

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

ESCUELA DE HOTELERIA

Trabajo de titulación para la obtención del título de

Ingeniería en Administración Hotelera.

“Diagnóstico y planificación para la implementación de un sistema de calidad
bajo la normativa técnica ISO 9001-2008 en la empresa Tradiciones Katering

Service en el distrito metropolitano de Quito”

Cristian Omar Calderón Gallardo

Msc. Paúl Oña

Junio 2015

CARTA DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Certifico que el presente trabajo de titulación, “Diagnóstico y planificación en la empresa "Tradiciones Katering Service" en el Distrito Metropolitano de Quito para la implementación de la norma ISO 9001-2008” fue desarrollada por Cristian Omar Calderón Gallardo bajo mi supervisión, en la escuela de hotelería; y cumple con las condiciones requeridas para aspirar al título de ingeniería en administración de empresas hoteleras, por el reglamento de titulación artículo 9.

.....

Msc. Paúl Oña,

Cristian Calderón

CARTA DE AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de titulación , “Diagnóstico y planificación en la empresa "Tradiciones Katering Service" en el distrito metropolitano de quito para la implementación de la norma ISO 9001-2008”, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona como autora del presente documento.

Autorizo a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E) que haga este un documento disponible para su lectura o lo publique parcialmente, de considerarlo pertinente, según las normas y regulaciones de la institución, citando la fuente.

.....

Cristian Omar Calderón Gallardo.

Quito,.....

DEDICATORIA

Mi meta profesional y desarrollo de mi trabajo se los dedico a: Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud y sabiduría para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Mi madre Anita por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor incondicional que me da cada día que pasó a su lado, eres el amor de mi vida.

Mis hermanos, Lorena, Paúl y Samantha, por estar siempre pendiente de mí y apoyarme cuando más lo necesite, los quiero mucho.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que me acompañe en este arduo sendero y me proporcione la fuerza y el valor necesario para siempre seguir adelante.

A mi madre por haberme dado la vida y haberme dado su apoyo incondicional para que mis sueños de ser profesional se hagan realidad, a mis hermanos por guiarme siempre con sus consejos y estar siempre en los momentos difíciles; a mi tíos Jorge y Clara por sus consejos y apoyo.

A la empresa Tradiciones Katering Service a mi tío Hamilton Calderón por darme la oportunidad de desarrollar mis ideas para el mejoramiento de la empresa y haber confiado en mi capacidad.

A la Universidad Iberoamericana del Ecuador y sus distinguidos docentes sobre todo al Msc. Paúl Oña por orientarme con sus consejos y enseñanzas en la ardua elaboración de esta tesis.

ÍNDICE.

CARTA DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN.....	I
CARTA DE AUTORÍA	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
ÍNDICE.....	V
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
ÍNDICE DE CUADROS	X
ÍNDICE DE ANEXOS	XII
RESUMEN	1
CAPITULO I	2
1. INTRODUCCIÓN	2
1.1. JUSTIFICACIÓN	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO	6
1.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
1.2.2. OBJETIVO ESPECIFICO.....	6
CAPITULO II	7
2. MARCO TEORICO	7
2.1 DESARROLLO HISTÓRICO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD.....	7
2.1.1. INSPECCIÓN DE LA CALIDAD.....	7
2.1.2 EL CONTROL DE LA CALIDAD	7
2.1.3 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	8
2.1.4 LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL.....	8
2.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	9

2.2.1. VENTAJAS DE UNA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	9
2.3 FAMILIA ISO	10
2.3.1 BENEFICIOS DE LA NORMA ISO 9001	10
2.4. QUE ES UN CATERING	11
2.4.1 CLASIFICACIÓN DE CATERING	12
2.5. MARCO CONCEPTUAL	14
2.6. METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN	16
2.6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	16
2.6.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	16
CAPITULO III	18
3. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE KATERING TRADICIONES SERVICE	18
3.1. ANALISIS MACRO Y MICRO ENTORNO (AMBIENTE)	18
3.2. ANÁLISIS MACRO ENTORNO	18
3.2.1. ESCENARIO ECONÓMICO	19
3.2.2. ESCENARIO POLITICO Y LEGAL	24
3.2.3. ESCENARIO SOCIAL Y CULTURAL	25
3.2.4. ESCENARIO TECNOLÓGICO	28
3.2.5 PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL MACRO AMBIENTE	30
3.3. ANÁLISIS MICRO ENTORNO	30
3.4 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	31
3.4.1 MISIÓN	31
3.4.2 VISIÓN	31
3.4.3 VALORES DE LA EMPRESA	31
3.4.4 PRODUCTO DE LA EMPRESA	32

3.4.5 HISTORIA DE LA EMPRESA	32
3.4.6 MERCADO	33
3.5. CLIENTES	36
3.5.1. DEFINICION DE CONSUMIDORES O USUARIOS	36
3.5.2. CLIENTES PRINCIPALES DE LA EMPRESA.....	36
3.6 PROVEDORES.....	39
3.6.1 TIPOS DE PROVEEDORES PARA LA EMPRESA.....	39
3.6.2. CONCLUCLUSIONES.....	41
3.7. COMPETENCIA.....	41
3.7.1. COMPETENCIA DIRECTA.....	41
3.7.2. COMPETENCIA INDIRECTA	41
3.7.3. PARTICIPACION DE MERCADO.....	42
3.8 AMBIENTE INTERNO.....	42
3.8.1. NATURALEZA JURIDICA DE LA EMPRESA	42
3.8.2. ASPECTOS ORGANIZACIONALES.....	42
3.8.3. PERFIL DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL MICRO AMBIENTE	43
3.9. ANALISIS FODA	44
3.9.1. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (EFE)	45
3.9.2. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (EFI).....	45
3.9.3. INFORME DIAGNOSTICO	46
3.10. CHEK LIST DE ANÁLISIS COMPARATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	47
CAPITULO IV.....	58
4. DETERMINAR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001-2008 EN LA EMPRESA KATERING TRADICIONES SERVICE.....	58

4.1. INTRODUCCIÓN	58
4.2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	58
4.2.1 REQUISITOS GENERALES.....	58
4.2.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.	59
4.2.3. MANUAL DE CALIDAD	59
4.2.4. CONTROL DE DOCUMENTOS.....	59
4.2.5 CONTROL DE REGISTROS	60
4.3. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	61
4.3.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	61
4.3.3 POLÍTICA DE CALIDAD	62
4.3.4 PLANIFICACIÓN	62
4.3.5 RESPONSABILIDAD, AUDITORIA Y COMUNICACIÓN.....	62
4.3.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	62
4.4. GESTIÓN DE RECURSOS.....	63
4.4.1 RECURSOS HUMANOS	63
4.5. REALIZACIÓN DE PRODUCTO.....	63
4.5.1. COMPRAS.....	63
4.6 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	64
4.6.1. GENERALIDADES	64
4.6.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	65
4.7. ANÁLISIS DE DATOS.....	65
4.8. MEJORA	66
4.9 DETERMINACIÓN DE COSTOS.....	66
4.9.1. ESTRATEGIAS DE RECLUTAMIENTO	66
4.9.2. CAPACITACIÓN ISO 9001:2008.....	67
4.9.2. DETERMINACIÓN DE COSTOS INICIALES ISO 9001:2008	67
CAPITULO V	69

5. DESARROLLAR LA BASE DOCUMENTAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA KATERING TRADICIONES	69
5.1 PLANTEAMIENTO.....	69
5.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS AFECTADOS	69
5.3 CARACTERIZACIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO	70
5.4 ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	75
5.5 MANUAL DE CALIDAD.....	76
5.5.1 EL MANUAL DE CALIDAD DEBERÁ CONTENER LOS SIGUIENTES APARTADOS.....	77
5.6. INFORMAR A TODO EL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN.....	78
5.6.1 AUDITORÍAS INTERNAS.....	78
5.6.2. ELEMENTOS PARA LA CONDUCCIÓN EFECTIVA DE AUDITORÍA.	79
5.6.3 ETAPAS DE LA AUDITORIA.....	79
6. ELABORAR UN PLAN DE ACCIÓN PARA IMPLEMENTACIÓN LA NORMA ISO 9001-2008 EN LA EMPRESA KATERING TRADICIONES SERVICE	81
6.1 QUE ES UN PLAN DE ACCIÓN	81
6.1.1 CARACTERÍSTICAS DE UN PLAN DE ACCIÓN	81
6.2 PLAN DE ACCIÓN, PLANEACIÓN ESTRATÉGICA TRADICIONES KATERING SERVICE.....	82
6.3. PLAN DE ACCIÓN CON REQUERIMIENTO NORMA ISO 9001:2008	89
CONCLUSIONES.....	114
RECOMENDACIONES	115
GLOSARIO.....	116
BIBLIOGRAFÍA	118

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nº 1. Familia ISO 9001.....	10
Gráfico Nº 2. El producto interno bruto de Ecuador.....	19
Gráfico Nº 3. Inflación de Ecuador.....	23
Gráfico Nº 4. Desempleo en Ecuador.....	26

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro Nº.1. Cuadro conceptual micro entorno.....	18
Cuadro Nº.2. Evolución de la balanza comercial 2013-2014.....	20
Cuadro Nº.3. Tasa de interés abril – diciembre.....	22
Cuadro Nº.4 Oportunidades y amenazas macro ambiente.....	30
Cuadro Nº.5. Cuadro conceptual micro entorno.....	31
Cuadro Nº.6. Principales Clientes de la empresa.....	37,38
Cuadro Nº.7. Principales Proveedores de la empresa.....	40
Cuadro Nº.8. Oportunidades y amenazas micro ambiente.....	43
Cuadro Nº.9. Matriz FODA de la empresa “Tradiciones Katering”.....	44
Cuadro Nº.10. Matriz de evaluación de factores externos (EFE).....	45
Cuadro Nº.11. Matriz de evaluación de factores internos (EFI).....	46
Cuadro Nº.12. Check list de Análisis Comparativo del SGC (capitulo 4).....	47
Cuadro Nº.13. Porcentajes de requerimientos ISO 9001:2008(Capitulo 4).....	48
Cuadro Nº.14. Check list de Análisis Comparativo del SGC (capitulo 5).....	49,50
Cuadro Nº.15. Porcentajes de requerimientos ISO 9001:2008(Capitulo 5).....	49

Cuadro Nº.16. Check list de Análisis Comparativo del SGC (capitulo 6).....	51
Cuadro Nº.17. Porcentajes de requerimientos ISO 9001:2008(Capitulo 6).....	52
Cuadro Nº.18. Check list de Análisis Comparativo del SGC capitulo 7.....	53,54
Cuadro Nº.19. Porcentajes de requerimientos ISO 9001:2008(Capitulo 7).....	55
Cuadro Nº.20 Check list de Análisis Comparativo del SGC (capitulo 8).....	56
Cuadro Nº.21. Porcentajes de requerimientos ISO 9001:2008(Capitulo 8).....	57
Cuadro Nº.22. Remuneración personal O&A Consultores.....	68
Cuadro Nº.23. Costos iniciales. SGC.....	69
Cuadro Nº.24. Diagrama de Procesos de manual de calidad, control de documentación y registro.....	71
Cuadro Nº.25. Diagrama de Procesos de la responsabilidad de la gestión.....	72
Cuadro Nº.26. Diagrama de Procesos de recepción y almacenamiento del producto.....	73
Cuadro Nº.27. Diagrama de Procesos de producción y despacho del producto.....	74
Cuadro Nº.28. Diagrama de Procesos de control, verificación y análisis de gestión.....	75
Cuadro Nº.29. Plan de acción de la caracterización de procesos y documentación.....	84
Cuadro Nº.30. Plan de acción del Diseño del Sistema documental.....	85
Cuadro Nº.31. Plan de acción de la Implementación de Procedimientos y Documentación.....	86
Cuadro Nº.32. Plan de acción de la Medición Análisis y Mejora de Procesos....	87

Cuadro N°.33. Plan de acción del Comité de Calidad, Pre- auditoria y Auditoria.....88

Cuadro N°.34. Plan de Acción para la implementación SGC Según Norma ISO 9001:2008.....90,113

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N°1: PROCEDIMIENTOS MANDATORIOS.

ANEXO N°2: COSTO IMPLEMENTACIÓN ISO 9001:2008.

ANEXO N°3: DOCUMENTACIÓN TRADICIONES KATERING SERVICE.

ANEXO N°4: MANUAL DE CALIDAD.

RESUMEN

La presente investigación fue realizada en la empresa TRADICIONES KATERING SERVICE, empresa Quiteña que está en el mercado más de 5 años, su actividad principal es la elaboración y distribución de almuerzos ejecutivos a organizaciones públicas y privadas.

Al no encontrarse manejando un Sistema de Gestión de Calidad dentro de la empresa, el cual logre llevar de una manera ordenada y eficiente sus métodos de trabajo y procesos, la empresa se ve en la necesidad de manejar y sustentar sus operaciones en un Sistema de Gestión.

Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente se propone un diseño un Sistema de Gestión de Calidad basándose en la norma ISO 9001:2008. Se considera como parte fundamental la elaboración de procedimientos, manual de calidad, procedimientos mandatorios, plan de acción y un *Chek list* para realizar auditorías internas basada en la norma ISO 9001:2008.

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

Se considera un tema de gran importancia para la empresa el desarrollo de esta investigación debido a que da la oportunidad de mejorar los procedimientos operativos en el área de alimentos y bebidas, además que permite el desarrollo del personal en cuanto a conocimiento y aplicación de los mismos.

ISO es una Organización Internacional de Estandarizaciones conformada por diferentes organismos mundiales. Esta Organización en 1989 publicó la primera serie de norma ISO 9000, entre las que se destacaban la ISO 9001, la ISO 9002 y la ISO 9003, normas que permitían establecer los requisitos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en las empresas.

La serie de normas ISO 9000 tiene requisitos y directrices que permiten establecer y mantener un sistema de calidad, requieren de sistemas documentados que permitan controlar los procesos que se utilizan para desarrollar y fabricar los productos. Estos tipos de normas se fundamentan en la idea de que hay ciertos elementos que en todo el sistema de calidad deben tener bajo control, con el fin de garantizar que los productos y servicios de calidad se fabriquen en forma consistente y a tiempo.

El término calidad se ha convertido en una de las palabras claves de nuestra sociedad, alcanzando el grado de relevancia que iguala e incluso supera en ocasiones el factor precio, en cuanto a la importancia otorgada por el posible comprador de un producto o servicio.

La empresa TRADICIONES KATERING SERVICE. Se dedica en brindar servicios de alimentación a entidades públicas y privadas. Actualmente cuenta con un establecimiento propio en el Distrito Metropolitano de Quito, la empresa a través del sistema de gestión de calidad podrá respaldar sus operaciones y así brindar una fiabilidad a sus clientes.

1.1. JUSTIFICACIÓN

Mediante el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 se facilitara todo el manejo de la operación de la empresa Tradiciones Katering Service y además la información se encontrara documentada de forma adecuada para que cualquier colaborador en la empresa pueda realizar las actividades de acuerdo a los requisitos establecidos.

Al no contar la empresa actualmente con una certificación de calidad no lleva adecuadamente los procesos que se llevan diariamente, por esa razón es necesario hacer un levantamiento de información de dichos procesos, que indique como se está llevando a cabo las operaciones e identificar causa de los procesos que ocurren para la toma de acciones correctivas y preventivas.

“ISO 9001 representa uno de los estándares desarrollados y utilizados por la Organización Internacional para la Estandarización (*International Organization for Standardization*). Representa un conjunto de principios de gestión dirigidos a la satisfacción del cliente mediante la entrega de productos y servicios de calidad.”(Sánchez, 2010, p.15)

Al hablar de una empresa de catering nos referimos a la distribución de alimentos y bebidas a una organización, la misma que necesita de una infraestructura adecuada, estos espacios son lugares en los que se dará el servicio alimentación a las personas que trabajen en la empresa.

La empresa Tradiciones Katering Service prepara comida en grandes cantidades con un menú establecido semanalmente que tan solo necesitan ser calentados para servirlos al cliente, por eso es importante para la empresa dar un excelente servicio de alimentación , con materia prima de calidad y satisfaciendo todas las necesidades al cliente.

Ya que en la ciudad de Quito actualmente hay muchas opciones para escoger a lo que se refiere al servicio de alimentación, existe mucha competencia, por lo que se vuelve más exigente al momento de elegir un servicio ya que comparan precios, variedad, calidad y atención. Esto hace que la empresa de Tradiciones Katering mejore sus procesos.

Además es esencial conocer y buscar información necesaria como son los antecedentes, características del servicio, el sector al cual está dirigido, su base documental y estudio técnico para que en función de estos resultados se pueda tomar una decisión adecuada.

La necesidad de la empresa de servicio es de estructurar de mejor manera los procesos enfocándose en el recurso material y el recurso humano debido a que ha tenido algunas imperfecciones en los últimos tiempos y afectando directamente a la empresa y a la economía de la misma.

Razón por la cual se cree conveniente implementar el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basada en la norma mencionada, siempre constituirá la confianza y fidelidad con el cliente y dando como tal una buena imagen ante el entorno donde se desenvuelve la empresa y así poder incrementar la rentabilidad y sostenimiento en el mercado.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“Al pasar los años el mundo del catering se ha constituido en uno de los servicios más requeridos de acuerdo a la necesidad; ya que existen diferentes tipos como catering de eventos, catering aéreo, catering marítimo, catering industrial entre otros. Estas empresas son cada vez más competitivas en el mercado, se trata de innovar y mejorar el servicio para satisfacer plenamente la demanda de este mercado exigente.”(Villena, 2003, p.20)

En la actualidad la empresa Tradiciones Katering ofrece el servicio de entrega de alimentos en especial almuerzos ejecutivos a varias empresas enfocándose en entidades públicas y privadas.

La empresa posee algunos problemas que le afectan tanto indirecta como directamente, uno de ellos es mejorar el Sistema de Gestión Calidad, estos necesitan soluciones para que puedan ayudar al mejor manejo de la misma.

Razón por la cual se cree conveniente implementar una supervisión continua por parte de la administración al personal, además que muchos de ellos son

empíricos en sus actividades y requieren de la creación de normas y reglamentos para mejorar sus actividades diarias en el trabajo.

¿La implementación de la norma ISO 9001:2008 permite mejorar la eficiencia de los procesos del área operativa en el servicio de catering, caso Katering Tradiciones?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO

1.2.1. OBJETIVO GENERAL.

Diseñar una propuesta de implementación de la ISO 9001:2008 para mejorar los procesos de KATERING TRADICIONES, en el sur de Quito.

1.2.2. OBJETIVO ESPECIFICO.

- Diagnosticar la situación actual de Katering tradiciones Service
- Determinar los recursos necesarios para la implementación de la norma ISO 9001-2008 en la empresa Katering tradiciones Service
- Desarrollar la base documental para implementación de la norma ISO 9001 en la empresa. Katering Tradiciones Service
- Elaborar un plan de acción para implementación la norma ISO 9001-2008 en la empresa Katering Tradiciones Service

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

El presente capítulo da una referencia teórica acerca del sistema de gestión de calidad, se hablara acerca de la norma ISO, beneficios al implementar, lo que es un catering y su clasificación.

2.1 DESARROLLO HISTÓRICO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD.

La evolución del sistema de gestión está basada en la forma de conseguir la mejor calidad de los productos y servicios que se pueden identificar en cuatro estados:

- Inspección de la Calidad
- El control de la Calidad
- Aseguramiento de calidad
- La gestión de Calidad Total

2.1.1. INSPECCIÓN DE LA CALIDAD

Constituye el primer estado en el desarrollo científico de la gestión de la calidad y se inicia para varios autores en 1910, en la organización de Ford la cual contaba con equipos de inspectores para comparar los productos de su cadena de producción con los estándares establecidos en los proyectos. (Sánchez 2010, p.40) Esta metodología se amplió posteriormente no solo para el producto final, si no para todos los procesos en la actualidad.

2.1.2 EL CONTROL DE LA CALIDAD

La tecnología en los últimos años obligo a que la calidad fuera controlada mediante el desarrollo de métodos de supervisión más específicos como especificaciones escritas, elaboración de estándares, métodos de medición más apropiados para que la inspección llegue al 100 por ciento del producto (Sánchez, 2010, p.40)

A este desarrollo metodológico se lo conoce como el estado de control de la calidad ya que esta técnica permite un mayor control de la estandarización del producto que está fabricado

Durante este periodo se introducen una serie de técnicas que deben ser integradas en los estados de control de calidad:

- ✓ Los manuales de estándares
- ✓ Los manuales de procedimientos
- ✓ El ensayo de productos
- ✓ Las técnicas de muestreo
- ✓ Graficas de control
- ✓ La introducción de la planificación de la calidad

2.1.3 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

En este periodo se le reconoce que la calidad debe garantizar el lugar de la fabricación mediante el establecimiento de un sistema de calidad, que permita satisfacer las necesidades del cliente final.

Esta garantía podía ser llevada a cabo mediante el desarrollo de un sistema interno que, con el tiempo, genera datos, que señalarán que el producto no conforme ha sido detectado y eliminado del sistema.

Para ello se implementaba un conjunto de técnicas que permitieran que la organización generara confianza en sus clientes mediante el establecimiento de manuales de calidad, costos de calidad, control de procesos y la introducción a las auditorías internas y externas del sistema de calidad

2.1.4 LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL

Su introducción implica la comprensión y la implementación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles de la organización (Sánchez, 2010, p.42)

Los principios en los que fundamentan la gestión de la calidad son:

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

Estos principios se apoyan e implementan a través de:

- Una infraestructura organizacional integrada, basada el liderazgo, planificación estratégica, gestión de recursos, información, procesos y proveedores.
- Unas prácticas de gestión, basada en el diseño de una estructura organizativa, desarrollo del personal, la definición de la calidad y el establecimiento de metas y objetivos.

2.2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo. (Fontalvo y Vergara, 2010, p.16)

Un sistema de gestión de calidad es la forma en la que la empresa dirige y controla todas las actividades que están asociadas a la calidad. El hecho que una empresa tenga implementado un sistema de gestión de calidad para su producto o servicio no garantiza que su producto sea mejor o de peor calidad que la competencia.

2.2.1. VENTAJAS DE UNA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- 1) Organización del trabajo
- 2) Buenas relaciones con el cliente
- 3) Fidelidad de los clientes
- 4) Motivación del personal
- 5) Aumento de número de clientes
- 6) Aumento de beneficios

2.3 FAMILIA ISO

ISO 9001 es una familia de normas internacionales relacionadas con los sistemas de gestión de calidad, elaboradas por el Organismo Internacional de Normalización, más conocida como ISO.

Esta nueva norma versión 2008, se enfoca también en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, con un enfoque basado en procesos, con lo que se busca que la Organización articule sus procesos, procedimientos, tareas y el trabajo de las personas de forma sistémica, con lo que se logra un mejoramiento continuo dentro de las Organizaciones. (Fontalvo y Vergara, 2010, p.12)

Con las enmiendas realizadas, se mejora la claridad y se reduce la ambigüedad, existe mayor coherencia con otras normas ISO y se genera mayor compatibilidad con la ISO 14001. Es importante señalar, que esta nueva norma ISO 9001:2008 mantiene el modelo de enfoque por procesos de la norma ISO 9001:2000, es aplicable a cualquier tipo de organización y mantiene la compatibilidad con la norma 14001. (Fontalvo y Vergara, 2010, p.13)



Imagen No.1. Familia ISO 9001: Fontalvo y Vergara, 2010.

2.3.1 BENEFICIOS DE LA NORMA ISO 9001

Dearing, J (2007), en su artículo cuales son los beneficios de ISO 9001 plantea que implementar la norma en mención genera los siguientes beneficios: (Fontalvo & Vergara, 2010, p.12)

- 1) Proporciona disciplina al interior del sistema en donde se esté implementando.
- 2) Contiene las bases de un buen sistema de gestión de la calidad, al facilitar unos requisitos de calidad para el cliente, así como también la capacidad para satisfacer a estos. Garantiza que tenemos talento humano, edificios, equipos, servicios capaces para cumplir con los requisitos de los clientes. Y nos permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos.
- 3) También se constituye en un programa de marketing con impacto al nivel mundial, al constituirse en un referente internacional utilizado en más de 150 países. (España, EE.UU, Brasil, Inglaterra, Canadá, Francia y etc.)

2.4. QUE ES UN CATERING

“Se denomina catering o cáterin, en su grafica castellanizada, al servicio de alimentación institucional o alimentación colectiva que provee una cantidad determinada de comida y bebida en fiestas, eventos y presentaciones de diversa índole” (Mesalles, 2008, p. 25)

Hoteles, restaurantes y empresas de alimentación prestan este tipo de servicios junto al alquiler de sus instalaciones, también elaboran y trasladan los alimentos al sitio que disponga el cliente. El servicio se puede incluir desde la propia comida, la bebida, la mantelería y los cubiertos, hasta el servicio de cocineros, camareros y de personal de limpieza al final del evento.

Los servicios de catering han ido evolucionando según el pasar del tiempo, en la actualidad es muy normal observar eventos sociales y empresariales, no importa el motivo, ni en donde se lo celebre este tipo de servicios, es una forma rentable donde los invitados o clientes se sienten cómodos por la atención brindada.

“Catering palabra muy conocida y mencionada en el mundo culinario o en las empresas dedicadas a alimentos y bebidas, pero también cabe señalar que esto tan solo queda en una palabra.” (Mesalles, 2008, p. 23)

2.4.1 CLASIFICACIÓN DE CATERING

2.4.1.1 POR EL SECTOR EN EL QUE OPERA

Catering aéreo.

“Se trata de industrias que preparan en un edificio normalmente separado de las instalaciones del aeropuerto, una serie de alimentos para el consumo de los pasajeros y tripulaciones que vayan a bordo de la aeronave.” (Guambi, 2004, p.15)

Están incluidas dentro de esta categoría aquellas otras que suministran comidas en los bares, cantinas de los aeropuertos, y que de forma habitual pueden preparar en sus cocinas, alimentos para el consumo a bordo de la aeronave.

Catering de ferrocarriles.

“Se trata de industrias que preparan en un edificio, normalmente ubicado en una estación de ferrocarril, comidas para consumo, a bordo de trenes de diferentes tipos, bien por los usuarios o por los empleados de la mismos.” (Guambi, 2004, p.15)

Normalmente en Ecuador ya no se observa este tipo de Catering ya que las estaciones de trenes únicamente se utilizan como sitios turísticos y no ofrecen estos servicios.

Catering de buques.

“Se trata de industrias que preparan comidas normalmente en edificios situados en los puertos, para consumo por parte de la tripulaciones y pasajeros a bordo de los buques de carga o pasaje.” (Guambi, 2004, p.16)

Catering industrial.

“ El servicio de alimentación prestado a empresa o industrias en situaciones fuera de lo común, como en lugares con dificultad de acceso a zonas urbanas, empresas que operan en zonas selváticas o montañosas, las cuales laboran con horarios corridos de trabajo por lo que requieren todas las comodidades que la alimentación lo requiera” (Guambi, 2004, p.16)

A esto se lo denomina catering industrial ya que las características principales es que en mayorías de los casos los volúmenes de alimentos servidos diariamente son en gran volumen y de estilo casero.

2.4.1.2. POR EL MOTIVO O RAZÓN DE APLICACIÓN

Catering social

Se considera catering social al servicio de alimentos fuera del establecimiento de producción, en lugares escogidos por los clientes y en muchos de los casos en sus domicilios, estos pueden ser: residencia, casas de eventos haciendas, clubes, etc.” (Guambi, 2004, p.17)

Las características principales es que el motivo de estos eventos son de carácter social pueden ser: matrimonios, cumpleaños, bautizos, primera comuniones, aniversarios, etc.

Catering Corporativo

“Se denomina catering corporativo al servicio de comidas prestada a clientes que figuran con la denominación de su razón social, es decir que sus clientes son empresas institucionales que contratan el servicio de abastecimiento de alimentos a sus trabajadores ya sean estos de alimentación diaria o en ocasiones especiales.” (Guambi, 2004, p.17)

Normalmente en Ecuador se observa este tipo de catering cuando en empresas existen celebraciones tales como navidad, fin de año, aniversarios, etc. Se requiere este servicio porque son varias las personas que van a asistir.

2.5. MARCO CONCEPTUAL

AUDITORÍA

La auditoría de calidad es un examen sistemático e independiente de la eficacia del sistema de calidad o de alguna de sus partes. “Una auditoría en esta obra se define como un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios del estándar de calidad que se está implantando.” (Fontalvo & Vergara, 2010, p. 126)

CALIDAD

En este libro definiremos el concepto de calidad como el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Sin embargo, muchos autores definen la calidad desde diferentes perspectivas, la calidad como la adecuación al uso, también la define como las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes. (Fontalvo & Vergara, 2010, p. 22)

CERTIFICACIÓN

La certificación, es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente e independiente del productor y el comprador, asegura por escrito que un producto, un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados, convirtiéndose en la actividad más valiosa en las transacciones comerciales nacionales e internacionales. Es un elemento insustituible, para generar confianza en las relaciones cliente-proveedor. (www.cesmec.cl/)

DIAGNÓSTICO

Dentro del modelo planteado es de vital importancia que se pueda conocer con claridad la situación de la empresa actual, con el fin de poder desarrollar procesos de mejoramiento, ya que como plantea Harrington J y Harrington J, S (1997), lo que no se conoce no se puede mejorar, razón por la cual, cobra vital importancia poder hacer un diagnóstico organizacional, el cual debe considerar las siguientes actividades Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad actual y diagnóstico estratégico de la Calidad, para el establecimiento de las estrategias. (Fontalvo & Vergara, 2010, p. 49)

ISO 9001:2008

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la empresa, cuyo diseño e implementación esté influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los servicios suministrados, los procesos, empleados además del tamaño y la estructura de la empresa. (Fontalvo & Vergara, 2010, p. 16)

MANUAL

En este documento debe aparecer el nombre de la empresa, el alcance del sistema de Gestión de la Calidad, las Exclusiones, presentación de la empresa de servicio, Políticas y Objetivos de Calidad, Descripción de la empresa de servicio, la Responsabilidad y la Autoridad, Descripción de los elementos del Sistema, Referencia de los Procesos y su interacción (Red de Procesos o Mapa de Procesos), Procedimientos o referencias de éstos y si se considera necesario una sesión de definiciones y un apéndice que contenga los datos necesarios para apoyar el Manual de Calidad. (Fontalvo & Vergara, 2010, p. 114)

ORGANIGRAMA

Los organigramas son la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa u organización que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran. Similar a esta definición se debe señalar que se considera como una representación esquemática de la estructura formal de la empresa, donde se destaca jerarquías, cargos y líneas de comunicación y presenta una visión inmediata y resumida de la forma de distribución de la misma. (www.dspace.ups.edu.ec)

PROCESOS

Muchos autores abordan la definición de PROCESOS como la combinación de personas, información, máquinas y materiales a través de una serie de actividades conjuntas para producir bienes y servicios que satisfagan las necesidades del cliente. Nos permiten apoyar, diseñar y operacionalizar los procesos requeridos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad con base a la norma ISO 9001 en las diferentes organizaciones. (Fontalvo & Vergara, 2010, p. 72)

SERVICIO

El concepto de servicios lo define Harrington J y Harrington J, S (1997), como una contribución al bienestar de los demás y mano de obra útil que nos proporciona un bien tangible. En el desarrollo de este texto definimos un proceso de servicios como la generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes. (Fontalvo & Vergara, 2010, p. 23)

TRAZABILIDAD

Se define trazabilidad como: "aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de herramientas determinadas". Fontalvo & Vergara, 2010, p. 35)

2.6. METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

2.6.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

2.6.1.1. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVO

Para el desarrollo de este proyecto se empleara un tipo de investigación descriptivo ya que se utilizara para recoger, organizar, resumir, presentar, analizar, los resultados de las observaciones. Este método implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de una determinada situación. Las ventajas que tiene este estudio es que la metodología no es tan complicada y es de corto tiempo.

2.6.1.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Para el desarrollo también de este proyecto se empleara un tipo de investigación de campo ya que se realizara en el mismo lugar de que se desarrolla o produce los acontecimientos, en contacto con quien o quienes son los gestores del problema que se va investigar, "Aquí se obtiene la información de primera mano" (Alarcón, 2008, p. 41)

Para obtención de datos realizaremos un checklist o lista de verificaciones ya que nos ayudará a la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

2.6.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

2.6.2.1. Método inductivo

"El método inductivo se caracteriza por utilizar la inducción como el procedimiento metodológico fundamental y el experimento como el punto de partida para la elaboración de la teoría explicativa del fenómeno." (Alarcón, 2008, p. 19)

Se utilizara este método ya que es un proyecto que requiere de un alto análisis de la observación en los procedimientos que se llevan a cabo en las diferentes aéreas administrativa y operativa del establecimiento. Por lo tanto se debe realizar ciertas investigaciones para evaluar la situación actual en la que se encuentra la

empresa, interna como externamente y de tal forma poder llegar a la formulación de una teoría aplicable a la investigación.

2.6.2.2. Método de observación:

Siendo un plan de investigación- acción es importante que investigador esté presente en los hechos y los acontecimientos relacionados con el proyecto, de tal forma que se pueda observar todos los aspectos que influyen el funcionamiento de la empresa como es el producto, la infraestructura, el personal y etc. Y poder tener la capacidad de describir y explicar el comportamiento de lo observado para determinar los factores que influyen para una certificación ISO.

Técnicas para recopilar datos:

Las técnicas serán:

- ✓ Cuestionarios
- ✓ Entrevistas
- ✓ Observación

CAPITULO III

3. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE KATERING TRADICIONES SERVICE.

3.1. ANALISIS MACRO Y MICRO ENTORNO (AMBIENTE)

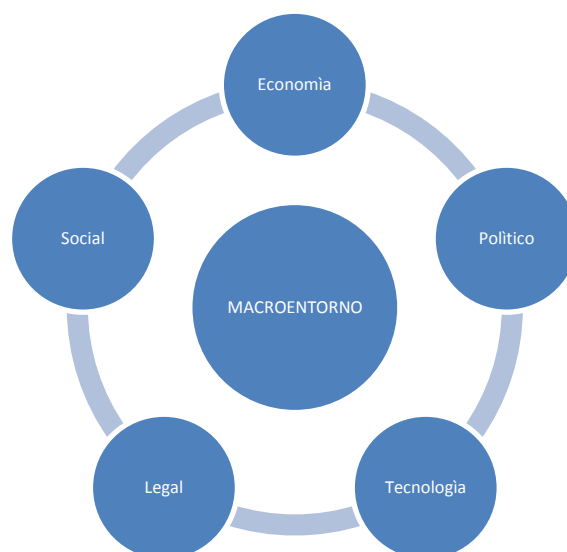
Para el diagnostico de la empresa realizaremos un análisis del macro y micro entorno ya que nos ayudara a analizar cuáles son las variables que afectan al sector productivo donde se desenvuelve la empresa.

3.2. ANÁLISIS MACRO ENTORNO

El Macro entorno implica el análisis de los factores que están en el entorno, los mismo que no pueden ser controlados por la empresa, pero si es importante disminuir su impacto si la organización los evalúa y realiza un seguimiento de los mismos a fin de desarrollar una estrategia que permita enfrentarlos.

Dentro de este análisis, se evaluarán el factor de índole geográfico, demográfico y natural, económico, político y legal, social y cultural y tecnológico; que en la actualidad afectan al desarrollo de la ciudad de Quito y al país en general,

Cuadro No. 1. Cuadró conceptual micro entorno. Fuente: Jamilton Calderón, 2014.



3.2.1. ESCENARIO ECONÓMICO

Están relacionados con el comportamiento de la economía, el flujo de dinero, bienes y servicios tanto a nivel nacional como internacional; que tienen consecuencias directas a la situación de la empresa.

En este momento a nivel mundial se vive una profunda crisis económica que desencadena una serie de problemas de toda índole para la población, las empresas y demás organizaciones; bajo este contexto no se puede pensar que la empresa no sería afectada y es importante, analizar el impacto que tienen las diferentes variables en la empresa de servicios de catering.

3.2.1.1. PIB (Producto Interno Bruto)

“El PIB mide el valor de la producción, a precios finales del mercado, realizados dentro de las fronteras geográficas de un país” (www.ildis.org.ec)

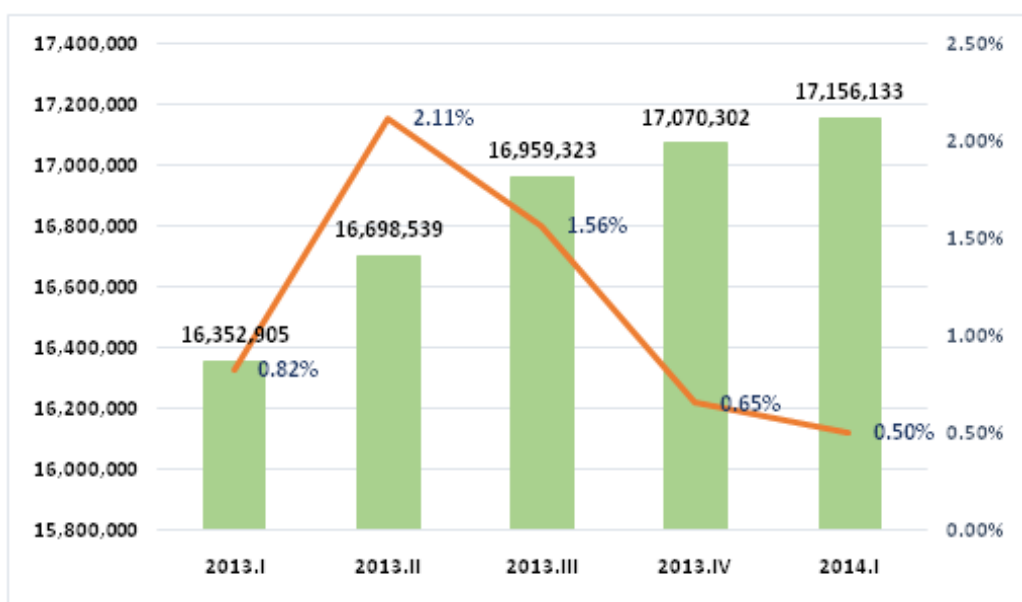


Imagen No.2. El producto interno bruto de Ecuador primer trimestre 2014. Fuente: BCE, 2014.

Durante el primer trimestre del año 2014, el Producto Interno Bruto del país mantuvo una tendencia de crecimiento económico, con un resultado positivo de 4.91% lo que provocó que el PIB incrementara \$17.156.133 a diferencia del último trimestre del 2013 con un valor de \$17.070.302. “Los sectores que contribuyeron en mayor escala a este incremento anual fueron: Petróleo y Minas, 1,20%; Construcción, 0,84%; Actividades profesionales, técnicas y administrativas, 0,58%; y Manufactura, 0,50%.” Esto quiere decir que en el paso de un año, los sectores antes mencionados han presentado una mayor solidez y han aportado a un mayor crecimiento económico. (www.bce.fin.ec)

El crecimiento del Producto Interno Bruto en el país demuestra que las empresas en la actualidad que se mantienen estables en el mercado, tratando siempre de brindar un producto de alta calidad y colaborar con el país, siendo este factor una oportunidad de alto impacto para una posible certificación.

3.2.1.2. BALANZA COMERCIAL

Saldo del valor de las exportaciones menos las importaciones de bienes en un periodo determinado, generalmente de un año. Si las exportaciones son mayores que las importaciones se habla de superávit; de lo contrario, de un déficit comercial. La tasa de cobertura es un concepto asociado; en un índice que revela en qué proporción las venas externas financian las importaciones. (contenido.bce.fin.ec)

Cuadro No. 2. Evolución de la balanza comercial 2013-2014. Fuente: BCE, 2014.

Balanza Comercial			
Millones de dólares			
Meses	Exportaciones	Importaciones	Saldo
Enero-noviembre 2013	22,671.9	23,963.3	1.29
Enero-noviembre 2014	24,064.2	24,188.5	-0,124

En el cuadro expuesto se puede ver que nuestro país presento un déficit de \$0,124 millones de dólares en enero – noviembre 2014; las importaciones

aumentaron 0.9% sobrepasando las importaciones de esta manera las exportaciones. “La balanza petrolera registra Las exportaciones petroleras, en volumen, durante el período de análisis aumentaron en 7.2% al pasar de 18.8 millones de toneladas a 20.2 millones de toneladas métricas. En valor FOB, las ventas externas petroleras experimentaron una disminución de 1.9%, pasando de USD 12,922.5 millones a USD 12,679.1 millones. El valor unitario promedio del barril exportado de petróleo disminuyó en 8.7%”(contenido.bce.fin.ec)

Para la empresa “Tradiciones Katering” la balanza comercial no le afecta directamente en sus operaciones ya que esta es una empresa que no exporta sus servicios, pero si se ve afectada por los resultados que la misma detalla para la situación económica del país, siendo así esta variable una amenaza de bajo impacto para la empresa.

3.2.1.3. TASA DE INTERÉS

Se puede definir a tasa de interés como el precio del dinero en el mercado financiero. Al igual que el precio de cualquier producto, cuando hay más dinero, la tasa baja y cuando hay escasez sube. A menudo los cambios de economía, están acompañado por variaciones en la tasa de interés. Estas tasas tienen una repercusión directa en el precio del producto y servicios.

LAS TASAS DE INTERÉS SE CLASIFICAN EN:

3.2.1.3.1. Tasa Activa:

También llamada de colocación, es la que reciben los intermediarios Financieros por parte de los demandantes, por los préstamos otorgados

3.2.1.3.2. Tasa Pasiva:

Conocida como de captación, es la que pagan los intermediarios financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado

Cuadro No. 3. Tasa de interés abril – diciembre 2014 Fuente: BCE, 2014.

FECHA	TASA ACTIVA	TASA PASIVA
Diciembre/31/2014	8.19%	5.18%
Noviembre/30/2014	8.13%	5.07%
Octubre/31/2014	8.34%	5.08%
Septiembre/30/2014	7.86%	4.98%
Agosto/31/2014	8.16%	5.14%
Julio/30/2014	8.21%	4.98%
Junio/30/2014	8.19%	5.19%
Mayo/30/2014	7.64%	5.11%
Abril/30/2014	8.17%	4.33%

En este cuadro podemos observar la diferencia que existen en el sistema bancario del país para manejar la tasa de interés el rango de tasas activas de crédito se sitúan entre el 7.64% y el 8.34 dependiendo del usuario y el destino de crédito, en tanto que el rango de los intereses que pagan las instituciones financieras en los últimos meses se encuentran entre el 4.33% y el 5.19%, estas son bajas en comparación a las tasas activas o tasa que se cobran por los prestamos realizados, por tal motivo las personas hoy dejan de ahorrar y prefieren invertir su dinero en bienes, sin medir consecuencias futuras ni tener opción de ahorro para imprevistos.

Para la empresa de servicios “Katering Tradiciones”, la estabilidad que mantienen las tasas de interés es una buena posibilidad para acceder a créditos que nos ayudaran a mejorar la infraestructura para una futura certificación ISO. En consecuencia la variable constituye en una amenaza de bajo impacto para la empresa.

3.2.1.4. INFLACIÓN

Se define la inflación como el aumento permanente en el nivel general de precios. “La inflación es medida estadísticamente a través del Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de hogares.”(contenido.bce.fin.ec)

Una de las causas de la inflación es la improductividad de las personas, cada vez se gasta más y se produce menos, esto obliga a que el Gobierno emita un rápido crecimiento de la cantidad de dinero, aunque también por elevados déficit fiscales, inconsistencia en la fijación de precios o elevaciones salariales, y resistencia a disminuir el ritmo de aumento de los precios.

FECHA	VALOR
Diciembre-31-2014	3.67 %
Noviembre-30-2014	3.76 %
Octubre-31-2014	3.98 %
Septiembre-30-2014	4.19 %
Agosto-31-2014	4.15 %
Julio-31-2014	4.11 %
Junio-30-2014	3.67 %
Mayo-31-2014	3.41 %
Abril-30-2014	3.23 %
Marzo-31-2014	3.11 %
Febrero-28-2014	2.85 %
Enero-31-2014	2.92 %

Imagen No.3. Inflación Enero 2014 – Diciembre 2014. Fuente: BCE, 2014

El índice que encontramos en este cuadro no es tan alto, la variación de Febrero fue de 2.92% relativamente menor comparada con los meses anteriores, dado

que el índice de precios del consumidor se incremento. La inflación acumulada de enero a diciembre fue de 0.75%.

En consecuencia la variable de inflación, constituye una oportunidad de medio impacto para todas las empresas, ya que pueden mantener inventarios, promociones y créditos sin tener inconvenientes como ocurría en los anteriores años.

Para la empresa “Tradiciones Katering” el decrecimiento de la inflación en el año 2014, viene acompañada de una estabilidad económica puede ser temporal o continua, incrementando el poder adquisitivo de las empresas y además se mantiene constantes los precios de la mayoría de los insumos de primera necesidad.

3.2.2. ESCENARIO POLITICO Y LEGAL

El actual Estado Ecuatoriano está conformado por cinco poderes estatales: el Poder Ejecutivo, el Poder Legislativo, el Poder Judicial, el Poder Electoral y el Poder de Transparencia y Control Social.

3.2.2.1. EL PODER EJECUTIVO

La función ejecutiva está delegada al Presidente de la República, actualmente ejercida por el Ec. Rafael Correa, elegido para un periodo de cuatro años. Es el Jefe de Estado y de Gobierno, es responsable de la administración pública.

3.2.2.2. PODER LEGISLATIVO

La Función Legislativa le corresponde a la Asamblea Nacional de la República del Ecuador, elegida para un periodo de cuatro años y está compuesta por 124

Asambleístas. Es el encargado de redactar leyes, fiscalizar a los órganos del poder público, aprobar tratados internacionales, presupuestos y tributos.

3.2.2.3. PODER JUDICIAL

La Función Judicial se delega a la Corte Nacional de Justicia, Cortes Provinciales, Tribunales y Juzgados. La función está compuesta por 21 Jueces para un periodo de nueve años no podrán ser reelectos y se renovará un tercio de la misma cada tres años.

3.2.2.4. PODER CIUDADANO.

El Poder Ciudadano está conformado por El Consejo de Participación Social y Control Ciudadano, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General del Estado y las superintendencias. Sus autoridades ejercerán sus puestos durante cinco años. Este poder se encarga de promover planes de transparencia y control público, así como también planes para diseñar mecanismos para combatir la corrupción, como también designar a ciertas autoridades del país, y ser el mecanismo regulador de rendición de cuentas del país.

En conclusión la inestabilidad política en el Ecuador ha adquirido demasiado grave lo cual repercute en incertidumbre para los productores e inversionistas, nacionales y extranjeros; además del malestar de la población en general y para la empresa “Tradiciones Katering” es una amenaza de alto impacto.

3.2.3. ESCENARIO SOCIAL Y CULTURAL

3.2.3.1. DESEMPLEO

“Según el Banco Central del Ecuador el desempleo alude a la falta de trabajo. Un desempleado es aquel sujeto que forma parte de la población activa (se encuentra en edad de trabajar) y que busca empleo sin conseguirlo. Esta situación se traduce en la imposibilidad de trabajar pese a la voluntad de la persona.”(contenido.bce.fin.ec)

FECHA	VALOR
Diciembre-31-2014	4.54 %
Septiembre-30-2014	4.65 %
Junio-30-2014	5.71 %
Marzo-31-2014	5.60 %
Diciembre-31-2013	4.86 %
Septiembre-30-2013	4.55 %
Junio-30-2013	4.89 %
Marzo-31-2013	4.64 %
Diciembre-31-2012	5.00 %
Septiembre-30-2012	4.60 %
Junio-30-2012	5.19 %
Marzo-31-2012	4.88 %

Imagen No.4. Desempleo 2012 al 2104. Fuente: BCE, 2014

El desempleo según las estadísticas del Banco central del Ecuador en los años 2012, 2013 y 2014 ha tenido una tendencia decreciente en consecuencia esta variable para la empresa “Tradiciones Katering” es una amenaza de alto impacto debido a que se ha incrementado el subempleo, por ende existe carencia de mano de obra para la empresa.

3.2.3.2. MIGRACIÓN

Desde un punto de vista demográfico, se define como el cambio de residencia de un lugar denominado “origen”, hacia otro lugar llamado “destino” en el que permanece durante un periodo de tiempo determinado. (contenido.bce.fin.ec)

La migración ecuatoriana de los últimos años ha impactado notablemente en la socio economía no solo de las familias y comunidades directamente afectadas, si

no al país en su conjunto. Unos tres millones de ecuatorianos han emigrado a Estados Unidos, España e Italia, entre otros países. “El Fondo Multilateral de Inversiones estima que los migrantes envían el 33% de sus ingresos a sus familiares. El año pasado, esa cifra fue de USD 1.740 millones.” (contenido.bce.fin.ec)

EL 40% de la población ecuatoriana se beneficia de las remesas, y al menos el 14%, más de un millón de personas, recibe dinero del extranjero. Lo cual perjudica a nuestro país ya que se produce una fuga de cerebros ya que afecta la desintegración familiar y de la sociedad

En conclusión los migrantes son los que sostuvieron al país por varios años y fueron un pilar fundamental en nuestro país para la reactivación económica y la disminución del desempleo, esta variable para la empresa “Tradiciones Katering” es una amenaza de medio impacto.

3.2.3.3. CULTURAL

“La cultura también se define en las ciencias sociales como un conjunto de ideas, comportamientos, símbolos y prácticas sociales, aprendidos de generación en generación a través de la vida en sociedad. Sería el patrimonio social de la humanidad o, específicamente, una variante particular del patrimonio social.”(Villena, 2003, p.326)

Ecuador es una nación multiétnica y pluricultural. “Su población sobrepasa los 16.1 millones de habitantes. De ella más de cinco millones y medio viven en la Sierra. En la Costa del Pacífico la cifra se acerca más de los seis millones. En la Amazonia hay más de seis mil habitantes y en Galápagos cerca de diecisiete mil habitantes.” En sus tres regiones conviven 14 nacionalidades indígenas con tradiciones diversas y su propia cosmovisión. (contenido.bce.fin.ec)

La provincia con mayor cantidad de inmigrantes son de Pichincha y Guayas. Igualmente, la migración hacia el extranjero es un fenómeno que se ha acrecentado en los últimos años, debido a la crisis económica. Naciones como Estados Unidos, España e Italia, albergan hoy importantes comunidades de

ecuatorianos. “El idioma Oficial del país es el castellano, pero hay lenguas indígenas como el quichua shimi, awaipit, chapalachi, tsafiqui, paicoca, aigae, huaotirio, shuar- chichan y zaparo.” La religión predominante es la católica, pero muchos pueblos aun conservan sus creencias centenarias que rinden culto a la tierra a los nevados o al sol.

Características que sobre salen de los ecuatorianos:

- Desean tener un mayor ingreso si recurrir mayores esfuerzos laborales.
- La mayoría de ecuatorianos son pesimistas y no desean superarse mediante un trabajo arduo.
- No tienen hábitos de cultura, invierten la mayor parte del tiempo en mirar la televisión y redes sociales, que en la educación y en su familia
- La mayoría de los jóvenes tratan de imitar conductas de países extranjeros y menosprecian las raíces del país.
- El ecuatoriano tiene una mala cultura de diversión, ya que las personas gastan altas sumas de dinero en alcohol y demás vicios antes de invertir en una buena alimentación y educación.

En consecuencia la variable cultural constituye en una oportunidad de medio impacto para la empresa “Tradiciones Katering” sin embargo si se mantiene la tendencia de cambio que se ha podido apreciar últimamente, es posible que a largo plazo esta variable pase a ser una oportunidad para la industria ecuatoriana.

3.2.4. ESCENARIO TECNOLÓGICO

El Aspecto tecnológico es uno de los importantes en el mundo ya que cada día sufre nuevos cambios y equalizaciones ya que es el encargado de atraer y unir sus clientes mediante nuevos servicios y así facilitar el uso de sus equipos. La tecnología debe estar en constante renovación para los clientes de la empresa, porque la exigencia del consumidor es cada vez más alta.

3.2.4.1 RECURSOS MATERIALES

Una ventaja para la empresa es que la materia prima es pre elaborado con maquinas de última tecnología y son desarrolladas para las empresas con necesidades especiales. Equipos de última tecnología facilita el proceso de alimentos, y el mantenimiento de esos equipos en forma que no pongan en peligro la vida de los trabajadores de la empresa.

Contar con el apoyo de carros que cuenten con la tecnología y diseño adecuado y que preserven y mantengan la temperatura del producto y así poder conservar en un buen estado los alimentos al transportar ya que se recorre largas distancias

3.2.4.2 INTERNET.

Es una de las redes más importantes para la empresa ya que cada vez se expande en gran medida y alcanza la comunicación entres las empresas, compañías y clientes que consumen el producto de la empresa de “Tradiciones Katering”.

3.2.4.3. BASE DE DATOS.

Es un factor importante para la empresa una base de daos ya que nos ayuda a recopilar datos internos de la empresa como externos y en esta última década se han creado programas para una recopilación de datos como la cantidad de consumidores al día, sus gustos y preferencias del cliente y así podemos mantener una muy buena relación con nuestros clientes.

En conclusión, se puede definir que el Factor tecnológico significa una oportunidad de alto impacto para la empresa de servicios “Tradiciones Katering” ya que la tecnología no dejara de evolucionar y hará que todas las empresas sean mejores y cada vez más competentes en el mercado.

3.2.5 PERFIL DE OPORTUNIDADES Y AMENAZAS DEL MACRO AMBIENTE

Luego de analizados los factores del macro ambiente, a continuación se desarrolla la matriz del perfil de oportunidades y amenazas.

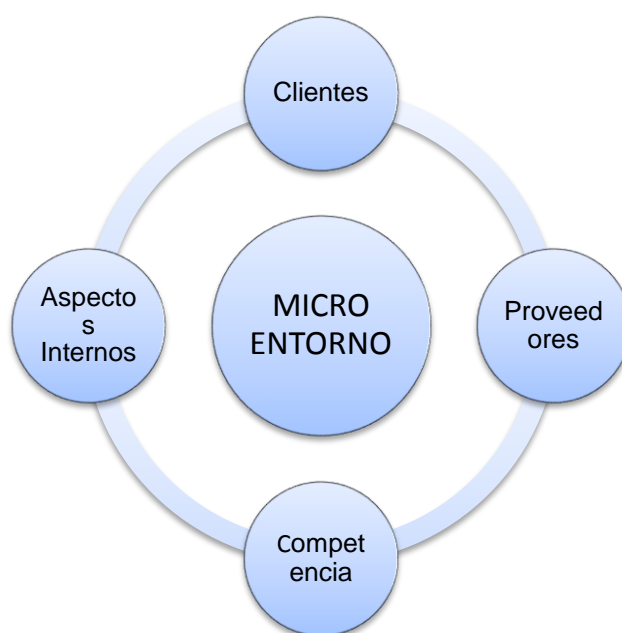
Cuadro No. 4. Oportunidades y amenazas macro ambiente. (Fuente: BCE, 2014.Elaborado por: Cristian Calderón)

FACTORES	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
AMENAZA			
balanza comercial			X
tasa de interés			X
político y legal	X		
Desempleo		X	
migración		X	
OPORTUNIDAD			
producto interno bruto	X		
inflación		X	
Cultural		X	
Tecnología	X		

3.3. ANÁLISIS MICRO ENTORNO

Son las variables que afectan al sector productivo donde se desenvuelven la empresa exclusivamente, como los clientes y sus características, los proveedores, la competencia y los productos o servicios sustitutos en los cuales la empresa puede influir y colocarse es mejor posición que la que tiene utilizando la matriz EFE-EFI.

Cuadro No. 5. Cuadró conceptual micro entorno. Fuente: Hamilton Calderón, 2014.



3.4 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

3.4.1 MISIÓN

Tradiciones Katering Service es una empresa enfocada en servicios gastronómicos de alta calidad. Estamos comprometidos con nuestros clientes brindándoles la mejor atención y servicio, adaptándonos a sus necesidades y gustos.

3.4.2 VISIÓN

Ser la empresa líder en servicios de catering de alta calidad en la ciudad de Quito.

3.4.3 VALORES DE LA EMPRESA

- ✓ Integridad
- ✓ Calidad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Innovación
- ✓ Eficiencia

3.4.4 PRODUCTO DE LA EMPRESA

Los productos que ofrece la empresa son almuerzos ejecutivos a Instituciones Públicas y para lo cual contamos con personal altamente calificado y preparado como son nuestro Chef Ejecutivo, Cocineros de primera y ayudantes de cocina lo cual garantiza la calidad de nuestros productos.

De acuerdo a las necesidades de los clientes hoy se ofrece dos tipos de opciones de menús diarios en almuerzos a los puntos de servicio como son guarnición, ensaladas, carnes, jugo y postre para que puedan escoger de acuerdo al gusto de cada persona. El propietario recomienda al cliente que tenga una instalación con su respectiva infraestructura ya que esta empresa se encarga solamente de dar vajilla, cristalería, cubertería, la comida y el servicio.

3.4.5 HISTORIA DE LA EMPRESA

Tradiciones Katering Service nace en el año del 2010 en el sector Villa flora al sur de la ciudad de Quito la misma que fue creada por una sola persona natural y está registrado en el SRI como persona natural, este sitio es propio del establecimiento el cuál empezó muy pequeño, en un local no muy bien distribuido.

Esta empresa desde su inicio; se enfocó en dar el servicio de catering a los establecimientos bancarios, de clase media, ya que el propietario piensa que siempre son solventes y podrían obtener mayores ventas. En el primer año precisamente no hubo tantas ganancias para la empresa de servicios, por lo que inició con pérdidas.

El producto principal era el servicio de almuerzos ejecutivos con un solo tipo de menú que se ofrecía a más de 400 personas de lunes a viernes. Para la preparación de alimentos se utilizaba fogones y ollas grandes, hoy en día cuenta con un mejor equipamiento, el mismo que le permite a los productos y alimentos se elaboren con más rapidez.

Los dos primeros años fueron de gastos e inversión en la empresa, incluso realizó un préstamo para abastecerse en lo que le hacía falta; por lo que no existió gran ganancia.

En la actualidad la empresa brinda, almuerzos ejecutivos por contratos y en ocasiones especiales ofrece platos de acuerdo al evento; en estos casos se contratará personal de servicio, decoración y mantelería y ya no solo presta servicios a Bancos sino también a concesionarios y centros de salud del sur y centro de la ciudad de Quito por lo que ha tenido alta demanda de mercado.

La manera con la que se dio a conocer TRADICIONES KATERING fue mediante visitas a establecimientos que tengan gran cantidad de empleados en la que daba propuestas de menús y precios cómodos. Esta política se la sigue manteniendo actualmente ya que ha dado buenos resultados.

A medida que la empresa ha ido creciendo se ha visto en la necesidad de ampliar sus instalaciones implementando oficinas y creando áreas en la producción como son: pastelería, cocina, bodega, área de despacho de alimentos y los diferentes departamentos administrativos. Además cuentan con dos automóviles propios de la empresa y tres alquilados para el servicio de alimentos a los diferentes puntos de servicio

Una de las razones por la que esta empresa ha crecido es por su buen servicio y sus agradables menús; el cual ha tenido acogida en el mercado y no ha necesitado de mucha publicidad por lo que las empresas que reciben este servicio dan buenas referencias del mismo.

3.4.6 MERCADO

“Se define como mercado como un conglomerado de personas que, como individuos o como organizaciones, tienen necesidades de productos, dentro de una clase de producto, y cuentan con la capacidad, la disposición y la autoridad para comprar tales productos.” (Pride & Ferrell, 1997, p. 235)

Mercado es el lugar tangible o intangible en donde se juntan los compradores y vendedores para intercambiar bienes y servicios para con ello satisfacer sus necesidades.

El estudio de mercado es importante ya que permite a la empresa conocer cuáles son los problemas que tiene o que podría tener a futuro, de igual manera ayuda a

identificar las oportunidades, para aumentar sus utilidades y también conocer los riesgos en los que está inmersa la empresa.

3.4.6.1 TIPOS DE MERCADO

3.4.6.1.1 MERCADO INDUSTRIAL

“Son aquellos en los que se realizan transacciones de bienes y servicios empleados en la obtención de diferentes productos que son objeto de transacción posterior o que se adquieren para obtener un beneficio mediante su posterior reventa.” (Pride y Ferrell, 1997, p. 238)

Características:

- Pocos compradores
- Análisis más detallado para comprar
- Mayor monto de cada compra en volumen de venta y dinero
- Menor actividad de mercadotecnia

3.4.6.1.2 MERCADO DE CONSUMO

“Conjunto de transacciones que se realizan entre los compradores y vendedores de un bien o servicio; vale decir es el punto de encuentro entre los agentes económicos que actúan como oferentes y demandantes de bienes y servicios” (Pride y Ferrell, 1997, p. 239)

Características:

- Número mayor de compradores
- Menor monto en cada compra lo mismo en volumen que en dinero.
- Mayor actividad de mercadotecnia

3.4.6.2 ELEMENTOS DEL MERCADO

3.4.6.2.1 DEMANDA

“Demanda, a la cantidad de mercancía que puede ser comprada a diferentes precios ya sea por un individuo o más individuos los cuales buscan satisfacer sus necesidades. La persona encargada de cumplir dichas necesidades es llamada SATISFACTOR.” (Pride y Ferrell, 1997, p. 240)

3.4.6.2.2 OFERTA

La oferta es una propuesta que se realiza con la promesa de ejecutar o dar algo. La persona que anuncia una oferta está informando sus intenciones de entregar un objeto o de concretar una acción, en general a cambio de algo o, al menos, con el propósito de que el otro lo acepte. (Pride y Ferrell, 1997, p. 240)

3.4.6.3. CARACTERIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

La empresa de catering “Tradiciones Katering” ofrece los siguientes servicios: Es una empresa que brinda comida industrial a diferentes entidades del sur y centro en la ciudad de Quito, ofrece servicio de almuerzos ejecutivos que son trasladados desde la planta donde se elabora la comida, hasta los comedores de cada empresa. Debe requerir una amplia cantidad de menús para satisfacer a diario a los comensales y para que no existan quejas de que no hay mucha variedad.

3.4.6.4. MERCADO EN QUE INTERVIENE LA EMPRESA

La empresa "Tradiciones Katering", pertenece a la industria de la hotelería y turismo, ubicada en la ciudad de Quito, industria que oferta servicios destinados a proporcionar alimentación.

3.4.6.5. TAMAÑO DEL MERCADO POTENCIAL

El mercado al que sirve la empresa de Tradiciones Katering, es el de los clientes nacionales que trabajan en entidades privadas como: Bancos, concesionarios, entidades públicas, etc. Constituyen un grupo de clientes que buscan satisfacción alimenticia en el diario comer en las empresas que trabajan.

3.5. CLIENTES

“Los mercados están formados por clientes y consumidores en muchos de los casos estos dos vocablos son manejados de igual manera sin diferenciarlos, lo que puede causar confusión.” (Villena, 2003, p. 49)

3.5.1. DEFINICION DE CONSUMIDORES O USUARIOS

Pueden ser considerados como consumidores es una persona que compra productos o contrata servicios para su consumo. Por esto, se dice que el consumidor tiene ciertas necesidades, las cuales intenta satisfacer a partir de la adquisición de productos o de servicios que son proporcionados por el mercado. (Villena, 2003, p. 49)

3.5.2. CLIENTES PRINCIPALES DE LA EMPRESA

La empresa “Katering Tradiciones” atiende a los siguientes clientes:

- Entidades Bancarias
- Concesionarios
- Centros de salud

Cuadro No. 6. Principales Clientes de la empresa “Tradiciones Katering”. (Fuente: Hamilton Calderón Propietario. 2014.)

Nº	Cliente	Nº de Pax Diario	Monto anual de ventas	Productos	Percepción del producto	Conclusiones	Fortalezas o debilidad
1	Banco Pichincha Atahualpa	32	28336	Almuerzos	Muy bueno	Cliente satisfecho	Fortaleza
2	Banco Pichincha Camal	8	7084	Almuerzos	Muy bueno	Cliente satisfecho	Fortaleza
3	Banco Pichincha Chillo galló	6	5313	Almuerzos	Muy bueno	Cliente satisfecho	Fortaleza
4	Banco Pichincha Magdalena	16	14168	Almuerzos	Muy bueno	Cliente satisfecho	Fortaleza
5	Banco Pichincha Pana Sur	17	15053.5	Almuerzos	Muy bueno	Cliente satisfecho	Fortaleza
6	Banco Pichincha Quicentro Sur	13	11511.5	Almuerzos	Muy bueno	Cliente satisfecho	Fortaleza
7	Banco Pichincha Recreo	36	31878	Almuerzos	Muy bueno	Cliente satisfecho	Fortaleza
8	Banco Pichincha Villa flora	32	28336	Almuerzos	Muy bueno	Cliente satisfecho	Fortaleza
9	Banco Pichincha Punto pago	19	16824.5	Almuerzos	Muy bueno	Cliente satisfecho	Fortaleza
10	Banco Pichincha San Francisco	14	12397	Almuerzos	Muy bueno	Cliente satisfecho	Fortaleza
11	Banco Pichincha Plaza Grande	40	35420	Almuerzos	Muy bueno	Cliente satisfecho	Fortaleza
12	Banco Pichincha Plaza Teatro	13	11511.5	Almuerzos	Muy bueno	Cliente satisfecho	Fortaleza

Cuadro No. 6. Principales Clientes de la empresa “Tradiciones Katering”. (Fuente: Hamilton Calderón Propietario. 2014.)

Nº	Cliente	Nº de Pax diario	Monto anual de ventas	Productos	Percepción del producto	Conclusiones	Oportunidad o amenaza
13	INEN Valle de los Chillos	30	26565	Almuerzos	Muy bueno	Cliente satisfecho	Fortaleza
14	Aseguradora del Sur	10	8855	Almuerzos	Llega tarde la comida	Cliente insatisfecho	Debilidad
15	Centauro Seguros	15	13282.5	Almuerzos	Llega tarde la comida	Cliente insatisfecho	Debilidad
16	Centro de salud Casa Gangotena	21	18595.5	Almuerzos	Se sirve fría la comida	Cliente insatisfecho	Debilidad
17	Área 19 Guamani	98	86779	Almuerzos	Muy bueno	Cliente satisfecho	Fortaleza
18	Centro de salud asistencia social	14	12397	Almuerzos	Muy bueno	Cliente satisfecho	Fortaleza
19	Centro de salud Caupicho	14	12397	Almuerzos	Llega tarde la comida	Cliente insatisfecho	Debilidad
20	Centro de salud Blanqueado	14	12397	Almuerzos	Llega tarde la comida	Cliente insatisfecho	Debilidad
21	Centro de salud El Roció	14	12397	Almuerzos	Llega tarde la comida	Cliente insatisfecho	Debilidad
22	Centro de salud la victoria	12	10626	Almuerzos	Llega tarde la comida	Cliente insatisfecho	Debilidad
23	Centro de salud Matilde Álvarez	12	10626	Almuerzos	Muy bueno	Cliente satisfecho	Fortaleza
24	Centro de salud Pueblo Unido	12	10626	Almuerzos	Llega tarde la comida	Cliente insatisfecho	Debilidad
24	Centro de salud San Martin	14	12397	Almuerzos	Muy bueno	Cliente satisfecho	Fortaleza
Ventas Totales		513	378994				

3.5.2.1. CONCLUSIONES

La empresa Tradiciones Katering según el cuadro realizado tiene una mayor influencia empresarial con clientes de entidades públicas y privadas, casi no existe ningún inconveniente en el producto y la atención, la empresa despacha almuerzos diarios de lunes a viernes en los días laborables, realizamos una auditoria anual a la empresa del año 2014 recopilando la cantidad de almuerzos despachados en el año un total de 92340 almuerzos con una recopilación de 378994 dólares americanos, representando de esta manera que nuestros clientes es una Fortaleza para la empresa.

3.6 PROVEEDORES

Son personas que ofrecen los bienes y servicios necesarios para que una organización produzca lo que vende.” Es importante dentro de la empresa Tradiciones Katering contar con múltiples proveedores para evitar dependencia de uno solo, el cual establezca las condiciones en las cuales se vaya a trabajar, las mismas que no pueden ser favorables para la empresa. (Villema, 2003, p. 50)

3.6.1 TIPOS DE PROVEEDORES PARA LA EMPRESA

Existen diferentes tipos de proveedores para la empresa de Tradiciones Katering que dan servicio de alimentación nombramos a continuación los principales proveedores:

PRONACA:

- Pollo
- Cerdo
- Embutidos
- Conservas

- Pescado y mariscos

SR. PACO VELÁSTEGUI

- Carne de res

PESCADERÍA ZILO:

MERCADO MAYORISTA:

- Hortalizas

- Verdura

- Frutas

BODEGA DON MARIO

- Arroz
- Azúcar
- Aceite
- Víveres secos y etc.

S. SANTA MARÍA

- Suministros de aseo
- Suministros de limpieza

DILIPA:

- Suministros de oficina

Cuadro No. 7. Principales Proveedores de la empresa “Tradiciones Katering”. (Fuente: Hamilton Calderón Propietario. 2014.)

Nº	Proveedores	Insumos	Monto trimestral de compras	Características	Fortaleza o debilidad
1	Pronaca	Pollo Cerdo Embutidos Conservas	14485	Producto fresco Entrega a domicilio Precios altos	Debilidad
2	PESCADERÍA ZILO	Pescado Mariscos	3200	Producto fresco Entrega a domicilio Facilidad de pago	Fortaleza
3	Sr. Paco Velástegui	Carne de res	4825.50	Producto fresco retraso al entregar	Debilidad
4	Mercado mayorista	Hortalizas Verdura Frutas	17765	Precios cómodos Buena calidad Lugar cercano	Fortaleza
5	Bodega don Mario	Arroz Azúcar Aceite Viveres secos etc.	11595	Precios cómodos Buena calidad Retraso en la entrega	Debilidad
6	Supermercado Mega Santa María	Suministros de aseo y limpieza	4584	Variedad de producto Lugar cercano Precios altos	Debilidad
6	Dilipa	Suministros de oficina	395	Variedad de producto Lugar cercano Precios cómodos	Fortaleza
TOTAL			52024		

3.6.2. CONCLUCLUSIONES.

La mayoría de los proveedores con los que trabaja en la Empresa de servicios “Tradiciones Katering” brindan productos de acuerdo a las necesidades que esta requiera, no existe exclusividad con ninguno de ellos, y si no está satisfecho con sus insumos o sus políticas no se dudarán en cambiarlos, esto significa una debilidad para la empresa ya que si se cambia de proveedor existen retrasos en la producción.

3.7. COMPETENCIA.

Competencia es el conjunto de empresas que se encuentran dentro de un mismo sector en el mercado que ofrecen productos iguales o similares de la empresa o producen bienes sustitutos los cuales pueden llegar a remplazar el consumo de los bienes o servicios de dicha empresa. (Pride & Ferrell, 1997, p. 317)

3.7.1. COMPETENCIA DIRECTA

“La competencia directa son todos aquellos negocios que venden un producto igual o casi igual al nuestro y que lo venden en el mismo mercado en el que estamos nosotros, es decir, buscan a nuestros mismos clientes para venderles prácticamente lo mismo.” (Pride & Ferrell, 1997, p. 318)

3.7.2. COMPETENCIA INDIRECTA

“La competencia indirecta es la forma de todos los negocios que intervienen de forma lateral en nuestro mercado y clientes, que buscan satisfacer las mismas necesidades de forma diferente y con productos sustitutos.” (Pride & Ferrell, 1997, p. 318)

3.7.3. PARTICIPACION DE MERCADO

Para determinar la competencia de la empresa de servicios “Tradiciones Katering” se ha investigado mediante una observación directa, obteniendo como resultado que en el sector que opera la empresa no hay competencia directa si no una competencia indirecta ya que son empresas que ofrecen un producto casi similar al nuestro en menores cantidades y con una infraestructura no tan adecuado para dar este servicio y esto representa para la empresa una debilidad.

3.8 AMBIENTE INTERNO

3.8.1. NATURALEZA JURIDICA DE LA EMPRESA

- La empresa está constituida como persona jurídica, en el SRI esta registrado con el nombre propietario CALDERON AGUILAR JAMILTON con número de RUC: 1707713242001 obligada a no llevar contabilidad, el nombre comercial es “TRADICIONES KATERING SERVICE”, está registrado como un establecimiento de venta de comidas y bebidas en bares y restaurantes, el hecho de estar constituida como una fortaleza para la empresa.

3.8.2. ASPECTOS ORGANIZACIONALES

- La empresa Tradiciones Katering es un establecimiento creado con una infraestructura especialmente para este tipo de negocio de catering industrial ya que es un factor importante para la preparación del producto y para los permisos de funcionamientos del establecimiento, por lo que representa una fortaleza para una futura certificación ISO.
- La empresa Tradiciones Katering cuenta con manuales de funciones en todas las aéreas el problema es que no se los lleva adecuadamente y no

existe un buen control por parte de la área encargada por lo que representa una debilidad para la empresa.

- La empresa Tradiciones Katering no cuenta con un buen plan estratégico ni planes operativos para un mejor funcionamiento para la empresa. Por lo que representa una debilidad para la empresa.
- La empresa Tradiciones Katering a lo que se refiere el entorno laboral es muy bueno ya que se mantiene una buena comunicación entre las personas que trabajan en las diferentes aéreas y tratan de hacer un clima agradable, ya que es un trabajo que se necesita de mucha rapidez y comunicación, por lo que representa una fortaleza para la empresa.

3.8.3. PERFIL DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL MICRO AMBIENTE

Luego de analizados los factores del micro ambiente, a continuación se desarrolla la matriz del perfil de oportunidades y amenazas

Cuadro No.8. Oportunidades y amenazas micro ambiente. (Fuente: Tradiciones Katering, 2014.
Elaborado por Cristian Calderón)

FACTORES	IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO
FORTALEZAS			
CLIENTES	X		
INFRAESTRUCTURA	X		
NATUREZA JURIDICA		X	
CLIMA LABORAL	X		
DEBILIDADES			
MANUAL DE FUNCIONES		X	
COMPETENCIA			X
PROVEEDORES			X
PLANES ESTRATÉGICOS		X	

3.9. ANALISIS FODA

“El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.” (Pride y Ferrell, 1997, p.404)

Cuadro No.9. Matriz FODA de la empresa “Tradiciones Katering”. Fuente: Jamilton Calderón, 2014. Elaborado por: Cristian Calderón

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Clientes• Infraestructura• Naturaleza Jurídica• Clima labora	<ul style="list-style-type: none">• Producto interno Bruto• La Inflación• La cultura• Tecnología
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Planes estratégicos• Proveedores• Manual de funciones• Competencia	<ul style="list-style-type: none">• Balanza comercial• Inestabilidad política y legal• Desempleo• Migración

3.9.1. Matriz de evaluación de factores externos (EFE)

La matriz de evaluación de los factores externos (EFE) permite a los estrategas resumir y evaluar información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva.

Cuadro No.10. Matriz de evaluación de factores externos de la empresa Tradiciones Katering
(Fuente: Tradiciones Katering, 2014. Elaborado por: Cristian Calderón)

OPORTUNIDADES	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
Producto interno bruto	0.15	4	0.6
Inflación	0.15	4	0.6
La cultura	0.05	3	0.15
Tecnología	0.15	4	0.6
AMENAZAS			
Balanza comercial	0.10	3	0.3
Tasa de interés	0.10	3	0.3
Inestabilidad política y legal	0.10	4	0.4
Desempleo	0.10	2	0.2
Migración	0.10	2	0.2
TOTAL	1		3.5

3.9.2. Matriz de evaluación de factores internos (EFI)

Este instrumento para formular estrategias resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio y además ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas.

Cuadro No. 11. Matriz de evaluación de factores internos de la empresa Tradiciones Katering
(Fuente: Tradiciones Katering, 2014. Elaborado por: Cristian Calderón)

FORTALEZAS	PESO	CALIFICACION	PESO PONDERADO
Clientes	0.20	4	0.8
Infraestructura	0.10	3	0.3
Naturaleza Jurídica	0.10	3	0.3
Clima laboral	0.20	4	0.8
DEBILIDADES			
Planes estratégicos	0.10	2	0.2
Proveedores	0.10	2	0.2
Manual de funciones	0.10	2	0.2
Competencia	0.10	2	0.2
TOTAL	1		3

3.9.3. INFORME DIAGNOSTICO

Como se puede observar en los gráficos, de las matriz interna (EFI) de la empresa se obtiene una cifra de peso ponderado un total de tres puntos lo que representa por encima del promedio, debido a que tiene fortalezas como es una buena calidad del producto, el buen trato a los clientes y como debilidades un mal manejo del manual de funciones y planes estratégicos. En el cuadro de la matriz externa (EFE) tiene un valor de tres coma cinco esto representa que la empresa está encima del promedio, por cuanto a las principales oportunidades es la tecnología, una buena aceptación del cliente y la amenazas es la política y la migración.

Para la empresa “Tradiciones Katering” se identifica que la posibilidad de crecimiento en el mercado son amplia y factible, sin embargo, es necesario si es factible diseñar para la implementación de un sistema de de gestión basado en la

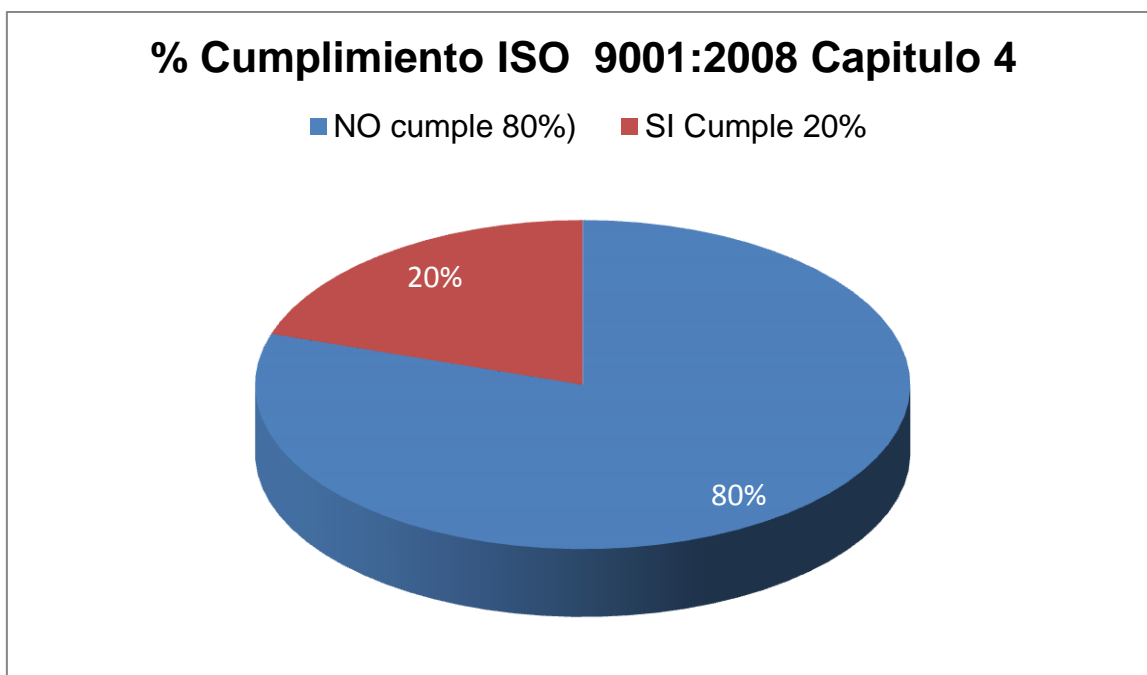
norma ISO 9001; 2008 para encaminar a la empresa a tener una mejor relación con sus cliente, dar un servicio de primera y contar con un personal capacitado en sus funciones y responsabilidades

3.10. CHEK LIST DE ANÁLISIS COMPARATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Cuadro No. 12. Chek list de Análisis Comparativo del Sistema de Gestión de la calidad actual vs. ISO 9001:2008(Capitulo 4). (Fuente: Tradiciones Katering. 2014. Elaborado por: C. Calderón)

Apartado de la norma	Requisitos	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
4	Sistema de gestión de calidad			
4.1	Requisitos generales		X	La organización no tiene proceso de documentos es decir, no se establece, documentos, implementa y mantiene un sistema de gestión de calidad
4.2	Requisitos de la documentación			A la empresa de Tradiciones Katering le falta establecer políticas y mejorar el manual de calidad no tienen documentados o los 6 procedimientos mandatorios por la norma (control de documentos, control de registros, auditoras interna, control de producto no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas) y los documentos tienen que incluir registros, que la organización determina que son necesarios para planificar, operar y controlar los procesos
4.2.1	Generalidades		X	
4.2.2	Manual de calidad	X		
4.2.3	Control de documentos		X	
4.2.4	Control de registros		X	

Cuadro No. 13. Cuadro de porcentajes de requerimientos ISO 9001:2008(Capitulo 4). (Fuente: Tradiciones Katering. 2014. Elaborado por: C. Calderón)



En este cuadro podemos observar las diferencias que existen en el análisis Comparativo del Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2008 en el porcentaje de cumplimientos del capítulo 4 el índice de si cumplimiento es de un 20% y el 80 % no cumple ya que la empresa no tiene un proceso de documentación y no cumple con los procesos mandatorios por la norma ISO que son control de documentos, control de registros, auditorías internas, control de producto no conforme y acciones preventivas siendo esto un factor a mejorar para la empresas.

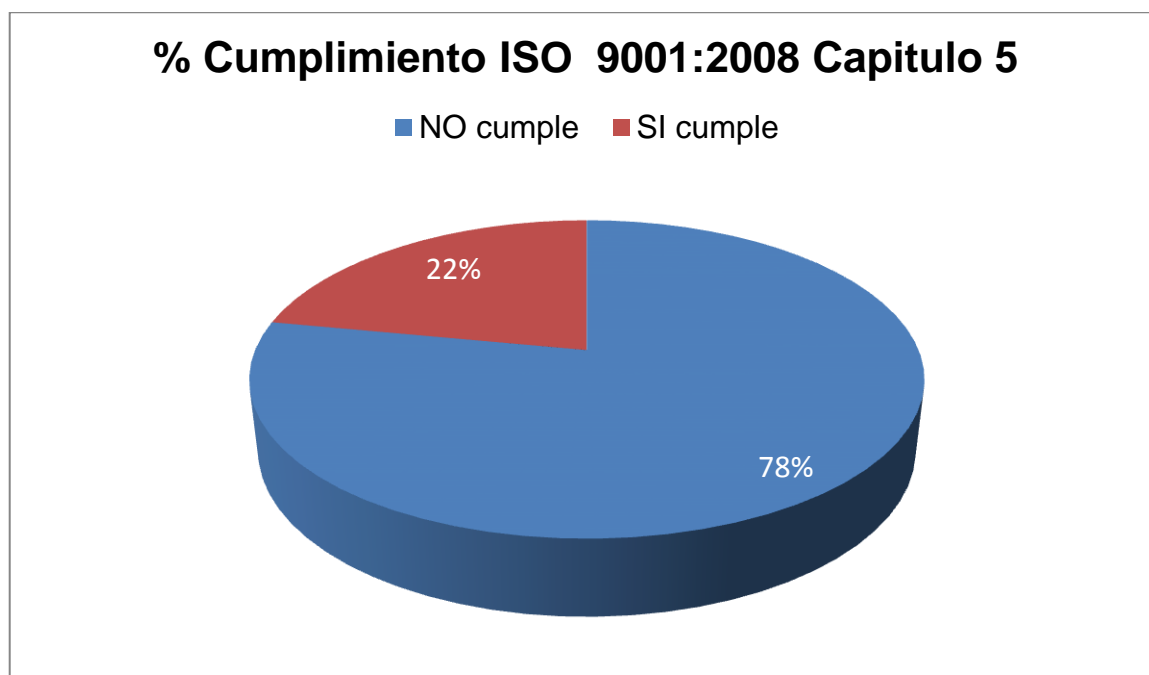
Cuadro No. 14. Chek list de Análisis Comparativo del Sistema de Gestión de la calidad actual vs. ISO 9001:2008(Capitulo 5). (Fuente: Tradiciones Katering. 2014. Elaborado por: C. Calderón)

Apartado de la norma	Requisitos	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
5	Responsabilidades de la dirección		X	De todas las actividades que tiene que cumplir la alta dirección no se cumplen las siguientes <ul style="list-style-type: none"> • Dara las pautas para establecer la política y objetivos de calidad • Comunicar a la organización acerca de las políticas y objetivos de la calidad.
5.1	Compromiso de la dirección			
5.2	Enfoque al cliente		X	No se evidencia que haya investigación del mercado y retroalimentación de la información recibe el personal que se relaciona con cliente
5.3	Política de calidad		X	No se encuentra escalecido la política de calidad
5.4	Planificación		X	No se encuentran establecidos los objetivos de calidad
5.4.1	Objetivos de calidad			
5.4.2	Planificación del sistema de calidad		X	Al no realizarse informes de auditorías intensa no se evidencia que existe una revisión por parte de la dirección en el sistema de gestión.
5.5	Responsabilidades, autoridad y comunicación		X	No tiene correctamente establecido un organigrama de la organización ni tampoco manual de funciones
5.5.1	Responsabilidad y auditoria			
5.5.2	Representante de la dirección	X		
5.5.3	Comunicación interna	X		

Cuadro No. 14. Chek list de Análisis Comparativo del Sistema de Gestión de la calidad actual vs. ISO 9001:2008(Capitulo 5). (Fuente: Tradiciones Katering. 2014. Elaborado por: C. Calderón)

Apartado de la norma	Requisitos	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
5.6	Revisión por parte de la dirección		X	No existe evidencia de revisiones que efectúen la alta dirección y son <ul style="list-style-type: none"> • No se tiene una retroalimentación de la satisfacción del cliente • No se evalúan ni registran los resultados que se obtienen de auditorías internas • Revisión de indicadores mensuales y oportunidades de mejora • Un procedimiento que evidencie controles de cambio en la operación, producto del análisis del control de cambios
5.6.1	Generalidades			
5.6.2	Información de entrada para la revisión		X	
5.6.3	Resultados de la revisión		X	

Cuadro No. 15. Cuadro de porcentajes de requerimientos ISO 9001:2008(Capitulo 5). (Fuente: Tradiciones Katering. 2014. Elaborado por: C. Calderón)

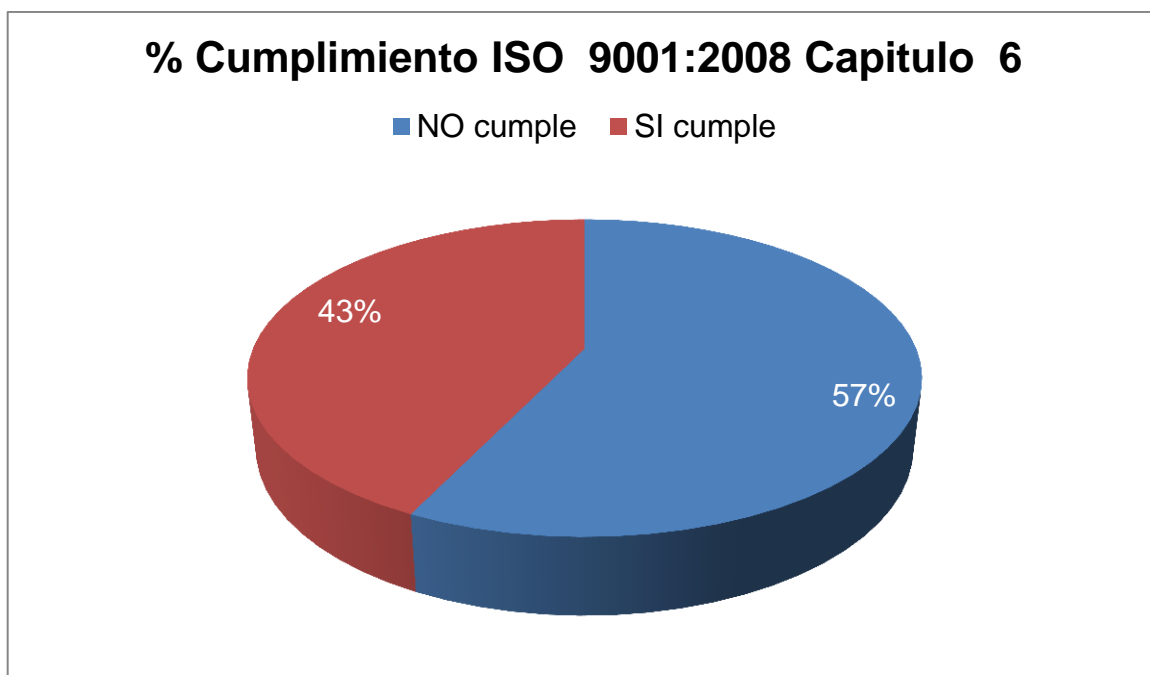


En este cuadro podemos observar las diferencias que existen en el análisis Comparativo del Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2008 en el porcentaje de cumplimientos del capítulo 5 el índice de cumplimiento es de un 22% y el 78 % no cumple todas las actividades de la alta dirección, no hay evidencia de investigación de mercado, no se encuentran esclarecidas las políticas de calidad, no se realiza correctamente auditorías internas por parte de un sistema de gestión, no tiene bien establecido un organigrama de función y no existe evidencias de revisiones de satisfacción del cliente e indicadores de oportunidades y mejoras.

Cuadro No. 16. Chek list de Análisis Comparativo del Sistema de Gestión de la calidad actual vs. ISO 9001:2008(Capitulo 6). (Fuente: Tradiciones Katering. 2014 Elaborado por: C. Calderón.)

Apartado de la norma	Requisitos	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
6	Gestión de recursos		X	No desarrolla procedimiento de recursos
6.1	Provisión de recursos		X	No desarrolla procedimiento de recursos
6.2	Recursos humanos	X		
6.2.1	Generalidades	X		
6.2.2	Competencia, formación, y toma de conciencia		X	No se lleva registros de la formación que se le imparte al personal
6.3	Infraestructura	X		
6.4	Ambiente de trabajo	X		

Cuadro No. 17. Cuadro de porcentajes de requerimientos ISO 9001:2008(Capitulo 6). (Fuente: Tradiciones Katering. 2014. Elaborado por Cristian Calderón.)



En este cuadro podemos observar las diferencias que existen en el análisis Comparativo del Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2008 en el porcentaje de cumplimientos del capítulo 6 el índice de si cumplimiento es de un 57% ya que cumple con los requerimientos a lo que se refiere infraestructura, recursos, provisión, buen ambiente de trabajo y el 43 % no cumple ya que en las actividades con lo que se refiere al registro de la información que se le imparte al personal no se lleva adecuadamente por parte de la organización.

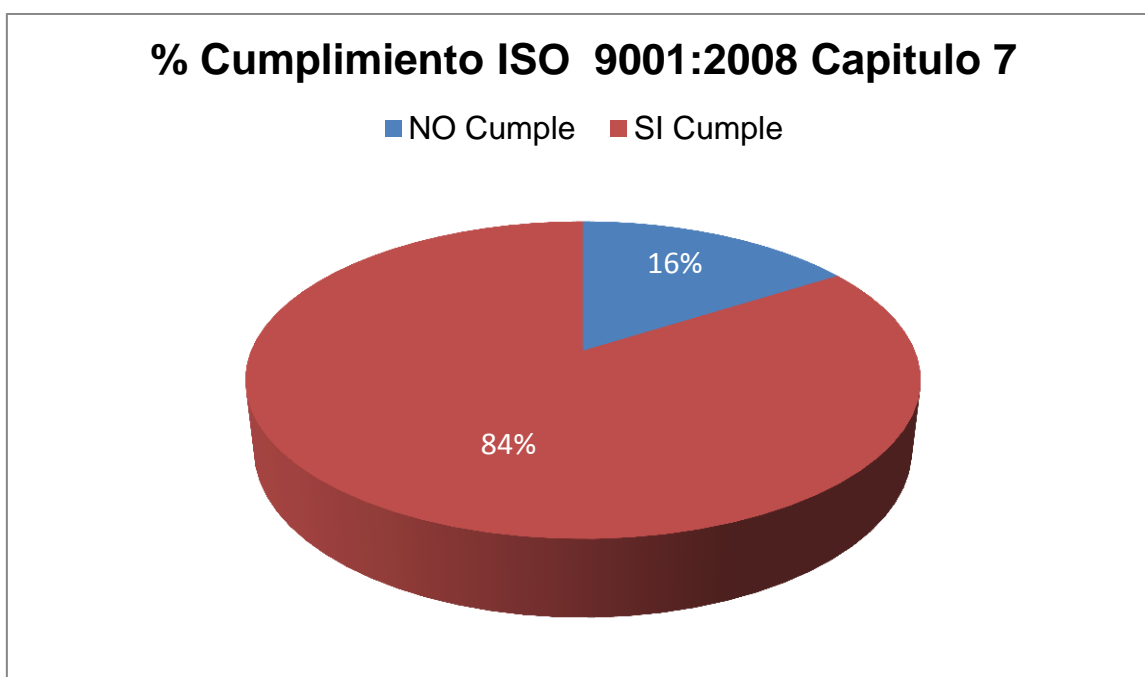
Cuadro No. 18. Chek list de Análisis Comparativo del Sistema de Gestión de la calidad actual vs. ISO 9001:2008(Capitulo 7). (Fuente: Tradiciones Katering. 2014. Elaborado por: C. Calderón.)

Apartado de la norma	Requisitos	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
7	Realización del producto	X		
7.1	Planificación de la realización del producto	X		
7.2	Procesos relacionados con el cliente	X		
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	X		
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	X		
7.2.3	Comunicación con el cliente	X		
7.3	Diseño y desarrollo	X		
7.3.1	Planificación y diseño y desarrollo	X		
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	X		
7.3.3	Resultado del diseño y desarrollo	X		
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	X		
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	X		
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	X		

Cuadro No. 18. Chek list de Análisis Comparativo del Sistema de Gestión de la calidad actual vs. ISO 9001:2008(Capitulo 7). Fuente: Tradiciones Katering. 2014. Elaborado por: C. Calderón

Apartado de la norma	Requisitos	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
7.3.7	Validación del diseño y desarrollo	X		
7.4	Compras	X		
7.4.1	Proceso de compras		X	No existe una evaluación de proveedores y los requisitos solicitados
7.4.2	Información de compras		X	No se lleva adecuadamente la información de entrada y salida de lo comprado
7.4.3	Verificación de los productos comprados		X	No se lleva adecuadamente un registro del estado es que llega el producto y su durabilidad
7.5	Producción y presentación de servicios	X		
7.5.1	Control de producción y presentación de servicios	X		
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y la presentación del servicio		x	
7.5.3	Identificación y Trazabilidad		x	
7.5.4	Propiedad del cliente	X		
7.5.5	Preservación del producto		X	
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición		X	

Cuadro No. 19. Cuadro de porcentajes de requerimientos ISO 9001:2008(Capitulo 7). (Fuente: Tradiciones Katering, 2014. Elaborado por: Cristian Calderón)

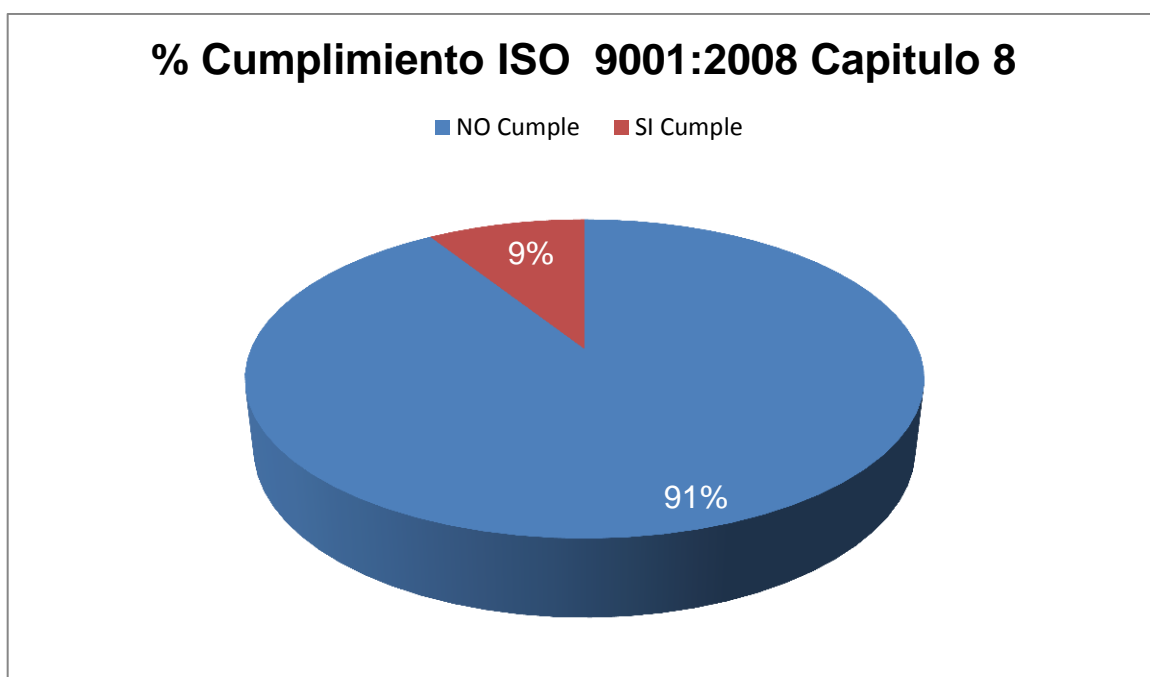


En este cuadro podemos observar las diferencias que existen en el análisis Comparativo del Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2008 en el porcentaje de cumplimientos del capítulo 7 el índice de si cumplimiento es de un 95% ya que cumple con la mayoría de los requerimientos a lo que se refiera a la realización del producto, revisión, compras y comunicación con el cliente, en este capítulo se evidencia un mayor porcentaje de si cumplimiento ya que la empresa a pesar de no tener ninguna certificación el propietario sea preocupado que el producto cumpla un buen proceso de calidad siendo este factor muy importante para una certificación ISO solo el 16 % no cumple ya que en las actividades con lo que se refiere al proceso de compras no lleva adecuadamente la información y verificación en la área de bodega.

Cuadro No. 20. Chek list de Análisis Comparativo del Sistema de Gestión de la calidad actual vs. ISO 9001:2008(Capitulo 8). (Fuente: Tradiciones Katering. 2014. Elaborado por: C. Calderón)

Apartado de la norma	Requisitos	Cumple		Observaciones
		SI	NO	
8	Medición, análisis y mejora		X	Falta implementar encuestas que evidencien la satisfacción del cliente, análisis de datos e indicadores de nivel de servicio
8.1	Generalidades		X	
8.2	Seguimiento y medición		X	
8.2.1	Satisfacción del cliente		X	
8.2.2	Auditoría interna		X	No se realizan auditorías internas periódicas
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos		X	No existe un procedimiento para la medición de los procesos
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	x		
8.3	Control del producto no conforme		X	No existe un procedimiento que se evidencie que se lleva un control de no conformes detectados en el proceso
8.4	Análisis de datos		X	No existe una área definida que emita datos luego de resultados de encuestas y demás elementos de verificación del servicio
8.5	Mejora			No existe un método definido para tratar las desviaciones que se presentan a lo largo de la operación
8.5.1	Mejora continua		X	
8.5.2	Acciones correctivas		X	
8.5.3	Acciones preventivas		X	

Cuadro No. 21. Cuadro de porcentajes de requerimientos ISO 9001:2008(Capitulo 8). (Fuente: Tradiciones Katering. 2014. Elaborado por. Cristian Calderón)



En este cuadro podemos observar las diferencias que existen en el análisis Comparativo del Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2008 en el porcentaje de cumplimientos del capítulo 8 el índice de no cumplimiento es de un 91% ya que falta implementar encuestas de satisfacción del cliente, no se realiza auditorías, no existe una área definida para emitir datos luego de las encuestas y etc. El 9 % si cumple ya que la empresa se encarga de tener un seguimiento del producto que se está ofreciendo al cliente.

CAPITULO IV

4. DETERMINAR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001-2008 EN LA EMPRESA KATERING TRADICIONES SERVICE.

4.1. INTRODUCCIÓN

El primer obstáculo para el diagnóstico y planificación en la empresa “Tradiciones Katering” para la implementación de una norma ISO 9001:2008 es determinar los recursos necesarios que necesita la empresa para mejoramiento de calidad y productividad en las diferentes áreas que no está cumpliendo basándonos en el Chek list del análisis comparativo del sistema de gestión de la calidad.

4.2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo. (Fontalvo & Vergara, 2010, p.16)

En otras palabras, un sistema de gestión de la calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos como son recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente.

4.2.1 REQUISITOS GENERALES

El sistema de calidad que se quiere adoptar para la empresa asegura la calidad de los productos y la eficiencia de los procesos, los cuales han de ser sometidos a acciones de mejora continua. El sistema de calidad estimula y controla la aplicación efectiva de los procedimientos e instrucciones recogidos en los documentos correspondientes.

4.2.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.

Tradiciones Katering no tiene un buen desarrollo de la documentación exigida por la norma ISO 9001:2008 y se tiene que incluir los siguientes documentos.

- Declaración documentada de la política de la calidad y los objetivos de calidad.
- Manual de calidad
- Procedimientos documentados
- Registros.

4.2.3. MANUAL DE CALIDAD

Dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, el Manual de Calidad cumple con el requisito de: documentar la política de calidad, objetivos, así como especificar todos los puntos que la Norma ISO 9001:2008 establece, es un documento público y además prevalece el compromiso de los miembros de la organización hacia el propio sistema implementado. (Fontalvo y Vergara, 2010, p. 25)

La organización debe establecer y mantener un manual de calidad que incluya:

- a) El alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- b) Los procedimientos documentos establecidos para el sistema de gestión de calidad.
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad.

4.2.4. CONTROL DE DOCUMENTOS

Los documentos del sistema de gestión de calidad deben ser controlados y llevados como describe el documento de la norma ISO 9001:2008. El responsable de calidad, tiene que llevar un listado maestro de todos los documentos de sistema de gestión de calidad.

El control de los documentos es un requisito que establece las bases para elaborar, mantener y actualizar el soporte documental de los sistemas de gestión de la calidad. Los distintos documentos del sistema definen y determinan las pautas de trabajo a desarrollar para el desempeño del sistema de gestión y para

su mejora se debe diseñar un modelo que este soportado por los siguientes documéntenos:

- a) Documentos de definición de objetivos a alcanzar la empresa.
- b) Procedimientos documentados que describan los procesos realizados por la organización para alcanzar objetivos.
- c) Manual de calidad que incluya todos los procedimientos documentados.
- d) Documentos en el que la dirección exprese políticas de calidad para alcanzar los objetivos.
- e) Documentos donde se anoten resultados de los procesos de acuerdo con el control y evaluación establecida a lo que se denominara registros de calidad.

La eficacia del modelo consiste en que la organización debe centrar sus esfuerzos en desarrollar los procesos adecuados a las instrucciones indicadas en los procedimientos documentados y resultados obtenidos se trasladen a los registros de calidad los cuales ayudaran a realizar el seguimiento y establecer las bases para las futuras mejoras

4.2.5 CONTROL DE REGISTROS

Los registros del sistema son las evidencias de las tareas realizadas en el sistema de gestión de la calidad. Además, los registros son la base en la que encuentran los datos para analizar el comportamiento y las mejoras de cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad.

Los registros de calidad deben conservarse al menos durante cinco años no solamente para poder consultarlos en caso de reclamos de cliente, si no con el objeto de poder utilizarlos como datos estadísticos para futuros estudios de prevención o mejora.

Los registros de calidad de los servicios prestados deben ser integrados en un sistema informático general y no requieren un archivo especial para ellos. Debe estar registrado todo en la base de datos que pueden ser adoptados de la siguiente forma:

- Registros en papel
- Registros en soporte informático

4.3. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

4.3.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Compromiso de la Dirección se refiere a las a proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como la mejora continua de su eficacia. La alta dirección debe desarrollar proyectos de mejora aplicando conceptos y metodologías de calidad y productividad.

La dirección de la empresa debe comprometerse a la prestación de los recursos necesarios para el desarrollo de los procedimientos del sistema de calidad. En el caso de cualquier empleado considere que se esté produciendo una insuficiencia en la dirección que pueda comprometen con la calidad de los procesos, debe ponerlos en conocimientos de la persona encargada, quien tendrá la obligación de examinar dichas carencias.

4.3.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La empresa debe dedicar los medios y enfoques necesarios para conocer las necesidades y expectativas de los clientes, una vez conseguida esta meta, las necesidades de los clientes deben ser transmitidas a la organización para su conocimiento y concienciación de su importancia y debe planificarse el modo de hacerlo.

El comité gerencial de la empresa Tradiciones Katering debe asegurar de que los requisitos del cliente se determinan y que se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo. Para lo cual se debe seguir los procedimientos e instrucciones de trabajo necesario en cada departamento. De esta forma se logra tener un relacionamiento con el cliente en todos los niveles y encarar u proceso de fidealización acorde a las expectativas de la empresa.

4.3.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad es un breve documento de una extensión no mayor a una hoja que integra el manual de calidad y que resume y establece la misión y la visión de una organización orientadas a las expectativas de sus clientes y al compromiso con sus objetivos de calidad.

4.3.4 PLANIFICACIÓN

La planificación de la Calidad es una parte de la Gestión de la Calidad orientada a fijar unos objetivos de calidad y a especificar los procesos operativos y recursos necesarios para cumplir con los objetivos fijados y nos permite, junto a la fijación de objetivos, analizar el pasado y lo que ocurre en la actualidad y tratar de optimizar los recursos para conseguir los resultados deseados.

Los objetivos de la calidad deben ser planteados por la gerencia y deben cumplir con las siguientes características:

- Debe ser coherente con la política de calidad
- Debe ser medible
- Debe ser claro

4.3.5 RESPONSABILIDAD, AUDITORIA Y COMUNICACIÓN

Para que un Sistema de Gestión de Calidad se desarrolle de un modo eficaz es preciso establecer y definir claramente la jerarquía de autoridad y las responsabilidades de cada uno de sus miembros y una comunicación interna eficaz.

4.3.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El comité gerencial debe asignar al Gerente Financiero la función de ser responsable de llevar a cabo las revisiones del sistema de gestión de calidad con el objetivo de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

Estas revisiones deben de incluir, evaluaciones de las oportunidades de mejorar y la necesidad de efectuar cambios al sistema, incluyendo la política y los objetivos de la calidad.

Es importante que el Gerente Financiero utilice la ayuda de las auditorias internas como el medio para asegurar que se cumplan todas las disposiciones en el Sistema de Gestión de Calidad

4.4. GESTIÓN DE RECURSOS

4.4.1 Recursos humanos

La dirección debe identificar y proporcionar, en todo momento, el suficiente personal adiestrado para cubrir con eficacia las actividades de presentación de servicios, de administración y de realización de controles descritos en el manual que debemos implementar para una futura certificación.

Los responsables de cada servicio se deben de encargar de la organización de tareas y de que la preparación del personal sea la adecuada para los trabajos a realizar, previamente proponiendo a la dirección, en caso sea necesario, las acciones de selección y formación que garanticen el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos.

4.5. REALIZACIÓN DE PRODUCTO

4.5.1. COMPRAS

4.5.1.1. CONTROL DE COMPRAS

Este departamento será responsable de las compras y su control de los productos que sean adquiridos de proveedores homologados previamente por la empresa. La homologación de un proveedor estará subordinada al cumplimiento de una serie de cumplimientos de las exigencias de la empresa y del producto a entregar al cliente. La homologación de un proveedor debe tener un determinado tiempo

de vigencia. Al término de la misma se deberá renovar la homologación pertinente para verificar si el proveedor está cumpliendo los requisitos que pide la empresa.

4.5.1.2. INFORMACIÓN DE COMPRAS

El responsable de las compras, debe revisar toda la documentación correspondiente a cada adquisición con el fin de comprobar que, antes de enviar el pedido definitivo al proveedor, no debe existir discrepancia alguna entre las necesidades de la organización y los requisitos señalados, no solamente en cuanto a la definición del producto o servicio, sino también en lo que se refiere a plazos y modalidades de la entrega

4.5.1.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

Todos los productos adquiridos deben ser inspeccionados a su llegada a la empresa, se debe verificar las características acorde al pedido y a las condiciones de calidad que indique la empresa.

A todos los productos que cumplan con las características de calidad se les debe adherir en una parte visible una pequeña pegatina con la información de la fecha de elaboración, caducidad y firma quien realizo la verificación.

4.6 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

4.6.1. GENERALIDADES

Anualmente, el comité de la alta gerencia de la empresa debe establecer objetivos para la organización relacionados con el cumplimiento de procedimientos y la satisfacción de los clientes, que se deberán representarse por índices, cuyo cumplimiento se deberá controlar en las reuniones que se realcen en la alta gerencia.

Cuando algún índice muestra tendencia de incumplimiento, el comité deberá crear un equipo de trabajo con el fin de que proponga las acciones de mejora continua

que puedan servir para modificar la tendencia de dicho índice y poder alcanzar los objetivos propuestos.

4.6.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

4.6.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El departamento de ventas, debe mantener un contacto intenso y continuo a fin de conocer sus impresiones sobre el producto y el servicio suministrado, atendiendo sus reclamos y proporcionándoles realizar sugerencias sobre la forma de aumentar su satisfacción.

4.6.2.2. AUDITORÍA INTERNA

El estricto cumplimiento de los principios comprendidos en el Manual de Calidad debe garantizarse mediante del desarrollo de Auditorias que tienen como objeto que se lleven a cabo cada año y son realizadas por un organismo ajeno a la empresa.

4.6.2.3. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Es importante que todos los procesos deban cumplir un procedimiento establecido, ya que es una herramienta fundamental en el sistema de gestión. La persona responsable debe señalar con las herramientas indicadas con que debe realizarse la comprobación de cada proceso, supervisando las operaciones y coordinando las acciones de mejora de que puedan derivarse de las no conformidades detectadas.

4.7. ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de datos es fundamental en el sistema de calidad, dado que se supone una herramienta fundamental para el autocontrol y la prevención de defectos aplicando técnicas de resolución de problemas.

Se puede crear un procedimiento como es una implementación de gráficos de control en los puestos de trabajo relacionados con el cliente, con objeto de determinar los puntos fuera de control y la tendencia de la producción media, a los efectos de conseguir el control y posteriormente la mejora de los procesos.

4.8. MEJORA

Para la empresa Tradiciones Katering la mejora continua es un objetivo que se quiere planteara con este proyecto a la alta dirección. Como parte de ellos se realiza este diagnóstico para una futura implementación del sistema de gestión de calidad

La mejora continua forma parte de la cultura de la organización y para ellos se toman todas las oportunidades detectadas en encuestas de satisfacción del cliente y en el seguimiento que se lleva a cabo en los distintos procesos y además se puede iniciar un programa de mejora continua que ayudaría a sincronizar los procesos de la empresa con la visión de la misma.

4.9 DETERMINACIÓN DE COSTOS

4.9.1. ESTRATEGIAS DE RECLUTAMIENTO

Será un procedimiento orientado a la atracción de personal capacitado para cubrir cargos dentro de la empresa con la finalidad de que sean un aporte para una futura certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008

Para la incorporación de personal se recomienda utilizar las siguientes herramientas:

- ✓ Análisis de puestos
- ✓ Recepción de hoja de vida
- ✓ Entrevista
- ✓ Selección

- ✓ Pruebas de conocimientos
- ✓ Examen médico
- ✓ Contratación y salarios

Cuadro No. 22. (Fuente: Remuneración Personal O&A Consultores. Elaborado por. Cristian Calderón)

CARGO	REMUNERACIÓN
Lidero del proyecto	1600
Consultor Sénior	1000
Consultor de Apoyo	800
TOTAL	3400.00

4.9.2. Capacitación ISO 9001:2008

Las capacitaciones debe estar enfocada y dirigida por un ente, con experiencia de normas y certificaciones, reconocido en el mercado, se hará énfasis en puntos tales como:

- Introducción a la Norma ISO 9001:2008
- Interpretación de la Norma ISO 9001:2008
- Auditoría Interna ISO: 9001:2008

4.9.2. DETERMINACIÓN DE COSTOS INICIALES ISO 9001:2008

La empresa deberá disponer de los recursos necesarios para iniciar con los requerimientos iniciales del SGC, estos tendrán diferente periodo de costo considerado y factores que puedan estar afectando a su valor estimado

La empresa debe considerar importante los costos por servicios de asesorías específicas, estos costos por asesorías se encontraran restringidos a las condiciones que sean definidas entre el la organización y la empresa proveedora de servicio, periodo de visita, definición del costo por entrega SGC (documentos y registros) y costos por capacitaciones al personal.

Cuadro No. 23. Costos iniciales. Elaborado por. Cristian Calderón

TIPO DE RUBRO	VALOR	PERIODO DE COSTO
Servicios de asesoría	6000.00	4 Meses
Capacitación en norma ISO 9001:2008	200.00	Mensual
Personal Técnico para implementar ISO 9001	3400.00	Mensual
INFRESTRUCTURA		
Remodelación de aéreas administrativas	5000.00	Inicio
Internet	21.00	Mensualmente
Teléfono	45.00	Mensualmente
TOTAL	14,666,00	

CAPITULO V

5. DESARROLLAR LA BASE DOCUMENTAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA KATERING TRADICIONES

En este capítulo se establecerán los pasos a seguir para el desarrollo de una base documental para la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Katering Tradiciones.

5.1 PLANTEAMIENTO

La alta dirección de Katering tradiciones y yo Cristian Calderón. Nos encargaremos de poner en marcha el diagnostico y la planificación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001.

La alta dirección será la encargada de facilitarme a liderar el proyecto de una futura implementación, de otro modo, es muy posible que no se llegue a los resultados esperados. El primer obstáculo que se deberá superar es la resistencia al cambio que presentan algunas aéreas o personal, para esto será necesario una buena comunicación con todas las aéreas de la empresa.

5.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS AFECTADOS

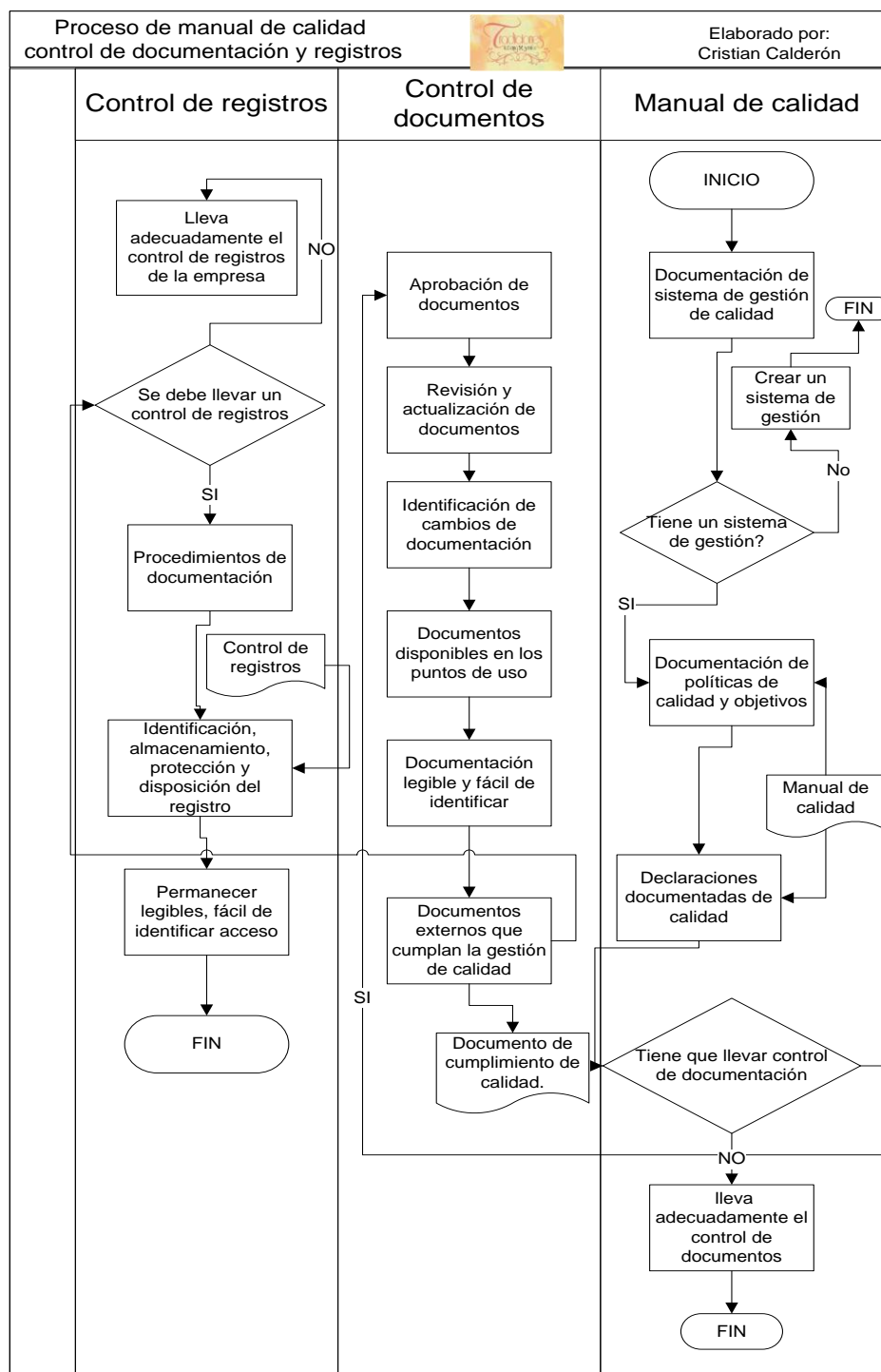
En este punto la alta gerencia definirá los procesos a mejorar de acuerdo con las estrategias de la empresa. Si pretende certificar todos los procesos, que comprende desde la recepción de proveedores hasta la distribución y entrega del producto al cliente, tomando en cuenta que la empresa Tradiciones Katering tiene procesos que ayuda a aplacar a los demás procesos como son en la área de producción que es una de las áreas que tiene una mayor influencia ya que en si es donde se elabora el producto de la empresa.

En Tradiciones Katering debido al crecimiento en los últimos años se ha creado el interés de seguir mejorando en todas las áreas de la empresa por esa razón se realiza este proyecto para ver si es factible la implementación de esta norma ISO y el equipo de trabajo que se encargara del diagnostico será mi persona con la ayuda de todas las personas encargadas en las diferentes áreas.

5.3 CARACTERIZACIÓN Y DIAGRAMA DE FLUJO

El comité de la empresa, junto con los responsables de los diferentes departamentos que no cumplen el Chek list debe definir la caracterización, es decir, describir esquemáticamente la secuencia de las actividades (diagrama de flujo) y los componentes del proceso como: objetivos, alcance, proveedores, insumos, procesos, subprocesos, producto, cliente, documentos, indicadores, cargos y recursos.

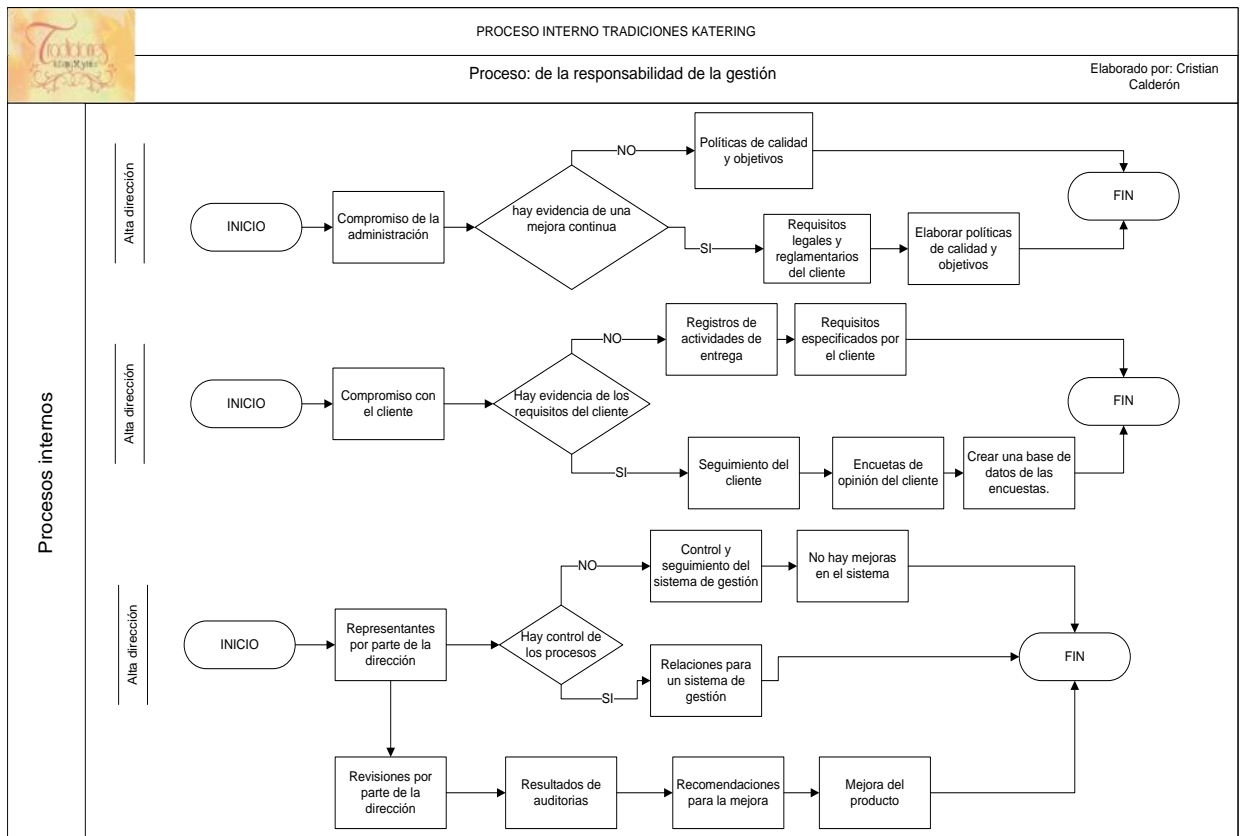
Cuadro No. 24. Diagrama de Procesos de manual de calidad, control de documentación y registro. (Fuente: Tradiciones Katering, 2014 Elaborado por: Cristian Calderón)



El diagrama indica las actividades detallada para un sistema de gestión de calidad que la empresa “Tradiciones Katering” no cumple y es muy importante crear procesos para un sistema de gestión de calidad ya que los documentos y los

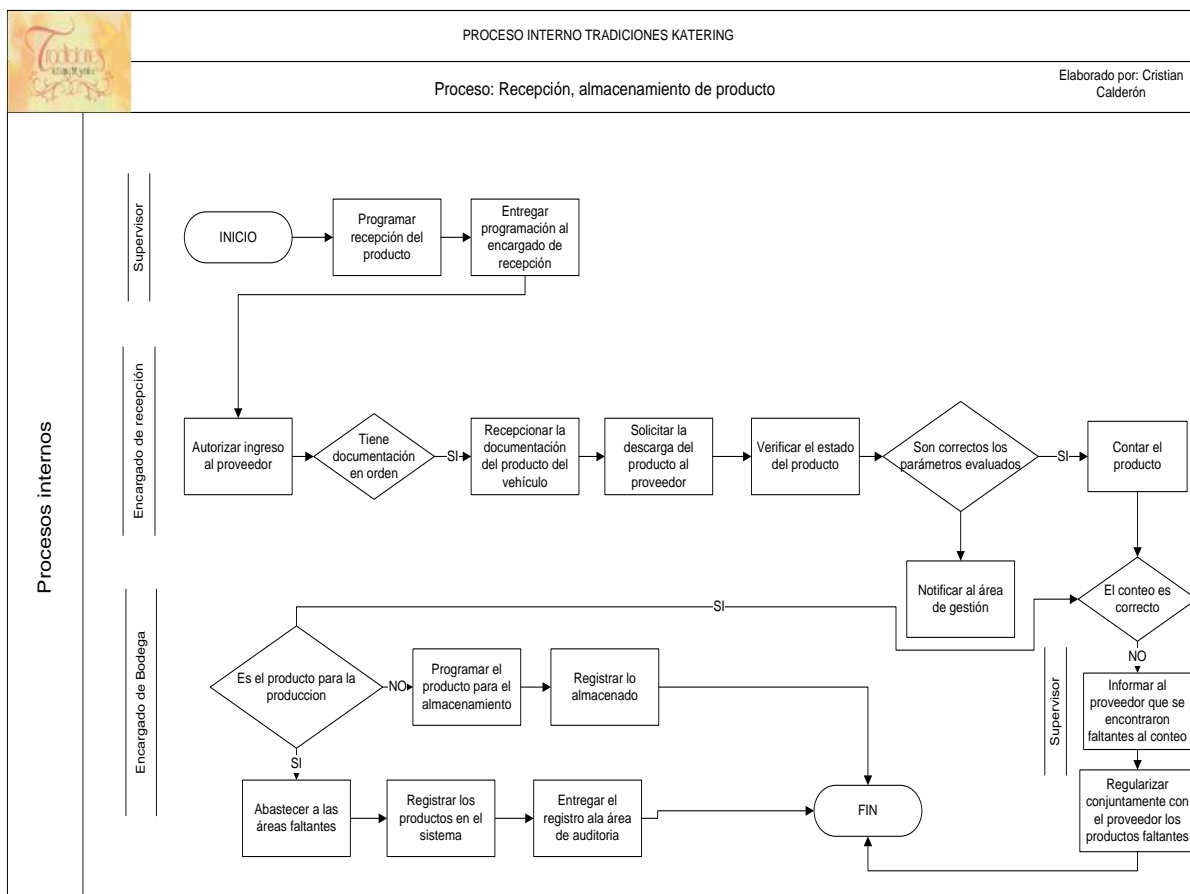
registros son fundamentales para un sistema de gestión y deben ser controlados para su mejor funcionamiento.

Cuadro No. 25. Diagrama de Procesos de la responsabilidad de la gestión. (Fuente: Tradiciones Katering. 2014. Elaborado por: Cristian Calderón)



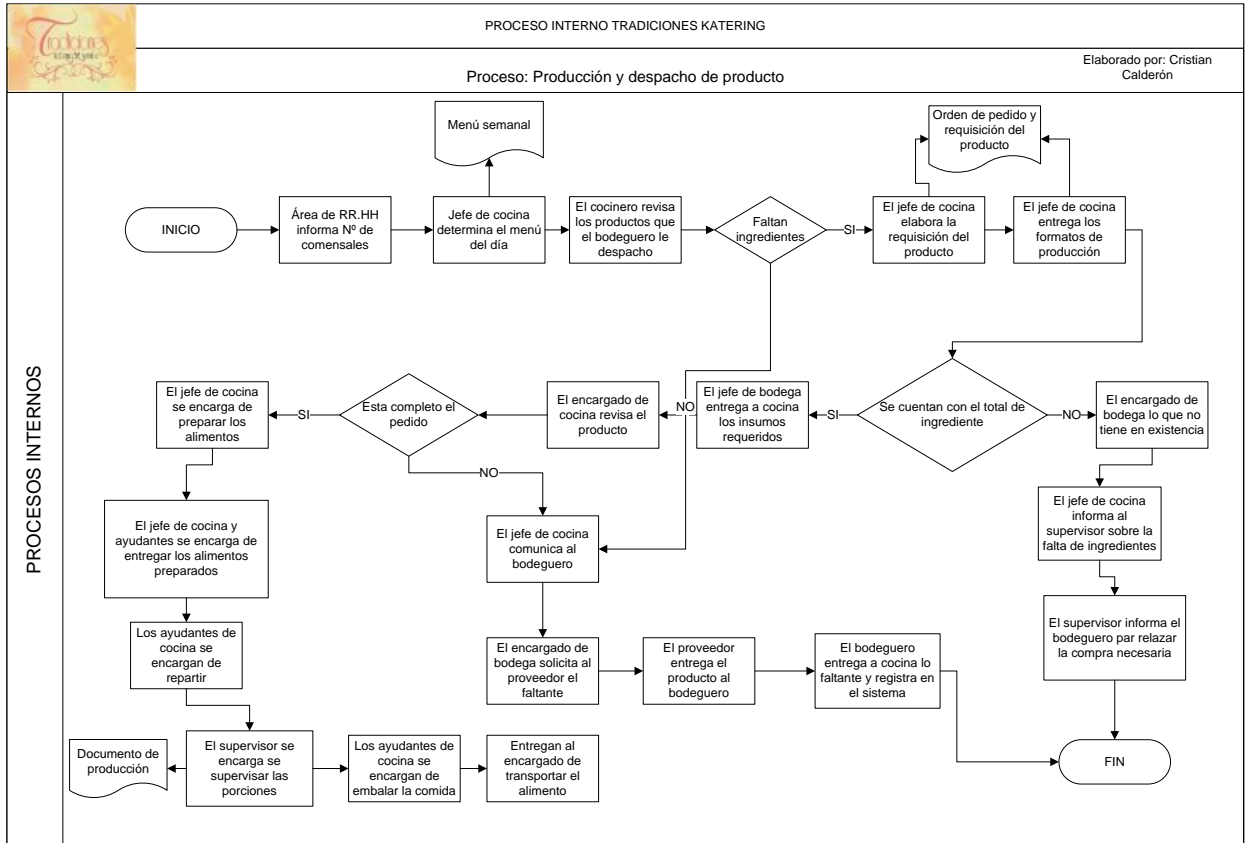
El diagrama indica las actividades detalladas de las personas responsables que deben asegurarse que se cumpla los procesos adecuados para que el producto cumpla el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como la mejora continua.

Cuadro No. 26. Diagrama de Procesos de recepción y almacenamiento del producto. (Fuente: Tradiciones Katering, 2014. Elaborado por: Cristian Calderón)



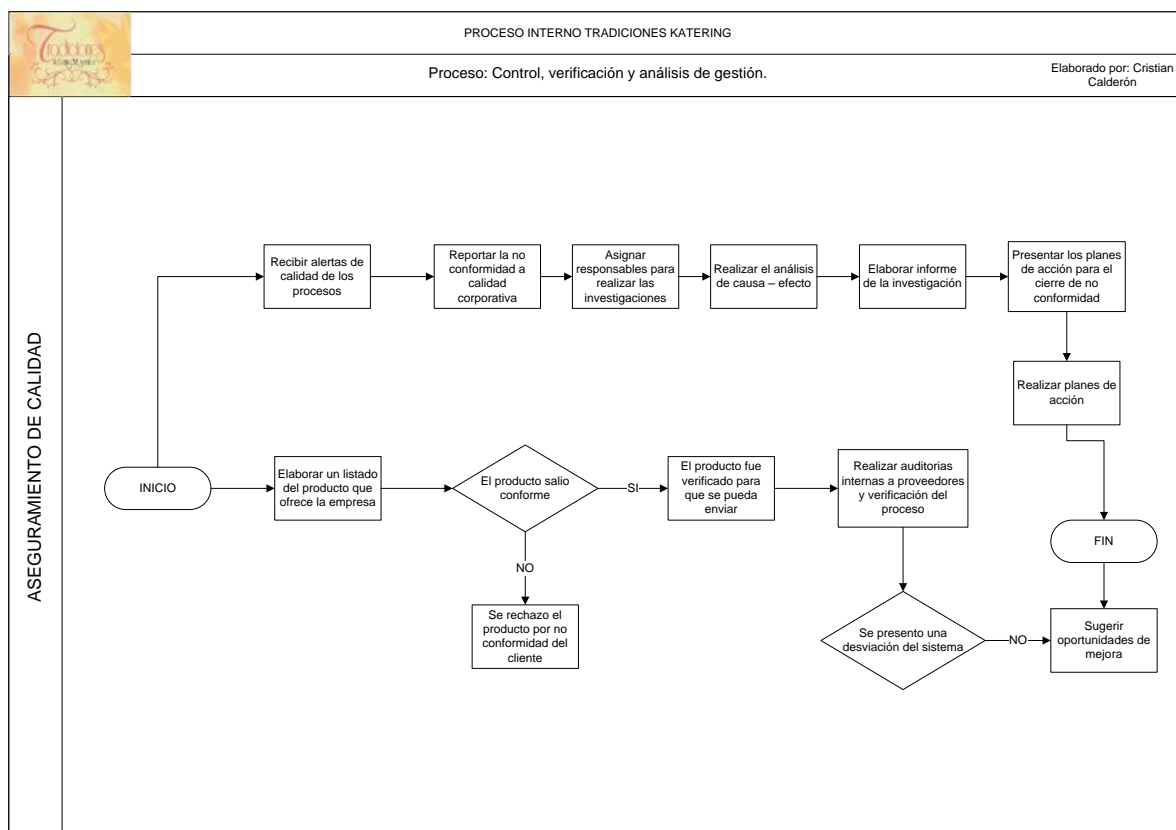
El diagrama indica, las actividades detalladas que debe realizar la área recepción, almacenamiento del producto y los responsables que lo ejecutan, en esta parte se menciona los procesos que se realizara para el ingreso del producto a la empresa ya que es un proceso interno que debe llevar la empresa.

Cuadro No. 27. Diagrama de Procesos de producción y despacho del producto. (Fuente: Tradiciones Katering. 2014. Elaborado por: Cristian Calderón)



El diagrama indica las actividades detalladas de la operación que se debe realizar para la producción del producto y el despacho mencionando las personas encargadas de cada área para que el producto salga a tiempo a los diferentes puntos de distribución de la comida.

Cuadro No. 28. Diagrama de Procesos de control, verificación y análisis de gestión. (Fuente: Tradiciones Katering. 2014. Elaborado por Cristian Calderón)



Con la elaboración de diagramas de procesos en la operación se verifican responsabilidades, actividades, procesos y mejoras que se puedan implementar y de esta manera cumplir con los requisitos por la norma ISO 9001:2008

5.4 ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

En este punto, ayudado de los mapas de proceso, se tiene que crear un grupo de redacción, revisión y aprobación de la documentación. Normalmente este grupo de redacción es equipo creado para la implementación, con la colaboración del personal afectado por los documentos.

La revisión de la documentación debe ser efectuada por los diferentes responsables de los departamentos afectados, y la aprobación de la misma el responsable de la dirección

5.5 MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad especifica el sistema de gestión de calidad de una organización. Este manual puede variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño complejidad de cada organización en particular.

El manual de calidad es el conjunto de procedimientos documentados que describen los procesos de la organización. En el caso de que no se considere conveniente su inclusión, el manual describirá los criterios fundamentales del sistema de calidad de acuerdo con esta norma, pero en los apartados correspondientes deberá hacerse referencia a los procedimientos documentados, los cuales existirán separadamente. (Fernández, 2009, p.16)

El manual debe describir la relación entre los procesos y el alcance del sistema, es habitual que la norma determine que en el Manual de Calidad se describan las actividades que desarrollen el fortalecimiento de los principios del aseguramiento de la calidad.

El manual de una empresa puede adoptar múltiples formatos y diversas encuadernaciones, contemplándose la posibilidad de que este redactado en varios volúmenes o en un solo que tengan las paginas cosidas o sea de hojas intercambiables, que los volúmenes agrupen las diversas secciones o que no sean homogéneos porque cada uno de ellos agrupe documentos de distinto nivel. (Fernández, 2009, p.17)

La norma señala obligatoriamente de que el Manual de calidad contenga normalmente o al menos haga referencia a:

- a) Políticas de calidad.
- b) Objetivos de calidad.
- c) Los procedimientos e instrucciones del sistema de calidad.
- d) La disposición de revisión, actualización y gestión de manual.
- e) Establecer el alcance del Sistema de calidad.
- f) Relacionar los procesos e identificarlos.
- g) Incluir los procedimientos o su referencia.

5.5.1 EL MANUAL DE CALIDAD DEBERÁ CONTENER LOS SIGUIENTES APARTADOS.

- 1) Pagina de portada en la que se exprese claramente el nombre de la empresa y el titulo "Manual de Calidad".
- 2) Descripción de la organización, dirección, productos principales, secciones, instalaciones o equipos.
- 3) Organigramas en el que figure las funciones y cargos principales de la organización y la dependencia jerárquica o funcional que les relacione, en especial las responsabilidades de calidad o de control.
- 4) Declaraciones de cumplimiento de todos los apartados de la norma, o en caso de que se haya decidido prescindir de alguno, a justificación inherente, teniendo en cuenta que solamente se pueden declarar exclusiones de algunos de los apartados del artículo 7. Realización del producto.
- 5) Relación de los objetivos establecidos para las funciones y niveles pertinentes o declaración de que han sido establecidos y de la ubicación de los mismos dentro del sistema de calidad.
- 6) Referencia a cada uno de los apartados de la norma, señalado en cada uno de los criterios y métodos necesarios para asegurarse de la eficacia de la operación y el control de los procesos comprendidos en el apartado.
- 7) Los procedimientos y las instrucciones del sistema de calidad, o su referencia, indicada por su código o titulo, ubicados en las referencias a cada uno de los apartados de la norma, así como los documentos necesitados por la organización para la planificación, operación y control.

5.6. INFORMAR A TODO EL PERSONAL DE LA ORGANIZACIÓN.

Es conveniente informar a todo el personal, explicando que es la norma ISO 9001, por que se está pensando certificar y aclarar todas las dudas y preguntas. En el caso de Tradiciones Katering Service se está analizando mediante la elaboración de este proyecto si es factible la implementación de la norma ISO 9001, pero si este el proyecto es factible la certificación no correrá prisa y se dispondrá de tiempo necesario para realizar una implementación. Esto dará un nivel de confianza, seguridad a la empresa y trabajadores.

5.6.1 AUDITORÍAS INTERNAS.

Antes de empezar un ciclo de auditorías internas se tiene que explicar a la organización que son y para qué sirven. Además es muy importante que las personas seleccionadas para realizar una auditoría tengan un buen conocimiento de la empresa y buen trato con los trabajadores.

En el desarrollo de la misma se debe presentar especial atención a la implementación de la documentación del sistema de gestión de calidad, así como la eficacia de los circuitos de acciones correctivas, preventivas y no conformidades.

5.6.1.1. QUE ES UNA AUDITORÍA.

Es un proceso documentado, sistemático e independiente para obtener la evidencia y evaluar objetivamente los procesos para determinar el cumplimiento de cada área de la empresa.

5.6.1.2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.

Verificar que los controles gerenciales han sido definidos, documentados e implementados efectivamente, encontrar y corregir las no conformidades antes que sean reportadas por los clientes

5.6.2. ELEMENTOS PARA LA CONDUCCIÓN EFECTIVA DE AUDITORÍA.

En este punto es necesario tener un soporte y respaldo gerencial para cuando se necesite corregir alguna desviación en el sistema, además se menciona algunos tips, que también influyen en una efectiva auditoría:

- ✓ Es importante contar con auditores competentes e independizar las actividades a auditar.
- ✓ Se tiene que tener un plan y procedimientos de auditoría y un enfoque sistemático de todo para verificar el sistema de gestión.
- ✓ Definición clara de los controles del sistema de gestión.
- ✓ Acceso oportuno a las instalaciones, documentos, equipo y a todos los niveles gerenciales.

5.6.3 ETAPAS DE LA AUDITORIA.

La auditoría tiene 4 etapas fundamentales que tiene que cumplirse a cabalidad para que la implementación de un sistema de gestión tenga éxito y son planeación y preparación, ejecución, informe y el seguimiento

5.6.3.1. PLANEACIÓN Y PREPARACIÓN

El auditor tiene que tener conocimientos básicos de los procesos o actividades a ser auditadas, para de esta manera poder seleccionar específicamente los procesos o actividades que sean de mayor relevancia o a su vez sean críticas para el sistema de gestión de la calidad. Además es importante la estimación de la selección correcta de los recursos a necesitarse para la auditoría y posteriormente programar el tiempo y la fecha para llevar a cabo la auditoría.

El plan de auditoría debe estar constituido por los siguientes elementos:

- ✓ Objetivo y alcance
- ✓ Documento de referencia
- ✓ Equipo auditor
- ✓ Lugar y fecha
- ✓ Itinerario de auditoria
- ✓ Resumen de hallazgos de auditorías anteriores.
- ✓ Resumen de hallazgos de la revisión documental.

CAPITULO VI

6. ELABORAR UN PLAN DE ACCIÓN PARA IMPLEMENTACIÓN LA NORMA ISO 9001-2008 EN LA EMPRESA KATERING TRADICIONES SERVICE

El plan de acción para la empresa Tradiciones Katering Service, se establecerá tomando como punto de partida las necesidades de cumplir con los requerimientos de la norma ISO 9001:2008, teniendo como referencia la situación actual de la empresa evaluada anteriormente en el presente proyecto por medio del diagnostico de la situación actual en cual se destacan debilidades de la empresa.

6.1 QUE ES UN PLAN DE ACCIÓN

El plan de acción es una herramienta de planificación empleada para la gestión y control de tareas o proyectos. Como tal, funciona como una hoja de ruta que establece la manera en que se organizará, orientará e implementará el conjunto de tareas necesarias para la consecución de objetivos y metas.

6.1.1 CARACTERÍSTICAS DE UN PLAN DE ACCIÓN

El Plan de Acción debe contener descritos y especificados los siguientes aspectos:

- ✓ **Análisis:** incluye un análisis de la situación y de las necesidades sobre las que se va a intervenir.
- ✓ **Objetivos:** define cuáles son las metas específicas que pretende alcanzar.
- ✓ **Responsabilidades:** asigna y distribuye tareas y responsabilidades.

- ✓ **Recursos:** determina los recursos que serán necesarios para su implementación, así como su distribución.
- ✓ **Plazos:** tiene una duración definida, es decir, un comienzo y un término.

- ✓ **Ajustes:** debido a que es un trabajo que está en constante desarrollo y evolución, sobre la marcha del proceso se introducirán los cambios o correcciones que fuesen necesarios.

6.2 PLAN DE ACCIÓN, PLANEACIÓN ESTRATÉGICA TRADICIONES KATERING SERVICE.

Inicialmente se presenta la identificación diseño y creación de los siguientes temas relacionados con la planeación estratégica de la organización.

- ✓ Definición de actividades principal del negocio
- ✓ Estructura organizacional
- ✓ Quienes somos hoy para los proveedores, colaboradores, clientes entre otros
- ✓ Objetivos corporativos.
- ✓ Portafolio proyectado.
- ✓ Valores corporativos.
- ✓ Políticas.
- ✓ Estrategias corporativas
- ✓ Metas
- ✓ Cultura organizacional
- ✓ Identificación de autoridades y roles.

Después de realizar el analizar, organización, creación, diseño y diseño de los anteriores temas relacionados con la planeación estratégica, continúa el análisis y diseño de requisitos relacionados en la norma ISO 9001:2008, de acuerdo con la creación, implementación, seguimiento y mejora de los mismos fundamentalmente con la participación cambiante de los colaboradores, producto del liderazgo de la dirección.

- ✓ Creación de procedimientos documentados, registros, planillas, listado maestro de documentos, listado maestro de registro, entre otros.
- ✓ Implementación de procedimientos documentados registros, planillas, listado maestro de documentos, listado maestro de registro, entre otros.

- ✓ Seguimiento control y mejora de procedimientos documentados.
- ✓ Identificación de responsabilidades y responsables de procesos.

Finalmente se procede con la identificación de auditores internos y externos necesarios para encontrar evidencias o mejoras de procedimientos y documentación requerida.

- ✓ Creación de un equipo de auditores internos
- ✓ Auditorías internas.
- ✓ Mejora de requerimientos.
- ✓ Pre -auditoria con el ente certificador.
- ✓ Auditoría para la certificación de calidad.

A continuación se presenta de forma detallada el cronograma necesario para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, según información previa.

Cuadro No. 29. Plan de acción de la caracterización de Procesos y Documentación. (Fuente: Tradiciones Katering. 2014. Elaborado por: Cristian Calderón)

EMPRESA: TRADICIONES KATERING SERVICE

RESPONSABLE GENERAL: ALTA GERENCIA

ACTIVIDAD PRINCIPAL: CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y DOCUMENTACIÓN

OBJETIVO: IDENTIFICACIÓN DE FUNCIONES GENERALES EN LA ORGANIZACIÓN

TAREAS O ACCIONES	META	RESPONSABLE / ASIGNADO	RECURSOS
Definir procedimientos exigidos por la norma	Contar con la fácil y adecuada identificación de todo los procesos y procedimientos de la organización	Alta gerencia y departamento de contabilidad en conjunto con los encargados de cada área de la empresa	Documentación actual de la empresa
Identificar procesos de alta dirección			
Identificar procesos claves u operativos			
Identificar procesos de apoyo y soporte			
Documentar procesos encontrados y simplificar			
Documentar procedimientos encontrados			
Documentar actividades encontradas			
Planificar sistemas de gestión de calidad			

Cuadro No. 30. Plan de acción del Diseño del Sistema documental. Fuente: Tradiciones Katering. 2014. Elaborado por: Cristian Calderón

EMPRESA: TRADICIONES KATERING SERVICE

RESPONSABLE GENERAL: ALTA GERENCIA

ACTIVIDAD PRINCIPAL: DISEÑO DEL SISTEMA DOCUMENTAL.

OBJETIVO: ELABORACIÓN DE DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA CERTIFICACIÓN

TAREAS O ACCIONES	META	RESPONSABLE / ASIGNADO	RECURSOS
Elaborar caracterización por procesos	Contar con la caracterización y documentación completa de todos los procesos y procedimientos organizacionales	Alta gerencia y departamento de contabilidad en conjunto con los encargados de cada área de la empresa	Computadores, papelería, disponibilidad de tiempo de a alta gerencia
Definir procedimientos por procesos			
Definir actividades por procedimientos			
Elaborar caracterización de procedimientos			
Elaborar listado maestro de documentos			
Elaborar listado maestro de registros			
Elaborar manual de funciones			
Creación de índices de gestión y medición de procesos			

Cuadro No. 31. Plan de acción de la Implementación de Procedimientos y Documentación. Fuente: Tradiciones Katering. 2014. Elaborado por:
Cristian Calderón

EMPRESA: TRADICIONES KATERING SERVICE

RESPONSABLE GENERAL: ALTA GERENCIA

ACTIVIDAD PRINCIPAL: IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTACIÓN

OBJETIVO: PRESENTACION DE ACTUALIZACION DE DOCUMENTACION

TAREAS O ACCIONES	META	RESPONSABLE / ASIGNADO	RECURSOS
Presentar documentos nuevos o actualizados	Cada uno de los integrantes de los integrantes de la organización cuenta con la documentación Relacionada con sus puestos de trabajo	Alta gerencia	Espacio para reuniones, documentación impresa, diapositivas con explicaciones generales.
Realizar capacitaciones relacionados con el uso de la nueva documentación e índices de gestión.			

Cuadro No. 32. Plan de acción de la Medición Análisis y Mejora de Procesos. Fuente: Tradiciones Katering. 2014. Elaborado por: Cristian Calderón

EMPRESA: TRADICIONES KATERING SERVICE

RESPONSABLE GENERAL: ALTA GERENCIA

ACTIVIDAD PRINCIPAL: MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA DE PROCESOS

OBJETIVO: PRES MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA FUNCIONALIDAD DE PROCEDIMIENTOS Y MANUALES

TAREAS O ACCIONES	META	RESPONSABLE / ASIGNADO	RECURSOS
Verificar el uso e implementación de procedimientos.	Contar con la documentación necesaria que permita la participación de cada uno de los integrantes de la organización	Alta gerencia con la compañía de auxiliares administrativos y encargados de cada área.	Índices de gestión de procedimientos documentación actualizada, papelería y computadoras
Verificar el uso e implementación de documentación.			
Verificar el uso e implementación de manual de funciones.			
Realizar la medición de procesos según índices de gestión			
Realizar seguimientos de procesos			
Desarrollar y realizar mejoras.			
Implementar control de producto o servicio no conforme.			
Implementar reconocimiento de causas de producto no conforme.			

Cuadro No. 33. Plan de acción del Comité de Calidad, Pre- auditoria y Auditoria Fuente: Tradiciones Katering. 2014

EMPRESA: TRADICIONES KATERING SERVICE

RESPONSABLE GENERAL: ALTA GERENCIA Y AUDITORES EXTERNOS

ACTIVIDAD PRINCIPAL: COMITÉ DE CALIDAD, PRE-AUDITORIA, AUDITORIA

TAREAS O ACCIONES	META	RESPONSABLE / ASIGNADO	RECURSOS
Identificar el alcance de la auditoria que se propone	Certificación ISO 9001:2008	Comité de calidad	Documentación necesaria, presupuestos del valor de la auditoria, capacitación de auditores
Definir comité de calidad.			
Identificar personal encargado de auditoria			
Realizar pre-auditoria.			
Realizar mejoras de acuerdo a pre-auditoria y cerrar no conformidades			
Auditoria el proceso solicitado.			

6.3. PLAN DE ACCIÓN CON REQUERIMIENTO NORMA ISO 9001:2008

De acuerdo con los requerimientos presentados en la norma ISO 9001:2008, se realizara un cuestionario donde se identifican de acuerdo con la situación y documentación actual de la organización, presentados de acuerdo con cada requisito, las tareas a realizar, responsable y el tiempo de acción del requerimiento. Ver tabla 30. Plan de acción según requisitos Norma ISO 9001:2008.

Cuadro No. 34. Plan de Acción para la implementación SGC Según Norma ISO 9001:2008.

(Elaborado por: Cristian Calderón)

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
4. SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD					
4.1. REQUISITOS GENERALES.					
¿Se encuentran identificados los procesos del sistema?		X		1. Definir nuevos mapas de procesos de acuerdo con procesos actuales. Ver tabla 30 Plan de acción análisis planeación estratégica 2. Adecuar procedimientos y registros que identifiquen adecuadamente cada uno de las actividades y funciones en la empresa Ver tabla 30 Plan de acción análisis planeación	Alta gerencia
¿Se identifican y controlan los procesos subcontratados externamente?		X			
4.2 Requisitos de la documentación					
4.2.1 Generalidades					
¿Existe un documento de objetivos de calidad?		X		1. Analizar propuesta de políticas de calidad. Pag.71. 2. Gestionar actividades para la documentación del manual de calidad 3. Planear reuniones con la alta gerencia y todos los encargados de cada área para identificar procesos y procedimientos faltantes ver cuadro 28 Caracterización de procesos y documentación	Alta gerencia
¿Los documentos son legibles e identificables?		X			
¿Existe un manual de calidad?		X			
¿Existe un manual de calidad?		X			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD					
4.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD					
¿El manual incluye el alcance del sistema de gestión de la calidad?	X		Existe un manual pero mal redactado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ceración de manual de calidad (se encuentra en anexos) 2. Identificar y crear documentos y procedimientos por la norma(se encuentra en anexos mandatorios por la norma) 3. Ver cuadro Diseño del sistema documental 29 	Alta gerencia, Encargados de cada área y Cristian calderón
¿El manual incluye las exclusiones del apartado y su justificación?	X		Existe un manual pero mal redactado		
¿El manual incluye o cita a todos los procedimientos documentados?	X		Existe un manual pero mal redactado		
¿El manual de calidad incluye la interacción de los procesos?	X				
4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS					
¿Existe un procedimiento documentado para el control de documentos?		X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los registros actuales para poder permitirnos determinar los documentos faltantes 2. Elaborar un procedimiento de creación y desarrollo de nuevos documentos y registros 3. Analizar procedimientos control de documentos basándose en requisitos de la Norma ISO 9001:2008, para incluir procedimientos, faltantes en la empresa. ver cuadro 29 diseño de sistema documental. 	Alta gerencia, Encargados de cada área y Cristian calderón
¿Existe una metodología documentada adecuada para la aprobación de documentos?		X			
¿Los documentos revisados cumplen con esta metodología de aprobación?		X			
¿Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos?		X			
¿Los documentos revisados cumplen con esta metodología de identificación de cambios y estado de revisión?		X			
¿Existe una metodología documentada adecuada para la distribución de los documentos que los haga disponibles en los puestos de trabajo?		X			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD					
4.2.2 CONTROL DE REGITRO					
¿Son controlados los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación del sistema de gestión de la calidad?		X		<p>1. Incluir en la creación de procesos el procedimiento mencionado creado en los anexos obligatorios por la norma ISO 9001:2008</p> <p>2. Crear registros faltantes mencionados en el capítulo 3 se tendrá de indagar en cada proceso que registro se considere necesario.</p>	<p>Alta gerencia, Encargados de cada área y Cristian calderón</p>
¿Cuenta la organización con un procedimiento documentado que defina controles necesarios para identificar el almacenamiento, la protección, la retención y la disposición de los registro		X			
¿se encuentran los registros de la empresa de forma legible, fácilmente identificable y recuperable		X			
PORCENTAJE CAPITULO 4 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	20%	80%			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
5, RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION					
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION					
¿Se evidencia el compromiso de la alta dirección con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad y mejora continua de su eficacia por medio de la comunicación de la importancia satisfacer los requisitos del cliente los legales y reglamentarios?		X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar actividades para el conocimiento e implementación del SGC en la empresa. 2. Generar o estipular políticas de la calidad eficiente. 3. Identificar y crear objetivos de calidad correspondiente con objetivos de la empresa ver página 71 4. Estipular fechas para la revisión anua por alta dirección 5. Incluir revisiones en procedimientos actuales de gerencia. 	Alta gerencia, Encargados de cada área y Cristian calderón
¿Se establece la política de calidad como evidencia del compromiso de la alta dirección con el desarrollo e implementación el sistema de gestión de calidad y mejora continua de su eficacia?		X			
Esta la alta dirección asegurando que se establezcan los objetivos de la calidad como evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad y la mejora continua?		X			
¿Evidencia las revisiones por la dirección el compromiso de la alta gerencia con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como con la mejora continua de su eficacia?		X			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
5, RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION					
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION					
¿Se evidencia el compromiso de la alta dirección con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad y mejora continua de su eficacia por medio de la comunicación de la importancia satisfacer los requisitos del cliente los legales y reglamentarios?		X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar actividades para el conocimiento e implementación del SGC en la empresa. 2. Generar o estipular políticas de la calidad eficiente. 3. Identificar y crear objetivos de calidad correspondiente con objetivos de la empresa ver página 71 4. Estipular fechas para la revisión anua por alta dirección 5. Incluir revisiones en procedimientos actuales de gerencia. 	Alta gerencia, Encargados de cada área y Cristian calderón
¿Se establece la política de calidad como evidencia del compromiso de la alta dirección con el desarrollo e implementación el sistema de gestión de calidad y mejora continua de su eficacia?		X			
Esta la alta dirección asegurando que se establezcan los objetivos de la calidad como evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad y la mejora continua?		X			
¿Evidencia las revisiones por la dirección el compromiso de la alta gerencia con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como con la mejora continua de su eficacia?		X			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE					
¿Está la alta dirección asegurada y aumentado la satisfacción del cliente por el medio del cumplimiento de sus requisitos determinados?		X		1. Implementar sistemas que permitan identificar por medio de las evaluaciones de servicio, la satisfacción del cliente	Auxiliar Administrativo
5.3 POLITICA DE CALIDAD					
Esta la dirección asegurado que la política de calidad es la adecuada con respeto al propósito de la empresa?		X		1. Crear y definir la política de la calidad de la organización. ver propuesta de política de calidad en el manual de calidad en anexos	Alta Gerencia
¿Está la alta dirección asegurado que la política de calidad cumpla con los requisitos de mejora continuamente en la eficacia de SGC?		X			
¿Está la alta dirección asegurado que la política de calidad es comunicado y entendida dentro de la organización?		X			
¿Está la alta dirección asegurado que la política de calidad es revisado para su continua educación?		X			
5.4. PLANIFICACION					
5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD					
¿Está la alta dirección asegurando que los Objetivos de la calidad necesarios o no para cumplir con los requisitos del producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?		X		1. Alinear objetivos con procedimientos ver en el manual de calidad en anexos	Alta Gerencia
¿Son los objetivos de la calidad medible y coherente con las policías de calidad?		X			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
¿Está la alta dirección asegurándose de que la planificación del sistema de gestión de calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, como objetivos de calidad.		X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de actividades en procedimientos que permitan planear el SGC. 2. Identificar y corregir el incumplimiento con los requisitos de la norma. 	Alta dirección y Cristian Calderón
¿Está la alta dirección asegurándose de mantener la integridad del SGC cuando se planean e implementan cambios a este?		X			
5.5 RESPONSABILIDADES, AUDITORIA Y COMUNICACIÓN					
5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUDITORIA					
¿Está la alta dirección asegurándose de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización?		X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un sistema de comunicación interno que permita generar el conocimiento de las autoridades en la 	Auxiliar Administrativo
5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN					
¿Ha designado la alta dirección un miembro de la dirección de la organización como el responsable del establecimiento?	X			<ol style="list-style-type: none"> 1. Definir perfil y responsabilidades del representante de la dirección 2. Desarrollar las funciones del representante de la dirección. 3. Seleccionar el representante de la dirección. 	Alta dirección y Cristian Calderón
¿El miembro de la dirección de la organización designado informa a la misma sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y de cualquier necesidad de mejora?	X				
¿El miembro de la dirección de la organización designa se asegura de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la empresa	X				
5.2.3 COMUNICACIÓN INTERNA					
¿Está la alta dirección asegurándose de que el establecimiento de los procesos de comunicación son los apropiados dentro de la organización.	X			<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar sistema de comunicación y creación de documentos compartidos por red. 	Auxiliar Administrativo

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
5.6 REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN					
5.6.1 GENERALIDADES					
¿Se asegura por parte de la alta gerencia la conveniencia. Adecuación y eficacia continua por medio de la revisión del sistema de gestión de la calidad en la empresa?		X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear e identificar procedimientos a revisar y evaluar 2. Incluir en la revisión una propuesta con anterioridad de análisis de todos los aspectos generales 3. Archivar acta de la revisión por la dirección 	Alta dirección y Cristian Calderón
¿La revisión del SGC incluye una evaluación de las oportunidades de mejor y la necesidad de efectuar cambios en el SGC?		X			
5.6.2 INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA LA REVISIÓN					
¿Se incluye en la revisión de la información de entrada por la dirección de los resultados de las auditorias?		X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y realizar un cronograma donde se especifique todos los temas relacionados y necesarios para mejorar o crear entre otras. 2. Crear procedimientos para la alta dirección que incluya todas las variables de entrada y salida de los procesos. 3. Archivar y documentar las revisiones realizadas por la dirección. 	Alta dirección, encargados de cada área y Cristian Calderón
¿Se incluye en la revisión de entrada por la dirección la retroalimentación del cliente?		X			
Se incluye en la revisión de la información de entrada por la dirección el desempeño de los procesos y la conformidad del producto?		X			
¿se incluye en la revisión de la información de entrada por la dirección el estado de las acciones correctivas y preventivas.?		X			
¿Se incluye en la revisión de la información de entrada por la dirección las acciones de seguimiento de revisiones previas realizadas por la dirección?		X			
¿Se incluye en la revisión de la información de entrada por la dirección las recomendaciones para la mejora?		X			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
5.6.3 RESULTADOS DE REVISIÓN					
¿Las decisiones y acciones relacionadas con las mejora de las eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos de encuentran incluidas en los resultados de la revisión por las dirección?		X		1. Documentar de forma permanente y en un sistema de computación todas las revisiones, en una base de datos que realice diferencias e informes de las revisiones de la dirección?	Auxiliar Administrativa
¿ Las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente se encuentran incluidas en los resultados de la revisión de la dirección?		X			
¿Las decisiones acciones relacionadas con las necesidades de recursos se encuentran incluidas en los resultados de la revisión por la dirección?		X			
PORCENTAJE CAPITULO 5 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	22%	78%			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
6 GESTIÓN DE RECURSOS					
6.1 PROVISION DE LOS RECURSOS					
¿Se determinan y proporcionan por parte de la organización recursos para la implementación, mantenimiento y mejora continua de la eficacia del SGC?		X		1. Desarrollar procedimientos de la provisión de recursos, e identificar y archivar evidencia del mismo.	Encargados de cada área
¿Se determinan y proporcionan por parte de la organización recursos para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de requisitos?		X			
6.2 RECURSOS HUMANOS.					
6.2.1 GENERALIDADES					
¿Es competente personal que realiza los trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto, con base a la educación, formación, habilidades y experiencias?	X		Formatos de entrevistas y documentación proveedores	1. Definir perfiles que destaquen competencia requeridas para el cargo	Encargado de talento humano
6.2.2. COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA					
¿Se encuentra determinadas por parte de la empresa las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con e producto?		X		1. Actualizar constantemente el perfil actividades desarrolladas por el persona. 2. Realizar plan de capacitaciones para evaluar competencias. 3. Realizar una base de datos donde se actualice mensualmente la información de los prestadores de servicios y competencia formadas.	Encargado de talento humano y auxiliar de talento humano
¿Realiza la organización formación u otras acciones para lograr las competencias necesarias?		X			
¿Evalúa la organización de las acciones tomadas?		X			
¿Cuenta la organización con los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia?		X			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
6.3 INFRESTRUCTURA					
¿La infraestructura de la empresa cuenta, se mantiene y está determinada con lo necesario para lograr la conformidad no los requisitos del producto?	X		Infraestructura propia y adecuada para el negocio	1. Generar actividades de responsabilidades en cuanto a la infraestructura de la empresa	Jefe de talento humano y alta dirección
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO					
¿Es determinado y gestionado el ambiente de trabajo por parte de la organización para que el mismo sea el adecuado para lograr la conformidad con los requisitos del producto?	X				
PORCENTAJE CAPITULO 6 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	57%	43%			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO					
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO					
¿Cuenta la organización con procesos desarrollados y necesarios para la realización del producto?	X		Menús semanales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar procedimientos con las actividades relacionadas con la planificación y realización del producto y prestación de servicio. 2. Tener evidencia de las modificaciones y creación del producto. 3. Identificar y crear registros necesarios para la planificación de la organización del producto o servicio 	Alta dirección y encargado de la área de producción
¿Si es apropiado, determina la empresa durante la planificación de la realización del producto los objetivos de calidad y requisitos para el producto?	X		Planificación por el chef		
¿Las actividades requeridas para verificación, validación, seguimiento medición, inspección para el producto así como criterios para la aceptación del mismo, son determinados por la organización en la planificación?	X		El supervisor lleva un registro de aprobación del producto		
¿Hay registros de evidencia de los procesos de realización y de cumplimiento de los requisitos del producto final, determinados por a organización durante la planificación de la realización del producto apropiado?	X		Registro en sistema de la empresa		
¿Se presenta el resultado de la planificación de forma adecuada para la metodología de operación de organización?		X			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE					
7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO					
¿Son determinados por la organización los requisitos especificados por el cliente, incluye los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma?	X		Contrato de clientes y proveedores		Encargado de área
¿Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido, son determinados por la organización?	X		Contrato de clientes y proveedores		
7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO					
¿Los requisitos relacionados con el producto son revisados por la empresa?	X		Reuniones del gerente y chef		Encargados de área y procesos auxiliar de ventas
¿Antes de proporcionar un producto al cliente la empresa realiza la revisión, de los requisitos relacionados con el producto?	X		Reuniones del gerente y chef		
¿Se asegura la empresa de tener definidos los requisitos del producto?	X		Documentos de la empresa		
¿Se asegura la empresa de que estén resueltas las diferencias entre requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?	X		Email tradicioneskatering@hotmail.es		
¿Se asegura la empresa de contar con la capacidad para cumplir con los requisitos definidos?	X		Email tradicioneskatering@hotmail.es		
¿Cuenta la empresa los requisitos de los resultados de revisiones y acciones originales de la misma?	X		Documentos de servicio		

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE					
¿Implementa y determina la organización disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente acerca de la información sobre el producto?	X		Reuniones con clientes de la empresa	1. Desarrollar un plan de visitas al cliente de forma constante y efectiva	Encargado de procesos
¿Implementa y determina la empresa disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente acerca de las consultas, contratos o intención de pedidos, incluyendo las modificaciones?	X		Email tradicioneskatering@hotmail.es		
7.4 COMPRAS					
7.4.1 Proceso de compras					
¿Se encuentran definidos por escrito los productos y los requisitos solicitados a los proveedores?		X		1. Desarrollar procedimientos para compras, selección y evaluación de proveedores 2. Identificar las necesidades de productos y servicios a comprar 3. Realizar registros para compras. 4. Revisar posteriormente que las compras son las adecuadas	
¿Existe una selección de proveedores y se encuentran definidos los criterios de selección?		X			
¿Existe una evaluación de proveedores y sus criterios de evaluación?		X			
¿Existen registros de las evidencias de cumplimiento de los criterios de selección, Evaluación y reevaluación?		X			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
7.4.2 INFORMACIÓN DE COMPRAS					
¿Existe una metodología adecuada para la realización de los pedidos de compra?		X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar el registro actual de compra interna y mejora. 2. Identificar posible registros necesarios para el proceso 3. Evaluar proveedores. 	Encargado de proceso
¿Los pedidos de compra contienen información sobre todos los requisitos deseados?		X			
¿Se cumple la metodología definida para los requisitos de compra?		X			
7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS					
¿Existe definida una metodología adecuada para inspección de los productos comprados?		X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar procedimientos y registros que permitan evaluar los productos que se han comprado eficazmente. 	Encargado de proceso y Auxiliar Administrativa
¿Están definidas las responsabilidades para la inspección de los productos comprados?		X			
¿Existen registros de las inspecciones conformes a la metodología definida?		X			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
7.5 PROMOCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO					
7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO					
¿Controla la empresa la producción y prestación de servicios por medio de la planificación de las mismas?	X		Hay reuniones semanales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear un procedimiento con actividades direcciones al control de los productos y servicios actuales. 2. Incluir personal encargado de realizar mediciones, con instrumentos especializados o indicadores de gestión palmados acordemente con la empresa y sus necesidades. 	Encargado de proceso y Alta gerencia
¿Si es aplicable la disponibilidad de información que describa las características del producto deber estar incluida en las condiciones controladas?	X		Hojas de producción		
¿La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando es necesario y aplicable están concluidas en las condiciones controladas?	X		Hojas de orden de servicio		
¿Se encuentran incluidas en las condiciones controladas el uso del equipo apropiado?	X		Hoja de equipos a utilizar		
¿Se encuentran incluida en las condiciones controladas la implementación del seguimiento y la medición		X			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO					
Si existen procesos para validar, ¿se han definido Los requisitos para esta validación?		X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar procedimientos acorde con la validación de procesos de producción y prestados del servicio. 2. Crear registros y evidencias de las validaciones del producto las cuales son necesarias que satisfagan las necesidades del cliente. 	Líder de proceso
¿Existen registros de la validación de los Procesos?		X			
7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD					
¿Se encuentra identificado el producto a lo largo de todo el proceso productivo?		X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar en el contrato de prestación de servicio por medio de un procedimiento la importancia del cuidado de la propiedad del cliente. Sensibilizar al personal sobre este tema 	Líder de proceso
¿Si es necesaria la trazabilidad del producto, ¿Se evidencia la misma?		X			
7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE					
¿Existe una metodología adecuada definida para la comunicación de los daños ocurridos en los productos del cliente?	X		Observaciones, evaluación de servicio		Líder de proceso
¿Si es de aplicación, ¿se cumple la ley de protección de datos con los datos de los clientes?	X		Observaciones, evaluación de servicio		

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
7.5.5 Preservación del producto					
¿Mantiene la organización la conformidad con los requisitos por medio de la preservación del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto?		X		1. Generar registros y procedimientos acordes con la preservación del producto	Líder de proceso
¿Cuenta la empresa con la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección según aplicable del producto?		X			
PORCENTAJE CAPITULO 7 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	84%	16%			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
8 MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA					
8.1 GENERALIDADES					
¿Demuestra la empresa la conformidad con los requisitos del producto, por medio de la planificación e implementación de procesos de medición, análisis y mejora?		X		1. Definir herramientas de medición de la satisfacción del cliente, análisis y mejora.	Alta dirección y líder de proceso
¿Asegura la empresa la conformidad del sistema de gestión de la calidad por medio de la planificación de procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora.		X			
¿Permite la planificación e implementación de procesos de seguimiento, mejora, análisis, el mejoramiento continuo de la eficacia del sistema de gestión de calidad?		X			
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN					
8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE					
¿Confirma la organización por medio del seguimiento de la información relacionada con la percepción del cliente, el cumplimiento de sus requisitos?		X		1. Realizar base de datos que permita identificar en qué momento no se cumple con la satisfacción del cliente.	Encargado de proceso
¿Ha determinado la empresa los métodos para obtener y utilizar dicha información?		X			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
8.2.2 AUDITORÍA INTERNA					
¿Determina la empresa por medio de auditorías internas, la conformidad del sistema de gestión de la calidad con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001: y con los requisitos del sistema de gestión de calidad establecidos por la misma?		X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Incluir procedimientos de quejas y reclamos. 2. Planificar auditorías internas anuales según necesidades. 3. Definir como política de la empresa las auditorías internas 4. Analizar y archivar registros de las auditorías internas, definir procedimientos de acciones correctivas y preventivas 	Alta dirección y líder encargado del proceso.
¿Utiliza la organización auditores internos a intervalos planificados para determinar el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene eficaz?		X			
¿Se toma en consideración al momento de planificar un programa de auditorías, el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas?		X			
¿Define la organización los criterios, el alcance, la frecuencia y metodología de la auditoría?		X			
¿Cuenta la empresa con el establecimiento de un procedimiento documento que define las responsabilidades, requisitos para planificar y realizar auditorías, así como los registros e informes de resultados?		X			
¿Toma acciones correctivas la dirección responsable del área que este siendo auditada, asegurando la eliminación de las no conformidades detectadas y sus causas?		X			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS					
¿Aplica la empresa métodos apropiados para el seguimiento de procesos internos y medición de procesos del sistema de gestión de calidad si es aplicable		X		1. Incluir en la creación de procedimientos indicadores de gestión evaluación de los mismos	Encargado de proceso y alta dirección
¿Demuestran los métodos utilizados la capacidad de los procesos para alcanzar resultados planificados		X			
¿Lleva a cabo la organización correcciones y acciones correctivas cuando no se alcanzan los resultados planificados?		X			
8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO					
¿Realiza la empresa seguimientos y mediciones a las características del producto, para verificar que se cumplan los requisitos del mismo?		X		1. Identificar procedimientos con actividades que permitan realizar las mediciones acordes del producto y las necesidades del mismo 2. Contar con registros del seguimiento y medición del producto 3. Realizar revisiones de los seguimientos.	Encargado de proceso y alta dirección
¿Se realizan las mediciones y seguimientos de las características del producto en las etapas apropiadas del proceso de la realización del mismo, de acuerdo con las disposiciones planificadas?		X			
¿Mantiene la empresa evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del producto?	X		Su evaluación es directa por parte del supervisor de la empresa		
¿Indican los registros de seguimiento y medición del producto con la indicación del personal que autoriza del producto al cliente?		X			
¿Cuenta la liberación del producto y la prestación del servicio al cliente, es realizado de completar satisfactoriamente el producto?		X			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME					
¿La empresa toma acciones para eliminar las no conformidades del producto?		X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear una base de datos proveedores y evaluación de servicios las no conformidades. 2. Diseñar un procedimiento de clientes la revisiones de no conformidades del producto 3. Implementar procedimientos con actividades que definan las verificaciones previas de las revisiones y correcciones del producto no conforme 	Alta dirección y encargado de proceso
¿De acuerdo con el producto no conforme, la empresa toma acciones para impedir su uso?		X			
¿Cuenta la empresa con verificaciones previas a la corrección de un producto no conforme?		X			
¿Cuenta la empresa con registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente?		X			
8.4 ANÁLISIS DE DATOS					
¿Proporcionar en análisis de datos información sobre la satisfacción del cliente?		X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear procedimientos herramientas que permitan convertir datos en información adecuada para la empresa, como puede ser programas de office 	Alta dirección y encargado de proceso
¿Proporciona el análisis de datos información sobre la conformidad con los requisitos del producto		X			
¿Proporciona el análisis de datos información sobre los proveedores?		X			
8.4 ANÁLISIS DE DATOS					
¿Utiliza la empresa el uso de políticas de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección como medio de mejora continua.		X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Incluir los procedimientos la importancia y necesidades de realizar mejoras continuas y evaluación de los procesos 	Encargado del proceso

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA					
¿Cuenta la empresa con los procedimientos documentado que defina los requisitos para revisar las no conformidades?		X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar causas de no conformidades del producto 2. Ingresar causas en base de datos y crear informes pertinentes 3. Evaluar y diseñar procedimientos de acciones de acuerdo con las no conformidades actuales y posibles 4. Elaborar y mantener registros de acciones correctivas y modificaciones 	Alta dirección y líder encargado del proceso.
¿Cuenta la empresa con un procedimiento documentado que permita definir requisitos que determinan las causas de no conformidades?		X			
¿Cuenta la empresa con un procedimiento documentado que defina los requisitos para evaluar si es necesario adoptar acciones que se aseguren que las no conformidades vuelvan a ocurrir?		X			
¿Cuenta la empresa con unos procedimientos documentados que defina los requisitos para revisar determinar e implementar las acciones necesarias?		X			
¿Cuenta la empresa con un procedimiento documentado que defina los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas?		X			
¿Cuenta la empresa con un procedimiento documentado que defina los requisitos para revisar le eficacia de las acciones correctivas tomadas?		X			

REQUISITO	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	ACTIVIDAD A DESARROLLAR	RESPONSABLE
	SI	NO			
8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVAS					
¿Ha establecido la organización con un procedimiento documentado que defina los requisitos que permitan determina las no conformidades potenciales y sus causas?		X		<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar actas de reuniones previas a la prestación de servicios. 2. Realizar estas de reuniones de seguimiento a los procesos de prestación de servicios que permitan generar decisiones correctivas y preventivas 3. Acordar criterios de seguimiento legibles y fácilmente entendibles, por su incidencia en la satisfacción de los clientes 4. Desarrollar procedimientos con actividades inidentificables y registros acordes con las acciones preventivas a desarrollar 	Alta dirección encargado del proceso
¿Ha establecido la empresa con un procedimiento documentado que defina los requisitos que permitan evaluar si es necesario actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades?		X			
¿Ha establecido la empresa con un procedimiento documentado que defina los requisitos para determinar e implementar las acciones necesarias?		X			
¿Ha establecido la organización con un procedimiento documentado que defina los requisitos para registrar los resultados de las acciones tomadas?		X			
¿ Ha establecido la empresa con un procedimiento documentado que defina los requisitos para revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas?		X			
PORCENTAJE CAPITULO 7 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	9%	91%			

CONCLUSIONES

- Mediante la elaboración de este diseño en base a la norma ISO 9001:2008 y con la colaboración de la empresa Tradiciones Katering Service, se podrá aplicar la futura implementación de un sistema de Gestión de Calidad y así poder posicionarse en el mercado como una empresa altamente competitiva.

- En la elaboración del diagnóstico del sistema de Gestión que se llevo en la empresa, se comparo el Sistema de Gestión de Calidad versus el (*Check list*) ISO 9001:2008 y se evidencio que se debe documentar los procesos operativos y la creación de diagramas para llegar a una estandarización de los mismos y reducir los errores que pueden ocurrir en el sistema.

- Mediante la elaboración de los procedimientos mandatorios y manual de calidad se podrá definir claramente las operaciones que se debe realizar en la empresa y las responsabilidades que conlleva.

- Mediante la realización de un plan de acción en la empresa se podrá corregir el cumplimiento de Gestión de la calidad permitiendo mejorar el control de los procesos y documentación.

- Es necesario realizar y gestionar auditorías internas constante que permita realizar seguimientos detallados de los procesos y mejoras requeridas en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

- Una futura implementación del Sistema de Gestión de Calidad depende en su totalidad del control que se realice o se tenga en la organización de los procesos, procedimientos y actividades que se desarrollan actualmente en la misma, el cumplimiento de cada uno de ellos y la mejora que se realice en el momento indicado y a adecuadamente.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las personas encargadas de la empresa, deben ser conscientes de todas las aplicaciones de un proceso de esta naturaleza y ser los encargados de impulsar a todo el personal a vencer las dificultades que se pudieran presentar a lo largo del proceso.

- Sensibilizar al personal actual proveedores y clientes la necesidad de la implementación de un sistema de Gestión de Calidad en la empresa, las ventajas del mismo y el valor agregado que genera.

- Identificar y documentar las metas que se tengan en la empresa de acuerdo a cada uno de las actividades realizadas y por realizar.

- Actualizar información relacionado con procesos, procedimientos y diagramas de la empresa.

- Es necesario que se implemente los manuales operativos, procedimientos mandatorios por la norma y el manual de calidad, para que de esta manera se demuestre que se detalle lo que se hace en la empresa y pueda ayudar de esta manera la confiabilidad del cliente.

GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable existente o defecto, para evitar su repetición.

ACCIÓN PREVENTIVA

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable, con el fin de evitar que se produzca.

ALTA DIRECCIÓN

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan el más alto nivel una organización.

AUDITORÍA

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplan los criterios de auditoría.

CONSULTOR

Persona encargada por la empresa para que implemente y desarrolle el Sistema de Calidad y consiga la certificación de la empresa por parte del organismo competente de certificación.

CONCESIÓN

Autorización para utilizar o liberar un producto no conforme con los requisitos especificados.

CULTURA

El conjunto de comportamientos, principios éticos y valores que los miembros de la organización transmiten, practican y refuerzan.

DATOS

Lista de clientes, proveedores o empleados; lista de normas, encuestas y planificación.

DIAGRAMA DE FLUJO

Representación grafica de los pasos de un proceso, que se realiza para entender mejor el mismo. Es una de las herramientas de la calidad.

DISEÑO Y DESARROLLO

Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en orden de la especificación de un producto, proceso o sistema

EVALUACIÓN

Proceso utilizado para verificar y medir el impacto de procesos en base al cumplimiento de objetivos pre-establecidos y las características de productos y servicios. La evolución no se realiza solo sobre el resultado final obtenido, sino también sobre los procesos utilizados.

MEJORA CONTINUA

Actitud y disciplina que resulta del concepto de que todo se puede mejorar y que este trabajo nunca termina.

NO CONFORMIDAD

En calidad no existen cosas que están mal hechas sino “no conformidades” cualquier no conformidad con el sistema de Gestión de Calidad debe ser tratada por un método que la detecte, corrija y evite que vuelva a producirse.

BIBLIOGRAFÍA

Sánchez. C; (2010). ISO 9001 para la pequeña empresa 3 edición, editorial Aenor, España.

Villena. E; (2003). Técnico en Hotelería y Turismo 1, Editorial Cultural, S. A, España.

T. Fontalvo y J. Vergara; (2010). La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008, editorial ISBN, España.

Mesalles. L; (2008). Eventos, reuniones y banquetes, editorial Laertes, España.

Guambi, D; (2004). Manual de procesos en el área operativa para una empresa de Katering, Quito. Editorial ediecuatorial

ALARCON, Julio Cesar “Talleres de la Metodología de la Investigación “Primera edición” 2008

Pride. W y Ferrell. C; (1977). Marketing conceptos y estrategias 9 edición, editorial Interamericana, S. A, México.

SGS del Ecuador S.A. Auditor Interno Sistema integrados de Gestión ISO 9001, ISO 14001 Y OHSAS 18001.

FUENTES VIRTUALES

<http://www.bce.fin.ec/index.php/biblioteca-bce1>

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1370/6/CAPITULO%205.pdf>

Cesmec S.A, (2014) significado de certificación. Chile. En:
<http://www.cesmec.cl/link.cgi/esp/certificaciones.act>

ANEXO N° 1: PROCEDIMIENTOS MANDATORIOS.



OBJETIVO

El objetivo del presente procedimiento documentado es el control de la edición, distribución y revisión de los documentos que forman parte del sistema de gestión de calidad.

ALCANCE.

El alcance de este procedimiento se extiende a los siguientes documentos:

- ✓ Procedimientos documentados
- ✓ Instrucciones de trabajo
- ✓ Especificaciones técnicas del producto

ASIGNACIONES Y RESPONSABILIDADES.

La responsabilidad de la edición y la revisión de los documentos del sistema corresponden a la alta dirección con el departamento de calidad de la organización. Quienes coordinarán los trabajos de preparación y distribución y proceden a la autorización de los mismos mediante su firma y fecha de vigencia. El departamento de calidad tendrá la responsabilidad de la distribución de los documentos.

IDENTIFICACIÓN

Los documentos del sistema de calidad se identificarán por un código y un título. La codificación de los procedimientos documentados estará compuesta de tres letras y tres cifras. Las letras son ORG para los procedimientos generales, FAB para los de fabricación, SRV para el de servicio y ADM para los administrativos de gestión.

REDACCION Y REVISIÓN

La alta dirección designará a una parte de su equipo de redactar cada uno de los documentos del sistema, los cuales deben cubrir todas las actividades. Fundamentales y productos de la organización. Para ello, identificará a todos los posibles afectados por la actividad y posteriormente, nombrará a un equipo liderado con un encargado, quien, una vez con la información adecuada, procederá a la redacción del documento o dibujo.

FORMATO

Los documentos escritos se adaptarán al formato del presente procedimiento.



TRADICIONES KATERING SERVICE
CONTROL DE DOCUMENTOS

Pág. 2/2

Edición:

Revisión:

UTILIZACIÓN

En los puntos en donde se lleven a cabo operaciones fundamentales, se dispone de los procedimientos o instrucciones necesarios para el adecuado desarrollo del trabajo, encontrándose estos documentos accesibles a las personas afectadas.

DISTRIBUCIÓN

La alta dirección enviara al departamento de calidad un documento de nueva creación, le acompaña de una lista de personal afectado, a fin de que el departamento de calidad, realice la distribución correspondiente, exigiendo cada uno de las áreas afectadas si recibió el documento .

Cuando un documento es de una versión antigua el departamento de calidad tiene que distribuir la nueva versión.

ARCHIVO

Cuando, por razone legales o de compromiso con el cliente, haya que archivar un documento o un procedimiento que hayan perdido su vigencia, se archivaran como documento no vigente y cada documento estará sellado con inscripción NO VIGENTE.

Responsable del procedimiento:

Fecha de vigencia:

Firma:

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha de Revisión :



**TRADICIONES KATERING SERVICE
CONTROL DE DOCUMENTOS**

**Código: 1/1
Edición:
Revisión:**

CODIGO DOCUMENTO	TITULO DE DOCUMENTO	VIGENCIA DE DOCUMENTO

Responsable del procedimiento:

Fecha de vigencia:

Revisado por:

FIRMA.....

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha de Revisión :



TRADICIONES KATERING SERVICE
CONTROL DE REGISTROS

Pág. 1/1

Edición:

Revisión:

OBJETIVO

El objetivo es presentar procedimientos documentados en el control de la edición y cumplimiento de los registros que forman parte del sistema de gestión de calidad.

ALCANCE

El alcance de este procedimiento la totalidad de los registros del sistema de calidad

ASIGNACIÓN Y RESPONSABILIDADES

El comité de la calidad, formado por los directivos de la alta dirección de la empresa, definirá los puntos y parámetros de control de sistema de calidad. La preparación de registros correspondientes a cada área de la empresa y llevaran los registros los jefes de cada departamento.

Dado que los controles de cada actividad y las personas encargadas de llevarlos a cabo, están perfectamente definidos en los procedimientos documentados correspondientes, de ahí deriva las responsabilidades de anotación en los registros de los datos obtenidos.

IDENTIFICACIÓN

Los registros del sistema de calidad se identifican por un código y un título. La codificación está compuesta por las letras RGC y el correlativo que le corresponda. En todos ellos figuran las siguientes casillas: fecha, aceptación o rechazo y nombre y firma del encargado del control.

ARCHIVO

El departamento de calidad trasladara los datos de los controles al sistema informático y archivara la totalidad de los registros durante un periodo de tres años, a menos que se haya llegado con el cliente a un acuerdo que notifica dicho periodo..

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha de Revisión :

Responsable del procedimiento:

Fecha de vigencia:

Firma:



OBJETIVO

El objetivo de este presente procedimiento documentado es el definir la metodología para la realización de las auditorías que han sido programadas.

ALCANCE

Este instructivo cubre las actividades desde la elaboración de un programa de auditorías internas hasta verificar mes a mes la prestación de avances por parte de las diferentes áreas y cerrar las acciones cumplidas

ASIGNACIÓN Y RESPONSABILIDADES

Las personas encargadas de la confección del programa anual de auditorías se el comité de calidad.

El auditor con el departamento de calidad y de acuerdo con los jefes de cada departamento de la empresa se encargaran de la ejecución de la auditoria.

DEFINICIONES

- ✓ Programa de auditoría: uno o más auditorías planeadas a un tiempo específico.
- ✓ Plan de auditoría: descripción de actividades y arreglos para una auditoria.
- ✓ No conformidad: es el no cumplimiento de los requisitos especificados. Se aplica la desviación o ausencia de una o más características o elementos del sistema de calidad.
- ✓ Informe de auditoría interna: Informe que se realiza al final de la Auditoría interna, en el cual se consolidan e interpretan los resultados obtenidos en cada una de las áreas o procesos auditados.
- ✓ CAPA: acciones correctivas y preventivas
- ✓ Lista de verificación: Documento que sirve de guía a los auditores para desarrollar el proceso de auditoría.
- ✓ Reporte de auditoría interna: Registro donde se plasman los resultados de la auditoría interna realizada de acuerdo a los requisitos o estándares a la gestión de calidad. Este registro se realiza por cada área auditada, los cuales son consolidados en el informe de auditoría interna.



TRADICIONES KATERING SERVICE
AUDITORÍAS INTERNAS

Pág. 2/2

Edición:

Revisión:

ACTIVIDADES:

1. Elaborar el programa de aseguramiento de calidad del año indicando la frecuencia de las auditorias y procesos a auditar.
2. Elaborar el plan de auditoría indicando el alcance de la auditoria definiendo criterios y metodología. De acuerdo al estado de flujo de información (entrada, salida, controles y recursos) importancia de los procesos las áreas a auditar y así como los resultados de las auditorias previas.
3. Enviar el plan de auditoría a los jefes de área y al gerente general.
4. Dirigir la reunión de apertura y cierre de las auditorías internas.
5. Auditar al proceso o área que corresponda
6. Informar al auditado las observaciones y no conformidades encontradas durante el proceso, con la finalidad de que estén de acuerdo con lo encontrado durante el proceso de auditoría.
7. Elaborar el informe de auditoría interna de las áreas o procesos auditados detallado las no conformidades, observaciones, fortalezas del área y oportunidades de mejora
8. Enviar el informe de auditoría interna al gerente general con copia a los jefes de área y la gerencia del sistema de calidad.
9. Archivar los reportes e informe de auditoría interna, así como las listas de verificación utilizados durante una auditoria.
10. Trabajar las no conformidades generadas en el registro plan de acción. Solo para los casos donde se consideren no conformidades críticas o repetitivas.

Responsable del procedimiento:

Fecha de vigencia:

Firma:

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha de Revisión :



TRADICIONES KATERING SERVICE
PLAN DE AUDITORIA INTERNA

Código:
Edición:
Revisión:

AUDITOR LIDER: _____

FECHA: _____

DIA	HORA	ACTIVIDAD	AUDITOR NTERNO	RESPONSABLE	AREA

Responsable del procedimiento: _____

Fecha de vigencia: _____

FIRMA DEL RESPONSABLE

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha de Revisión :



**TRADICIONES KATERING SERVICE
REPORTES DE AUDITORIA INTERNA**

Código:
Edición:
Revisión:

Proceso / área auditada	
Norma o estándar	
Equipo auditor	
Personas auditadas	
Tiempo total de auditoria	
Fecha de la auditoria	

RESUMEN GENERAL	
FORTALEZAS DE AREA	OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL AREA

REPORTE DETALLADO DE AREAS DE MEJORA		NC/OBC

Responsable del procedimiento: _____

Fecha de vigencia: _____

FIRMA DEL RESPONSABLE

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha de Revisión :



TRADICIONES KATERING SERVICE
INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código:
Edición:
Revisión:

1. FECHA DE LA AUDITORIA:
2. RAZÓN DE LA AUDITORIA :
3. AUDITORES PARTICIPANTES:
4. CRITERIO DE LA AUDITORIA
5. ALCANCE
6. METODOLOGÍA:
7. PLAN DE AUDITORIA
8. RESULTADOS: diagnósticos
 - 8.1. Fortalezas
 - 8.2. Debilidades
 - 8.3. Oportunidades de mejora.
9. CONCLUSIONES:
10. RCOMENDACIONES: aportes, oportunidades de mejora.
11. EFICACIA DE LA AUDITORÍA:
12. ANEXOS:

Responsable del procedimiento: _____

Fecha de vigencia: _____

FIRMA DEL RESPONSABLE

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha de Revisión :



OBJETIVO

Establecer el sistema de manejo de no conformidades o desvíos para asegurar que se identifiquen los incumplimientos que afectan la calidad del producto del proceso, exigencia regulativas o especificaciones de nuestros clientes, así como definir e implementar la metodología de trabajo para las acciones inmediatas correctivas y preventivas que se requieren implementar, con la finalidad de eliminar las causas de no conformidades y prevenir su recurrencia.

ALCANCE

Este procedimiento cubre las actividades desde registrar las no conformidades internas y/o externa hasta dar conformidad de la eficacia de sus acciones.

ASIGNACIÓN Y RESPONSABILIDADES

El jefe de aseguramiento de calidad, seguridad y mantenimiento serán los encargados de la revisión y cumplimiento del manejo no conforme.

DEFINICIONES

- ✓ Acción Inmediata: Acción tomada cuando ocurre la no conformidad o desviación con el propósito de no tener los procesos y dar solución pronta a lo ocurrido.
- ✓ Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable para que no vuelva a suceder.
- ✓ Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- ✓ Investigación: Procesos desarrollado para establecer el origen o causa de un evento que altere o genere desviaciones en un proceso, documentado, producto o cliente
- ✓ Se debe considerar el mejor desempeño y ejecución de las actividades y procesos donde pueden ser: Almacenamiento, distribución, documentación, Ingeniería, Mantenimiento, Validación y seguridad e higiene.
- ✓ No conformidad o desviación: incumplimiento de un requisito previamente especificado. Dichos requisitos dependen de procesos validados, de la exigencia de entes regulativos, de las especificaciones de nuestros clientes y de los lineamientos internos de la empresa.
- ✓ CAPA: términos en ingles que significa Corrective actions and preventive actions que corresponde a acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Investigador responsable: jefes del área en la gestión de las no conformidades, define y es parte del equipo de trabajo multidisciplinario que investiga NO conformidad.



- ✓ Comité Técnico: Equipo multidisciplinario liderado por ASC y conformado además por jefes de procesos operativos y procesos de soporte, según su especialidad y el tema que se requiere revisar.
- ✓ NC: no conformidades

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Registrar la NC en el sistema de gestión de calidad de Tradiciones Katering, indicando el detalle de la misma
2. Definir el responsable del aseguramiento de sistema de calidad
3. Enviar el registro de de ASC.
4. Evaluar la no conformidad levantada
5. Definir el investigador.
6. Entregar el registro NC al investigador.
7. Definir un equipo de trabajo multidisciplinario para la realización de la investigación.
8. Definir el equipo de trabajo.
9. Trabajar en equipo llegar a una conclusión de la NC
10. Plantear con el equipo de trabajo las acciones correctivas o preventivas, indicando fechas cumplimiento y nombres de los responsables en cada caso.
11. Enviar el registro de la NC trabajada al jefe de aseguramiento de calidad.
12. Realizar la evaluación preliminar de las acciones
13. Definir el comité técnico para evaluar las acciones propuestas
14. Convocar un comité técnico para revisar las acciones propuestas y enviar el registro NC.
15. Revisar y evaluar las acciones propuestas en conjunto con de aseguramiento de Calidad.
16. Definir el auditor
17. Enviar el registro de la NC al auditor
18. Revisar el plan y profundizar o modificar los puntos necesarios para llegar a la causa y enviar al ASC
19. Auditar las acciones correctivas y preventivas, según fecha de cumplimiento.
20. Modificar el análisis de causa y/o ejecutar las acciones, mejoras, según indicación del auditor.
21. Enviar las modificaciones que se indican en la actividad 20 al encargado de aseguramiento de calidad.
22. Evaluar los cambios realizados por el investigador
23. Evaluar el registro NC.
24. Enviar el registro NC al investigador



TRADICIONES KATERING SERVICE
MANEJO DE NO CONFORMES

Pág. 3/3

Edición:

Revisión:

25. Comprobar le eficacia de acciones en el tiempo, si las acciones nos son eficaces devolver el registro de NC al encargado de aseguramiento de calidad y si las acciones son eficaces, dar conformidad de su eficacia.

VERIFICACIÓN POSTERIOR

Todos los productos recuperables mediante tratamiento sufren al final de la operación una inspección similar a la que les condujo a esta situación, realizada con los mismos criterios de aceptación o rechazo que en su inspección inicial.

Responsable del procedimiento:

Fecha de vigencia:

Firma:

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha de Revisión :



TRADICIONES KATERING SERVICE
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Pág. 1/2

Edición:

Revisión:

OBJETIVO

Establecer un instructivo que nos permita implementar las Acciones Correctivas y Preventivas, a través del seguimiento indicado en el procedimiento corporativo de manejo de No conformidades que se generan en Tradiciones Katering, con la finalidad de eliminar las causas de no conformidades y/o no conformidades potenciales y prevenir su recurrencia.

ALCANCE

Este procedimiento cubre las actividades desde detectar una no conformidad, es decir una desviación del sistema de gestión de calidad hasta establecer un comité multidisciplinario que evalúa, verifica las causas y acciones correctivas y preventivas planteadas por el responsable de investigar una NO conformidad.

ASIGNACIÓN Y RESPONSABILIDADES

El jefe de aseguramiento de calidad, seguridad y mantenimiento serán los encargados de la revisión y cumplimiento del manejo acciones correctivas y preventivas.

DEFINICIONES

- ✓ Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, para que no vuelva suceder.
- ✓ Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una NO conformidad potencial u otra situación posesionalmente indeseable.
- ✓ Auditor: Trabajador encargado de auditar las acciones correctivas y preventivas provenientes de una no conformidad.
- ✓ Registro de acciones correctivas y preventivas: Registro donde se ingresan las no conformidades, las acciones correctivas y preventivas, el responsable de realizar la acción correctiva, la fecha de cumplimientos de la acción y la conformidad de cumplimiento y efectividad. Además las observaciones del auditor.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Cualquier trabajador dentro de la empresa puede identificar una NO conformidad, la que debe ser reportado al jefe de Aseguramiento de Calidad.
2. Generar el registro de acciones correctivas y preventivas como consecuencia de una NO conformidad reportada a un proceso o producto según corresponda.
3. Desarrollar el proceso de investigación con el equipo multidisciplinario siguiendo la técnica de los cinco porque y generado las plantillas de documentación correspondientes.



TRADICIONES KATERING SERVICE
ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Pág. 2/2
Edición:
Revisión:

4. Realizar el Análisis causa efecto de los factores que afectan el caso en estudio.
5. Determinar e ingresar el tipo de acción (correctivas o preventivas), y detallar los pasos a seguir para evitar que se vuelva a presentar a no conformidad; debe indicar para cada acción, responsable y fecha de cumplimiento.
6. Grabar la información y presentaría al comité técnico para su discusión.
7. Definir las acciones presentar al encargado de la gestión de calidad para su aprobación.
8. Auditar el cumplimiento y la eficacia de las acciones correctivas y preventivas, según fecha de implementación
9. Ingresar el porcentaje de ejecución y efectividad.
10. El tiempo estimado de respuesta del investigador a un registro de no conformidad es de 7 días hábiles. Estos 7 días consideran el tiempo en que debe hacerse el levantamiento para entregar el plan de trabajo.
11. Establecer un comité técnico conformado por los jefes de procesos y jefes de gestión humana. Este comité da los lineamientos y políticas generales.
12. Establecer un comité multidisciplinario que evalúa, verifica las causas y acciones correctivas y preventivas planteadas por el responsable de investigar una NO conformidad.

PLAZOS

Cumplidos los plazos y salvo que se haya solicitado prorroga de alguno, el jefe de departamento, convoca otra reunión de seguimiento en donde el instructor informa de la verificación, no solamente de el cumplimiento de acciones, sino también de la efectividad de las mismas, pudiendo en ese momento tomar el acuerdo de cierre definitivo de expedientes, el cual será archivado por el instructor.

Responsable del procedimiento:

Fecha de vigencia:

Firma:

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha de Revisión :



TRADICIONES KATERING SERVICE
EXPEDIENTE DE AREAS CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Código:
Edición:
Revisión:

APERTURA DEL EXPEDIENTE

Motivo: _____

Fecha de apertura: _____ **Instructor:** _____

Causa de la anomalía: _____

REUNIÓN INICIAL

Fecha: _____ **Representante Dpto.:** _____

Asistentes:

Acciones Correctivas:

Responsables:

Plazos:

CUMPLIMIENTO DE ACCIONES

Plazos de cumplimiento:

Responsable del procedimiento: _____

Fecha de vigencia: _____

Elaborado por:	Revisado por:	Fecha de Revisión :

FIRMA DEL RESPONSABLE

ANEXO Nº 2: COSTO IMPLEMENTACIÓN ISO 9001:2008.



PROPUESTA ECONÓMICA

Asesoría para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la norma ISO 9001:2008, en la

Preparado para: Katering Tradiciones Service

Febrero, 2015

Información del Documento

Preparado para	Katering Tradiciones Service
Nombre del Proyecto	Propuesta Económica para la Asesoría para la Implementación de Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2008, en la empresa Katering Tradiciones Service
Consultor Responsable	Ing. María José Ordóñez / Ing. Nelly Altamirano
Fecha	Febrero, 2015

Preparado por:



O&A Consultores
Tel: 03 2848912
Cel: 0998343102/0984765179
Dirección: Río Pallatanga y Río Misahulli (Frente al GADMA), Ambato - Tungurahua
www.oaconsultores.com

Tabla de Contenido

1	Presentación	2
2	Antecedentes	2
3	Objetivos de la Consultoría	2
3.1	Objetivo General	¡Error! Marcador no definido.
3.2	Objetivos Específicos.....	¡Error! Marcador no definido.
4	Alcance y Profundidad de la Consultoría	3
5	Equipo Técnico	3
6	Costo	3
7	Plazo de Entrega del Proyecto	4
8	Productos Esperados	4

1 Presentación

O&A Consultores es un equipo multidisciplinario de profesionales comprometidos con el desarrollo sustentable y sostenible del país, que presta sus servicios de consultoría a empresas públicas y privadas, común enfoque en soluciones innovadoras en el área de gestión ambiental y mejoramiento continuo.

Los servicios que ofrecemos comprenden:

- > Licenciamiento Ambiental
- > Auditoría e Informes Ambientales
- > Agendas Ambientales
- > Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial
- > Diseño y Evaluación de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales
- > Diseño e Implementación de Sistemas de Gestión Integrados
- > Asesoría Especializada

El por qué elegirnos:

- > Profesionales Experimentados
- > Seguridad y confianza en nuestro trabajo
- > Honorarios razonables y servicios de alta calidad
- > Trato personalizado a nuestros clientes

2 Antecedentes

Katering Tradiciones Service es una empresa de servicios gastronómicos ubicada en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, que como parte de mejorar su servicio y consolidarse como una empresa de catering con los mayores estándares de calidad, se ha planteado la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008. Es así que, ha realizado un diagnóstico inicial de cumplimiento de requisitos de la norma, determinando que existen requisitos que no cumple.

En este sentido, Katering Tradiciones Service solicita la presentación de una propuesta económica a O&A consultores, para la asesoría necesaria para el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008.

3 Objetivos de la Consultoría

3.1 Objetivo General

Asesorar al Katering Tradiciones Service para el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008

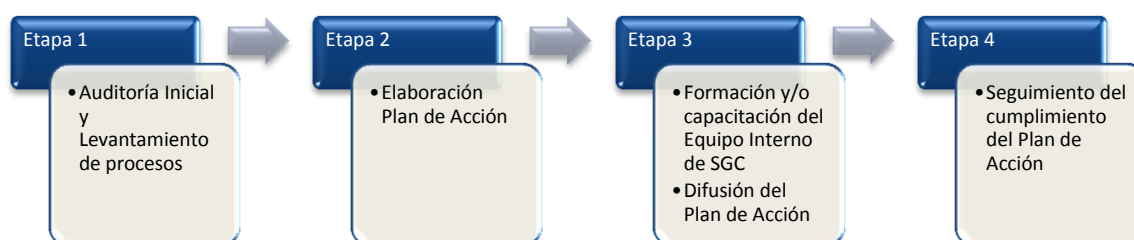
3.2 Objetivos Específicos

- > Guiar el desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad mediante el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2008, dejando al cliente preparado para aprobar las auditorías de certificación.

- > Entregar al cliente las herramientas necesarias para mejorar los procesos de su organización asegurando un mejor rendimiento de los recursos y un compromiso del personal, tanto al nivel gerencial como operativo dentro de su Gestión de Procesos.
- > dejando al cliente preparado para aprobar las auditorías de certificación
- > Ayudar al cliente a lograr las metas de calidad; mejorando los atributos del servicio que prestan.

4 Alcance y Profundidad de la Consultoría

La asesoría cubrirá los procesos generadores de valor, claves u operativos e incluirá las siguientes etapas:



Los responsables de ejecutar el plan de acción para el levantamiento de no conformidades identificadas en la auditoría, será el equipo de Sistema de Gestión de Calidad (SGC), que se conformará con personal de la empresa.

El levantamiento de procesos, indispensable para la implementación de sistema de gestión de calidad, será realizado por el equipo consultor, debido al nivel de especialización y conocimiento que exige esta actividad.

5 Equipo Técnico

El modelo de trabajo planteado implica la conformación de un equipo capacitado en aspectos, para potenciar las capacidades de gestión del equipo.

Numero	Perfil Profesional	Costo mensual
1	Líder del Proyecto	1600.00
1	Consultor Senior	1000.00
1	Consultor de apoyo	800.00

6 Costo

El costo de la consultoría asciende a **SEIS MILDOLARES AMÉRICANOS (USD 6.000,00)**. No incluye IVA

La forma de pago se establece de la siguiente manera:

Se entregará el 50% del monto total como anticipo, un 20% cumplida la etapa 2, otro 20% cumplida la etapa 3, y el restante 10% una vez completado el plan de acción.

7 Plazo de Entrega del Proyecto

Se ha considerado un plazo de cuatro (4) meses, para cumplir con los objetivos propuestos, a partir de la entrega del anticipo (50%).

8 Productos Esperados

Los productos resultantes de los trabajos serán:

- > Informe de Auditoría y Plan de Acción
- > Inventario, caracterización y optimización de procesos
- > Soporte técnico – administrativo para ejecución del plan de acción.

ANEXO N° 3: DOCUMENTACIÓN TRADICIONES KATERING SERVICE.



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES

NUMERO RUC: 1707713242001

APELLIDOS Y NOMBRES: CALDERON AGUILAR JAMILTON

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: NO

CALIFICACIÓN ARTESANAL: NUMERO:

FEC. NACIMIENTO: 28/11/1964 FEC. ACTUALIZACION: 25/09/2012

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 04/03/2004 FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:

FEC. INSCRIPCION: 04/03/2004 FEC. REINICIO ACTIVIDADES: 26/03/2008

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN BARES RESTAURANTES.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: VILLA FLORA Calle: CUMBE Número: E2-28 Intersección: SALCEDO Referencia: FRENTE AL COLEGIO SEGUNDO TORRES Teléfono: 022642712 Email: jhamilcalderon@hotmail.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Las personas naturales que superen los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Equidad Tributaria, estarán obligadas a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, y no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE).

Si supera los montos establecidos en el reglamento estará obligado a llevar contabilidad para el siguiente ejercicio fiscal y la presentación de sus obligaciones será mensual.

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 003 ABIERTOS:

JURISDICCION: REGIONAL NORTE PICHINCHA CERRADOS:

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

NOMBRE COMERCIAL:

Nº ESTABLECIMIENTO:

ESTABLECIMIENTOS:

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MPMP170510 Lugar de emisión: QUITO/MALDONADO S/N Y Fecha y hora: 08/10/2012 14:54:57

PERSONAS NATURALES
REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES

Notaría 35 QUITO
documento que antecede es FIEZ COPIA
del ORIGINAL exhibido
20 SET 2012
HECTOR VALLEJO
NOTARIO 35
08 OCT. 2012
SERVICIOS TRIBUTARIOS
QUITO



TRADICIONES KATERING SERVICE



Calle Cumbe E2-28 y Salcedo

QUITO- ECUADOR

Teléfonos: 3120407/ 3120214

Celulares: 0998796250/0998581934

MENÚ SEMANAL TRADICIONES KATERING SERVICE

SEMANA: DEL 03 AL 07 DE NOVIEMBRE 2014					
PLATO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
SOPA	Sopa de fideo con queso	Crema de espinaca	Locro de zambo	Sancocho de pescado	Consomé de pollo
PRINCIPAL	Milanesa de pollo	Pescado a la mostaza	Pollo al horno	Chuleta en salsa de champiñones	Pincho mixto
ALTERNANTE	Seco de carne	Carne a la plancha	Cerdo al ajillo	Arroz relleno	
DIETA	Tomate relleno con atún	Ceviche de chochos	Filete de pechuga al vapor	Pescado al horno	
GUARNICION DIETA	Papa al vapor	Canguil	Papa al vapor	Brócoli al romero	
ARROZ	Arroz blanco	Arroz blanco	Arroz con perejil	Arroz blanco	Arroz blanco
GUARNICION	Papa rissole	Menestra	Dedos de yuca	Maduro frito	papitas chauchas
ENSALADAS COMPUESTAS	Rábano, Lechuga, Pepinillo	Col Blanca, Vainita y zanahoria	Lechuga, tomate y cebolla	Suquini, Tomate, Brócoli	Lechuga y tomate
POSTRE	Fruta de temporada	Mil hojas	Fruta	Bandas de piña, frutilla	Fruta
JUGO	Maracuyá	Piña	Quaker	Coco	Gaseosa



TRADICIONES KATERING SERVICE



Calle Cumbe E2-28 y Salcedo

Teléfonos: 3120407/ 3120214

QUITO- ECUADOR

Celulares: 0998796250/0998581934

TRADICIONES PEDIDOS DIARIOS LUNES 03/12/2014

PUNTO	P	A	DIETA	OMLT	PES	PCHGA	ATUN	VEGE	PL.FRUT	FRUT	PTRE	JUGO		GAS	SALID PLA
												CON	SIN		
AREA 19 GUAMANI	40	40						2			82				82
ATAHUALPA	18	10				3	1				32				32
CAMAL	5	5									10				10
CASA GANGOTENA	12	6							3		21				21
CHILLOGALLO	6	1	1								8				8
INEN	14	14									28				28
MAGDALENA	8	6									14				14
PANA SUR	7	7				1	1				16				16
PLAZA G	10	25	5			1					41				41
PLZ TEATRO	3	7	1			1	1			13	0				13
PTO PAGO	10	7	2			1					20				20
QUICENTRO	4	8	3			1					16				16
RECREO	10	17	1	1		3			2		34				34
S FRANCISC	8	3	2						1		14				14
VILLA FLORA	21	5	4						1		31				31
SUB.TOTAL	176	161	19	1	0	11	3	2	7	13	367	0	0	0	380
ARMADOS EMPRESAS Y BANCO															
PUNTO	P	A	DIETA	OMLT	PES	PCHGA	ATUN	VEGE	PL.FRUT	FRUT	PTRE	CON	SIN	GAS	SALID PLA
ASEG SUR	2	2									4				4
CENTAURO	7	8									15				15
GUAMANI	5										5				5
IPIALES	1	1									2				2
MAYORISTA	2	2	1								5				5
SUB.TOTAL	17	13	1	0	0	0	0	0	0	0	31	0	0	0	31
AREA 17 ARMADOS															
PUNTO	P	A	DIETA	OMLT	PES	PCHGA	ATUN	VEGE	PL.FRUT	FRUT	PTRE	CON	SIN	GAS	SALID PLA
SAN MARTIN	6	6									12				12
PUEBLO UNIDO	6	6									12				12
ASISTENCIA SOCIAL	4	5	1					1			11				11
EL BLANQUEADO	7	8									15				15
CAUPICHU	6	5									11				11
MATILDEALVARES	5	5									10				10
LA VICTORIA	6	5									11				11
EL ROCIO	5	5									10				10
PERSONAL PLANTA											0				0
SUB.TOTAL	45	45	1	0	0	0	0	1	0	0	92	0	0	0	92
TOTAL	238	219	21	1	0	11	3	3	7	13	490	0	0	0	503
TOTAL + PRS	503														



TRADICIONES KATERING SERVICE



Calle Cumbe E2-28 y Salcedo

Teléfonos: 3120407/ 3120214

QUITO- ECUADOR

Celulares: 0998796250/0998581934

TRADICIONES PEDIDOS DIARIOS MARTES 04/11/2014

PUNTO	P	A	DIETA	carne	PES	PCHGA	ATUN	VEGE	PL.FRUT	FRUT	PTRE	JUGO		GAS	SALID PLA
												CON	SIN		
AREA 19 GUAMANI	41	42						2			85				85
ATAHUALPA	10	18	1			3				5	27				32
CAMAL	7	2				1					10				10
CASA GANGOTENA	6	10	4						2		22				22
CHILLOGALLO	6		2								8				8
INEN	15	15									30				30
MAGDALENA	4	4	5			2				3	12				15
PANA SUR	5	5	2			2	2			2	14				16
PLAZA G	24	10	5			2					41				41
PLZ TEATRO	3	2	1			5	2			11	2				13
PTO PAGO	10	6				3					19				19
QUICENTRO	4	7	2			2				4	11				15
RECREO	18	2	2			7			5		34				34
S FRANCISC	5	5	1			2			1	3	11				14
VILLA FLORA	9	11	9						2		31				31
SUB.TOTAL	167	139	34	0	0	29	4	2	10	28	357	0	0	0	385

ARMADOS EMPRESAS Y BANCO

PUNTO	P	A	DIETA	carne	PES	PCHGA	ATUN	VEGE	PL.FRUT	FRUT	PTRE	CON	SIN	GAS	SALID PLA
ASEG SUR	2	2									4				4
CENTAURO	7	8									15				15
GUAMANI	6										6				6
IPIALES	1	1									2				2
MAYORISTA	1	3									4				4
SUB.TOTAL	17	14	0	0	0	0	0	0	0	0	31	0	0	0	31

AREA 17 ARMADOS

PUNTO	P	A	DIETA	carne	PES	PCHGA	ATUN	VEGE	PL.FRUT	FRUT	PTRE	CON	SIN	GAS	SALID PLA
SAN MARTIN	6	7									13				13
PUEBLO UNIDO	5	5									10				10
ASISTENCIA SOCIAL	5	6	1					1			13				13
EL BLANQUEADO	6	7									13				13
CAUPICHU	6	6									12				12
MATILDEALVARES	6	5									11				11
LA VICTORIA	6	5									11				11
EL ROCIO	5	4									9				9
PERSONAL PLANTA											0				0
SUB.TOTAL	45	45	1	0	0	0	0	1	0	0	92	0	0	0	92
TOTAL	229	198	35	0	0	29	4	3	10	28	480	0	0	0	508
TOTAL + PRS	508														



TRADICIONES KATERING SERVICE



Calle Cumbe E2-28 y Salcedo

Teléfonos: 3120407/ 3120214

QUITO- ECUADOR

Celulares: 0998796250/0998581934

TRADICIONES PEDIDOS DIARIOS MIERCOLE 05/11/2014

PUNTO	P	A	DIETA	OMLT	carne	PCHGA	ATUN	VEGE	PL.FRUT	FRUT	PTRE	JUGO		GAS	SALID PLA
												CON	SIN		
AREA 19 GUAMANI	44	44						1			89				89
ATAHUALPA	18	11				3					32				32
CAMAL	3	6				1					10				10
CASA GANGOTENA	6	6	6						4		22				22
CHILLOGALLO	4	2	2								8				8
INEN	15	15									30				30
MAGDALENA	5	7	3							4	11				15
PANA SUR	6	6			2	2				2	14				16
PLAZA G	17	17	6			1					41				41
PLZ TEATRO	1	6	1			3	2			11	2				13
PTO PAGO	13	2	3			1					19				19
QUICENTRO	6	7	2								15				15
RECREO	22	6			2	3			1		34				34
S FRANCISC	5	5				3			1	3	11				14
VILLA FLORA	16	11	2				1		1		31				31
SUB.TOTAL	181	151	25	0	4	17	3	1	7	20	369	0	0	0	389

ARMADOS EMPRESAS Y BANCO

PUNTO	P	A	DIETA	OMLT	carne	PCHGA	ATUN	VEGE	PL.FRUT	FRUT	PTRE	CON	SIN	GAS	SALID PLA
ASEG SUR	2	2									4				4
CENTAURO	7	8									15				15
GUAMANI		5									5				5
IPIALES	1	1									2				2
MAYORISTA	2	3									5				5
SUB.TOTAL	12	19	0	0	0	0	0	0	0	0	31	0	0	0	31

AREA 17 ARMADOS

PUNTO	P	A	DIETA	OMLT	carne	PCHGA	ATUN	VEGE	PL.FRUT	FRUT	PTRE	CON	SIN	GAS	SALID PLA
SAN MARTIN	5	6									11				11
PUEBLO UNIDO	5	6									11				11
ASISTENCIA SOCIAL	11		1								12				12
EL BLANQUEADO	6	5									11				11
CAUPICHU	7		5								12				12
MATILDEALVARES	6	6									12				12
LA VICTORIA	5	5									10				10
EL ROCIO	5	5									10				10
PERSONAL PLANTA											0				0
SUB.TOTAL	50	33	6	0	0	0	0	0	0	0	89	0	0	0	89
TOTAL	243	203	31	0	4	17	3	1	7	20	489	0	0	0	509

TOTAL + PRS 509

0 NUMERO SUBRAYADO DIETA SIN ARROZ



TRADICIONES KATERING SERVICE



Calle Cumbe E2-28 y Salcedo

Teléfonos: 3120407/ 3120214

QUITO- ECUADOR

Celulares: 0998796250/0998581934

TRADICIONES PEDIDOS DIARIOS JUEVES 06/11/2014

PUNTO	P	A	DIETA	OMLT	PES	PCHGA	ATUN	VEGE	PL.FRUT	FRUT	PTRE	JUGO		GAS	SALID PLA
												CON	SIN		
AREA 19 GUAMANI	40	40						2			82				82
ATAHUALPA	18	10				3	1			5	27		1		32
CAMAL	5	5									10				10
CASA GANGOTENA	12	6							3		21				21
CHILLOGALLO	6	1	1								8				8
INEN	14	14									28				28
MAGDALENA	8	6									14				14
PANA SUR	7	7				1	1			3	13				16
PLAZA G	10	25	5			1					41				41
PLZ TEATRO	3	7	1			1	1			11	2				13
PTO PAGO	10	7	2			1					20				20
QUICENTRO	4	8	3			1				4	12				16
RECREO	10	17	1	1		3			2		34				34
S FRANCISC	8	3	2						1		14				14
VILLA FLORA	21	5	4						1		31				31
SUB.TOTAL	176	161	19	1	0	11	3	2	7	23	357	0	1	0	380

ARMADOS EMPRESAS Y BANCO

PUNTO	P	A	DIETA	OMLT	PES	PCHGA	ATUN	VEGE	PL.FRUT	FRUT	PTRE	CON	SIN	GAS	SALID PLA
ASEG SUR	2	2									4				4
CENTAURO	7	8									15				15
GUAMANI		5									5				5
IPIALES	1	1									2				2
MAYORISTA	2	3									5				5
SUB.TOTAL	12	19	0	0	0	0	0	0	0	0	31	0	0	0	31

AREA 17 ARMADOS

PUNTO	P	A	DIETA	OMLT	PES	PCHGA	ATUN	VEGE	PL.FRUT	FRUT	PTRE	CON	SIN	GAS	SALID PLA
ASISTENCIA SOCIAL	5	6									11				11
CAUPICHU	5	6									11				11
EL BLANQUEADO	11		1								12				12
EL ROCIO	6	5									11				11
LA VICTORIA	7		5								12				12
MATILDEALVARES	6	6									12				12
PUEBLO UNIDO	5	5									10				10
SAN MARTIN	5	5									10				10
SUB.TOTAL					0	0	0	0	0	0	89	0	0	0	89
TOTAL	188	180	19	1	0	11	3	2	7	23	477	0	1	0	500
TOTAL + PRS		500													

0 NUMERO SUBRAYADO DIETA SIN ARROZ



TRADICIONES KATERING SERVICE



Calle Cumbe E2-28 y Salcedo

Teléfonos: 3120407/ 3120214

QUITO- ECUADOR

Celulares: 0998796250/0998581934

TRADICIONES PEDIDOS DIARIOS VIERNES 07/11/2014

PUNTO	P	A	DIETA	OMLT	PES	PCHGA	ATUN	VEGE	PL.FRUT	FRUT	PTRE	JUGO		GAS	SALID PLA
												CON	SIN		
AREA 19 GUAMANI	40	40						2			82				82
ATAHUALPA	18	10				3	1				32				32
CAMAL	5	5									10				10
CASA GANGOTENA	12	6							3		21				21
CHILLOGALLO	6	1	1								8				8
INEN	14	14									28				28
MAGDALENA	8	6									14				14
PANA SUR	7	7				1	1				16				16
PLAZA G	10	25	5			1					41				41
PLZ TEATRO	3	7	1			1	1			7	6				13
PTO PAGO	10	7	2			1					20				20
QUICENTRO	4	8	3			1					16				16
RECREEO	10	17	1	1		3			2		34				34
S FRANCISC	8	3	2						1		14				14
VILLA FLORA	21	5	4						1		31				31
SUB.TOTAL	176	161	19	1	0	11	3	2	7	7	373	0	0	0	380
ARMADOS EMPRESAS Y BANCO															
PUNTO	P	A	DIETA	OMLT	PES	PCHGA	ATUN	VEGE	PL.FRUT	FRUT	PTRE	CON	SIN	GAS	SALID PLA
ASEG SUR	2	2									4				4
CENTAURO	7	8									15				15
GUAMANI	6	2									8				8
IPIALES	1	1									2				2
MAYORISTA	1	3									4				4
SUB.TOTAL	17		0	0	0	0	0	0	0	0	33	0	0	0	33
AREA 17 ARMADOS															
PUNTO	P	A	DIETA	OMLT	PES	PCHGA	ATUN	VEGE	PL.FRUT	FRUT	PTRE	CON	SIN	GAS	SALID PLA
ASISTENCIA SOCIAL	5	6									11				11
CAUPICHU	5	6									11				11
EL BLANQUEADO	11		1								12				12
EL ROCIO	6	5									11				11
LA VICTORIA	7		5								12				12
MATILDE ALVAREZ	6	6									12				12
PUEBLO UNIDO	5	5									10				10
SAN MARTIN	5	5									10				10
SUB.TOTAL	50	33	6	0	0	0	0	0	0	0	89	0	0	0	89
TOTAL	243	194	25	1	0	11	3	2	7	7	495	0	0	0	502
TOTAL + PRS		502													

0 NUMERO SUBRAYADO DIETA SIN ARROZ