEL PROYECTO:

Tabla N. 30 Presupuesto de implementación del proyecto

Actividad/equipos	Cantidad	V. Unitario	V. Total
Computador	1	650.00	650.00
Impresora	1	250.00	250.00
Diseño e impresión de requisitos del sistema (política, buzón de sugerencias, Check list, entre otros)	-	170.00	170.00
Capacitaciones/año	-	-	400.00
Planificación de auditorías/año	-	-	300.00
Servicio de internet/año	-	35.00	420.00
Impresiones b/n	200	0.05	10.00
Impresiones color	100	0.25	25.00
Esferos	12	0.35	4.20
Flash	1	12.00	12.00
Resmas de papel	2	3.80	7.60
		Subtotal	2248.80
		10% imprevistos	224,88
		Total	2474.68

Elaborado por: Santiago Núñez A.

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

14.1. Conclusiones

- El levantamiento de procesos de la microempresa Asadero El Leñador Dos, logró establecer a través de observación directa e investigación de campo, el organigrama estructural y funcional que lleva a cabo el negocio, para que partiendo de la documentación se puedan asignar funciones, procedimientos y responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo y el orden jerárquico que desempeñan, además de definir la interrelación que tienen los procesos para dar como resultado la satisfacción del cliente y promover la mejora continua.
- Con la ayuda del mapa de procesos en conjunto con la caracterización de cada uno de los puestos de trabajo, se pudo establecer los requisitos básicos para el sistema de gestión de calidad, que se involucran en las diversas actividades y funciones en la microempresa, permitiendo el cumplimiento del control de un margen de calidad más amplio, que posteriormente podrán ser sometidos a una medición o evaluación.
- La generación de documentación referente al Sistema de Gestión permitirá a corto plazo, mejorar el control de las actividades y procesos que se manejan, promoviendo a través de los requisitos cumplidos fomentar estrategias de mejora continua, para poder cubrir la demanda de la satisfacción del cliente, optimización de recursos y rentabilidad de la microempresa.

14.2. Recomendaciones

- Una vez realizada el diseño y la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, es importante dar continuidad y pertinencia a la aplicación y medición de cumplimiento de calidad, para ir mejorando los aspectos fundamentales que permitan determinar falencias y proponer cambios y estrategias de mejora continua, de tal forma que en la microempresa Asadero El Leñador dos, siempre se logre la satisfacción y necesidades del cliente, que son la razón de ser de la entidad para mantener el posicionamiento local logrado hasta la fecha.
- Un sistema de gestión de calidad siempre debe permanecer actualizado y en constante evaluación, por lo que es recomendable que una vez se realice su implementación, también se gestione procesos de auditoría tanto de forma interna promoviendo la capacitación del personal en cuanto a la norma, así como externa para mantener los resultados obtenidos con mayor relevancia y acorde a los cambios y necesidades que demande el mercado local.
- Es fundamental también incursionar en la generación y acoplamiento de herramientas para medir la satisfacción del cliente y sus procesos adjuntos, integrando así las demás normas de cumplimiento para un sistema de gestión integral como son la normativa de seguridad y salud ocupacional, así como también la normativa y sistema de gestión ambiental, que van de la mano con el sistema de gestión de calidad.

15. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla N. 31 Cronograma de actividades

#	ACTIVIDADES POR SEMANA	Distribución de la realización del trabajo de investigación																							
		2020												2021											
		Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Revisión bibliográfica y teórica referente al tema.	■	■																						
2	Revisión de objetivos y actividades			■	■																				
3	Selección y argumentación del marco Teórico					■	■																		
4	Revisión de Hipótesis y preguntas científicas							■	■																
5	Revisión de y verificación de metodología									■	■														
6	Análisis y discusión de resultados											■	■												
7	Elaboración de la propuesta													■	■	■									
8	Presupuesto para ejecución del proyecto															■	■								
9	Anexos																	■	■						
10	Primer encuentro de Lectores																			■					
11	Aplicación de correcciones de lectores																			■					
12	Auditoria Académica																			■	■				
13	Presentación de correcciones																				■	■			
14	Entrega del trabajo final																						■	■	

Elaborado por: Santiago Núñez A.

16. BIBLIOGRAFÍA


- Anda & Gutiérrez. (1995). *Administración y calidad*. Mexico: Noriega editores.
- Arias, A. (2008). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD*. Obtenido de Conceptos básicos: <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>
- Arturo, K. (11 de Julio de 2011). *Crece negocios*. Obtenido de Concepto de calidad: <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>
- Camisón, C., & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad*. MADRID: PEARSON EDUCACIÓN, S. A.
- Gonzales, A. (16 de enero de 2018). *Gerencia Calidad Productividad*. Obtenido de Sistemas de gestión de calidad: <https://www.emprendepyme.net/sistemas-de-gestion-de-calidad.html>
- Gonzales, G. (17 de Febrero de 2017). *Aleis Sistemas*. Obtenido de La importancia de la Calidad en las Empresas: <http://www.aleissistemas.com/blog/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- Herrera, H. (11 de Mayo de 2011). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Obtenido de Historia y Definición: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>
- Méndez, J. (10 de Mayo de 2013). *Calidad, concepto y filosofías*. Obtenido de Objetivos de la calidad: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Norma ISO 9001. (2015). *Norma ISO 9001*. Obtenido de Calidad: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Toro, R. (14 de agosto de 2018). *NUEVAS NORMAS ISO ES UNA INICIATIVA DE ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA*. Obtenido de Familia ISO 9000:

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/08/como-se-encuentra-formada-la-familia-iso-9000/>

- Viveros, A. (2002). *Apuntes de principios y modelos de calidad*.

ANEXOS

Anexo N. 1 Check list de diagnóstico inicial de evaluación del Sistema de Gestión

No.		NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
			A-V	H	P	N/S
			A	B	C	D
 DIAGNOSTICO DE EVALUACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015						
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).						
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN			10	5	3	0
4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO						
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				3	
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.					0
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS						
SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN						
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				3	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				3	
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD						
Se tiene determinado el alcance según:						
Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.						
Debe estar documentado y disponible.						
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica					0
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?					0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.					0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?					0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS						
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización					0
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				3	
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.					0
SUBTOTAL			0	0	12	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			11%			

5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.			3	
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.			3	
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			3	
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			3	
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.				0
SUBTOTAL		0	0	12	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		20%			
6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			3	
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS					
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?				0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos			3	
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS					
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				0
SUBTOTAL		0	0	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		12%			
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)			3	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?				0
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.			3	

7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			3	
7.2 COMPETENCIA					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria				0
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			3	
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.				0
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			3	
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			3	
7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.			3	
SUBTOTAL		0	0	21	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		21%			
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.			3	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.			3	
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.			3	
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.				0
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.			3	
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.			3	
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				0
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.			3	
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.		5		
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.			3	
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.			3	

12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			3	
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.				0
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.			3	
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				0
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.			3	
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.			3	
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				0
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				0
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.			3	
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.			3	
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.			3	
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación				0
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			3	
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas				0
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios				0
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación			3	
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			3	
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				0
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios			3	
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				0

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			3	
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.			3	
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.				0
35	Se conserva información documentada de estas actividades				0
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.			3	
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			3	
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			3	
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.			3	
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.			3	
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.			3	
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.				0
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.				0
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.			3	
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			3	
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.			3	
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.			3	
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.				0
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			3	
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			3	
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.			3	
52	Se controla la designación de personas competentes.			3	

53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.			3	
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.			3	
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.				0
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.			3	
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.			3	
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.			3	
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.			3	
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.			3	
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algun otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.			3	
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.				0
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			3	
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considera los requisitos legales y reglamentarios.			3	
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.			3	
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.			3	
67	Considera los requisitos del cliente.		5		
68	Considera la retroalimentación del cliente.			3	
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.			3	
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				0
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			3	
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			3	
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			3	
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			3	
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					

75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.			3	
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.				0
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				0
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras			3	
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0
SUBTOTAL		0	10	165	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		22%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			3	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos.			3	
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.			3	
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.			3	
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			3	
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			3	
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				0
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorias se informan a la dirección.				0

16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.			3	
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.				0
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.			3	
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.			3	
22	Considera los resultados de las auditorías.				0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			3	
24	Considera la adecuación de los recursos.			3	
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			3	
26	Se considera las oportunidades de mejora.			3	
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.				0
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.			3	
29	Incluye las necesidades de recursos.			3	
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0
SUBTOTAL		0	0	45	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		15%			
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			3	
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			3	
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			3	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			3	
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				0
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0

7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			3	
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.			3	
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			3	
SUBTOTAL		0	0	21	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		19%			
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD					
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		ACCIONES POR REALIZAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		11%		IMPLEMENTAR	
5. LIDERAZGO		20%		IMPLEMENTAR	
6. PLANIFICACION		12%		IMPLEMENTAR	
7. APOYO		21%		IMPLEMENTAR	
8. OPERACIÓN		22%		IMPLEMENTAR	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		15%		IMPLEMENTAR	
10. MEJORA		19%		IMPLEMENTAR	
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		17%			
Calificación global en la Gestión de Calidad		BAJO			

Fuente: Norma ISO 9001, 2015

Anexo N. 2 Hoja de vida del autor

DATOS PERSONALES

- **Nombre(s):** Henry Santiago
- **Apellido(s):** Núñez Álvarez
- **Fecha de nacimiento:** 22/10/1990
- **Estado Civil:** Casado
- **Tipo Sanguíneo:** O Rh+
- **Cédula de Identidad:** 0503593410
- **Domicilio:** Av. Amazonas y Pastaza - Latacunga
- **Teléfonos:** 032233465 / 0984023495 (movistar)
- **Correo Electrónico:** santi03291990@hotmail.com



ESTUDIOS REALIZADOS

Nivel Superior

- **Universidad Técnica de Cotopaxi**

Semestre: Décimo Semestre de “Ingeniería Industrial”

Título a Obtener: Ingeniero Industrial

- **Universidad Técnica de Cotopaxi**

Título Obtenido: Suficiencia en Idioma Inglés

- **Instituto Tecnológico Superior “Vicente León”**

Título Obtenido: Tecnólogo en Seguridad e Higiene del Trabajo.

- **Escuela Politécnica del Ejército (ESPE-L)**

Título Obtenido: Suficiencia en Idioma Inglés

Nivel secundario

- **Unidad Educativa “Hermano Miguel”**

Título Obtenido: Bachiller Técnico en Electrónica de consumo

Nivel primario

- **Escuela Fiscal “Dr. Isidro Ayora**

EXPERIENCIA LABORAL

<u>Empresa</u>	<u>Cargo</u>	<u>Duración en las Funciones asignadas</u>
Corporación “El Rosado” Mi comisariato	Supervisor de puerta	Desde el 16 de Noviembre del 2020 hasta la fecha
Instituto Nacional de Evaluación Educativa	Técnico de control de aplicación de procesos “Ser bachiller – ciclo costa”	Del 13 de Enero al 11 de Febrero del 2020. Contrato eventual
Finca Florícola “Rosas del Cotopaxi, Grupo Native Blooms”	Pasantías Pre profesionales en el Departamento de Talento Humano	Desde el 1 de mayo hasta el 31 de Julio de 2019
Instituto Nacional de Evaluación Educativa	Técnico de control de aplicación de procesos “Ser bachiller – ciclo costa”	Febrero 2019
Familia Sancela del Ecuador	Coordinador de Seguridad Física	Septiembre 2018 a Diciembre 2018
Restaurante - Asadero “El Leñador 2”	Prestación de servicios profesionales en: Gestión de talento humano y Seguridad laboral	Periodo de trabajo de 1 año, desde Septiembre del 2017 hasta la actualidad
Instituto Nacional de Evaluación Educativa	Técnico de control de aplicación de procesos “Ser estudiante, Ser bachiller, Ser Maestro y Re categorización”	Periodo de trabajo de 8 mes, Desde Febrero 2014 a Junio 2017
Ministerio de Educación	Aplicador del proceso Ser Maestro 5 Evaluación Docentes idioma Inglés	Periodo de trabajo de 1 mes, Diciembre 2016
Master Pc Internet	Administrador de cyber café	Periodos de trabajo de 2 años, Marzo 2012 a Marzo 2014
Elepco S.A.	Pasantías Pre profesionales como Asistente de seguridad en la agencia de corte Y cartera. Latacunga	Periodos de pasantías 800 horas laborables Desde Noviembre 2012 a Marzo 2013
Andelec Cia. Ltda.	Lector y fiscalizador de medidores de luz para la empresa Elepco S.A.	Periodos de trabajo de 9 meses Desde Octubre 2010 a Junio 2011

REFERENCIAS LABORALES

Nombre y apellido	Cargo	Contacto
Dr. Víctor Robalino	Responsable del Departamento de Talento Humano “Rosas del Cotopaxi, grupo Native Blooms”	0993119668
Tlgo. Marcelo Través	Analista de Seguridad y Salud del Trabajo “Familia Sancela”	0984917653
Sr. Ángel Marcelo Álvarez	Gerente propietario Asadero “El Leñador 2”	2814-026 / 0997027320
Ing. Msc. Nelly Gallardo	Supervisora Provincial Ineval Cotopaxi	0984304733
Lic. Gabriela Armijos	Gerente propietaria Master Pc Internet	2805-808 / 0987956242
Ing. Ángel Espinosa Villamarín	Empleado “Elepco S.A.”	2233422 / 0987908008

REFERENCIAS PERSONALES

Sr. Carlos Rodrigo Álvarez	Gerente propietario “Quinta San Carlos Eventos y Recepciones ”	0993358816
Dr. Darwin Herrera	Médico Hospital básico “SERMES”	0987442135
Dr. Guido Molina	Médico Hospital Básico “SERMES”	0987033023

Anexo N. 3 Hoja de vida del tutor

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DATOS INFORMATIVOS PERSONAL DOCENTE

DATOS PERSONALES:

- ✓ **NOMBRES:** Raúl Heriberto Andrango Guayasamín
- ✓ **TELÉFONO:** 0984951360 /022085022/022282146
- ✓ **EMAIL:** raul.andrango@yahoo.com
- ✓ **ESTADO CIVIL:** Soltero
- ✓ **NACIONALIDAD:** Ecuatoriana
- ✓ **EDAD:** 36 años
- ✓ **C.I:** 171752625-3
- ✓ **DOMICILIO:** Sangolquí – Cotogchoa (Av. Fernando Daquilema N. 312)



FORMACIÓN:

Universidad Técnica de Cotopaxi.

- ✓ Magíster en Gestión de la Producción

Universidad Peruana de Ciencias e Informática – Escuela Iberoamericana de Postgrado y Educación Continua.

- ✓ Diplomado en Seguridad y Prevención de Riesgos en la Construcción

Universidad Tecnológica Indoamérica.

- ✓ Ingeniero Industrial

Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico “ITSA”.

- ✓ Tecnólogo en Mecánica Aeronáutica Especialidad “Motores”
- ✓ Suficiencia en el idioma Ingles “Escuela de Idiomas ITSA”

Colegio Técnico Aeronáutico “Coronel Maya”.

- ✓ Bachiller Técnico Industrial Especialización “Motores de Aviación”

Licencias.

- ✓ Licencia de Riesgos en la Construcción
- ✓ Licencia de Riesgos Eléctricos

EXPERIENCIA LABORAL:

VUELOS INTERNOS PRIVADOS S.A. (VIP S.A.)

Mecánico de Interiores y Mantenimiento de Aviones DORNIER (desde 01 de Septiembre del 2006 hasta el 31 de Marzo del 2007).

AFAPIN CIA.LTDA. (DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO)

Coordinador de mantenimiento (desde 03 de Enero del 2008 hasta el 31 de Mayo del 2008).

INDURA – ECUADOR (GRUPO AIR PRODUCTS)

Jefe de Operaciones y Producción de la Planta Criogénica ASU y Gaseosas VSA - filial Ecuador (desde el 01 de Diciembre del 2008 hasta el 31 de Agosto del 2015).

Experiencia adquirida:

- ✓ Mantenimiento de bombas criogénicas, hidráulicas, de fluidos y equipos criogénicos.
- ✓ Revisión y verificación de documentación de Normas ISO, HACCP, BPM y SHEQ.
- ✓ Manejo y Control de Bodega de repuestos.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

- ✓ Coordinador del Rediseño de la Carrera de Ingeniería Industrial.
- ✓ Docente en las asignaturas de Investigación de Operaciones, Calidad, Sistemas de Gestión Integral, Administración de la Producción, Localización y Diseño de Plantas Industriales (desde el 15 de Octubre del 2015 a la presente fecha).
- ✓ Participación en calidad de Tribunal en las defensas de Trabajo de Investigación y Desarrollo de Posgrado.
- ✓ Tutor principal del proyecto “DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE UNA PRÓTESIS TRANSFEMORAL PARA PERSONAS DISCAPACITADAS” presentado en el XII CEEII – Guayaquil 2016.

REFERENCIAS PERSONALES:

- ✓ Ing. Mg. Edison Salazar
Teléfono: 0983304033

- ✓ Ing. Mg. Michael Romero
Teléfono: 0987898833

- ✓ Ing. MSc. Mérida Pérez
Teléfono: 0991628441