



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
TURISMO

Trabajo de fin de carrera titulado:

“Estudio de los sistemas de gestión de la calidad y su aplicación en el servicio
de alimentos y bebidas en la Empresa la Tablita Group. Cía. Ltda. Quito .Año
2013.”

Realizado por:

NATHALY KATHERINE POZO NARVÁEZ

Director:

GABRIELA FLORES

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
HOTELERAS.

Quito, Agosto del 2014

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, NATHALY KATHERINE POZO NARVÁEZ, con cedula de identidad # 172171042-2, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por su normativa institucional vigente.

Nathaly Katherine Pozo Narvaez

CI: 172171042-2

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

“Estudio de los sistemas de gestión de la calidad y su aplicación en el servicio de alimentos y bebidas en la Empresa la Tablita Group. Cía. Ltda. Quito .Año 2013.”

Realizado por:

Nathaly Katherine Pozo Narváez

Como requisito para la obtención del título de:

**INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
HOTELERAS.**

Ha sido dirigido por:

GABRIELA FLORES

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Gabriela Flores

DIRECTORA

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los profesores informantes:

ÁNGELES MORENO

SANTIAGO AGUIRRE

Después de revisar el trabajo presentado, lo han calificado como apto para su defensa oral ante el tribunal examinador.

Quito, Julio de 2014

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación les dedico a mis padres quienes me han apoyado incondicionalmente en el transcurso de mi carrera y que a pesar de la distancia estuvieron en cada momento difícil de mi vida.

Papi y Mami este logro es dedicado a ustedes.

AGRADECIMIENTO

A DIOS por sobretodo, por la fortaleza y todas las bendiciones que me ha regalado en el transcurso de mi vida.

A mi esposo, quien supo apoyarme en la elaboración de mi trabajo de investigación, con sus palabras de aliento, su comprensión, y sobre todo con su amor incondicional.

A mi hermana Nicol, por sus consejos, por haber estado conmigo cuando más la necesitaba, en los buenos y malos momentos.

A mi directora, Gabriela Flores por haberme guiado en la elaboración de mi tesis, su esfuerzo y dedicación, y quien con sus conocimientos y motivación ha logrado que pueda terminar mi investigación con éxito.

Finalmente quiero agradecer a la empresa L a Tablita por haberme permitido realizar mi tema de investigación, en especial a Sofía Montenegro por brindarme su apoyo en el desarrollo de la misma.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I	16
1.1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.1.1 Planteamiento del problema.....	16
1.1.1.1 Diagnóstico.....	16
1.1.1.2 Pronóstico.....	17
1.1.1.3 Control pronóstico.....	18
1.1.2 Formulación del problema.....	18
1.1.3 Sistematización del problema.....	19
1.1.4 Objetivo general.....	19
1.1.5 Objetivos específicos.....	19
1.1.6 Justificaciones.....	20
1.2 MARCO TEÓRICO.....	21
1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema.....	21
1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica.....	27
1.2.3. Marco conceptual.....	28
1.2.4. Hipótesis.....	29
1.2.5. Identificación y caracterización de variables.....	29
CAPITULO II	30
2.1 TIPO DE ESTUDIO.....	30
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
2.3 MÉTODO.....	31
2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
2.5 SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	34
2.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	35

2.7 .PROCESAMIENTO DE DATOS	35
CAPITULO III	36
3.1 LEVANTAMIENTO DE DATOS	36
3.1.1 Datos Generales de La Empresa La Tablita Group. Cía. Ltda.	36
3.1.2 Análisis Situacional.....	55
3.1.2.1 Matriz de Escenarios Externos e Internos	55
3.1.2.2 Matriz FODA.....	57
3.1.2.3 Matriz de Perfil Competitivo.....	60
3.1.2.4 Análisis de las cinco fuerzas de Porter	61
3.1.3 Análisis de los Procesos en el área de Operaciones	69
3.1.4 Diagnóstico de la situación actual basado en el criterio de la norma ISO 9001:2008	82
3.1.4.1 Tabulación y análisis de Resultados.....	111
3.1.5 Instrumentos para registro de Datos.....	126
3.1.5.1 Tabulación y análisis de Resultados	129
3.2 ESTUDIO TÉCNICO	140
3.2.1 Análisis de Proveedores	140
3.3 APLICACIÓN PRÁCTICA.....	146
3.3.1 Propuesta de Implementación.	146
3.4 ANÁLISIS FINANCIERO DE PROPUESTA.....	161
CAPITULO VI	168
4.1 CONCLUSIONES	168
4.2 RECOMENDACIONES.....	170
BIBLIOGRAFÍA	172

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Número de empleados Locales Quito.....	31
Tabla 2: Número de Colaboradores de Locales a investigarse.	33
Tabla 3: Descripción de la Empresa La Tablita Group Cía. Ltda.....	37
Tabla 4: Matriz de Escenarios Externos e Internos	56
Tabla 5: Matriz FODA.....	57
Tabla 6: Matriz de evaluación de factores internos (F&D)	58
Tabla 7: Matriz de evaluación de factores externos (O&A).....	59
Tabla 8: Matriz de Perfil Competitivo	60
Tabla 9: Proveedores de La Tablita	61
Tabla 10: Matriz de Diagnóstico.....	82
Tabla 11: Resumen de Interpretación de los resultados.....	125
Tabla 12: Número de colaboradores a encuestar	126
Tabla 13: Análisis de Proveedores.....	145
Tabla 14: Cronograma de Implementación del SGC.....	154
Tabla 15: Encuesta de Satisfacción del Cliente	156
Tabla 16: Control de Documentación.....	158
Tabla 17: Equipo de Trabajo.....	158
Tabla 18: Ventajas Del SGC.....	160
Tabla 19: Estado de Resultados 2013 de la empresa La Tablita Group. Cía. Ltda.	162

Tabla 20: Cotización.....	162
Tabla 21: Costo de Personal	163
Tabla 22: Cálculo Salarial.....	163
Tabla 23: Costo Total de la Propuesta	164
Tabla 24: Estado de Perdidas y Ganacias sin proyecto.....	165
Tabla 25: Estado de Pérdidas y Ganancias con proyecto	166

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Ciclo de Deming.....	22
Gráfico 2: Modelo Basado en Procesos	25
Gráfico 3: Descriptor de procesos.....	27
Gráfico 4: Distribución de Locales a Nivel Nacional.....	40
Gráfico 5: Organigrama Estructural actual de la Empresa La Tablita.....	40
Gráfico 6: Organigrama Estructural del área de Operaciones de la Empresa La Tablita	42
Gráfico 7: Análisis de las cinco fuerzas de Porter	68
Gráfico 8: Descripción de Procesos actuales del área de Operaciones de La Tablita	69
Gráfico 9: Proceso para Recepción de productos en Local	70
Gráfico 10: Proceso para Preparación para apertura.....	71
Gráfico 11: Proceso de Atención al Cliente en el Local.....	74
Gráfico 12: Proceso Atención Vía Call Center – Entrega a Domicilio	76
Gráfico 13: Preparación para cierre del Local	79
Gráfico 14: Porcentaje de cumplimiento del punto cuatro (Sistema de Gestión de Calidad) de la norma ISO 9001:2008.....	111
Gráfico 15: Porcentaje de cumplimiento del punto cinco (Responsabilidad de la dirección) de la norma ISO 9001:2008.....	113
Gráfico 16: Porcentaje de cumplimiento del punto seis (Gestión de los Recursos) de la norma ISO 9001:2008.....	115
Gráfico 17: Porcentaje de cumplimiento del punto siete (Realización del producto) de la norma ISO 9001:2008.....	116

Gráfico 18: Porcentaje de cumplimiento del punto ocho (Medición, análisis y mejora) de la norma ISO 9001:2008.....	122
Gráfico 19: Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 1	129
Gráfico 20: Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 2	130
Gráfico 21: Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 3	131
Gráfico 22: Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 4	132
Gráfico 23: Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 5	133
Gráfico 24: Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 6	134
Gráfico 25: Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 7	135
Gráfico 26: Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 8	137
Gráfico 27: Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 9	138
Gráfico 28: Proceso de Certificación para un Sistema de Gestión	144
Gráfico 29: Costo Vs Beneficio de la aplicación de SGC	167

RESUMEN

En este trabajo de investigación se desarrolló un estudio de los sistemas de gestión de la calidad y su aplicación en el servicio de alimentos y bebidas en la Empresa la Tablita Group. Cía. Ltda. Basados en la norma ISO 9001:2008. Para el mismo se realizó un levantamiento de datos de la situación actual de la empresa, en donde se tomó en cuenta, datos generales, matriz de escenarios externos e internos , matriz FODA, matriz de perfil competitivo, análisis de las cinco fuerzas de Porter, análisis de los procesos del área de operaciones, además de un diagnóstico situacional comparativo con la norma , para verificar el grado de cumplimiento y encuestas en los locales de la empresa ;Con todo esto se interpretó los resultados y se armó la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad y su análisis financiero correspondiente. Obteniendo como resultado: el mejoramiento del servicio y producto de la empresa, una ventaja competitiva, mejora continua, incremento de la productividad, y la satisfacción de clientes internos y externos.

PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión/ Calidad / Norma ISO 9001:2008/Procesos.

ABSTRACT

In this research was developed a study of the systems of quality management and its application in the food and beverage service in “La Tablita Group. Cía. Ltda. ” Based on ISO 9001:2008. For the same was performed a survey data from the current situation of the company, where we did, general data, array of external and internal scenarios, SWOT matrix, matrix competitive profile, analysis of the five forces of Porter, process analysis in the area of operations as well as a comparative situational analysis with the standard to verify compliance and surveys of business; with all this the results are interpreted and the proposed implementation of the system was armed quality management and associated financial analysis. Resulting: improving service and product, competitive advantage, continuous improvement, increased productivity, and the satisfaction of internal and external customers.

KEYWORDS: Management System/ Quality/ISO 9001: 2008 / Processes

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

CAPÍTULO I

1.1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1.1 Planteamiento del Problema

Según el plan nacional del buen vivir en el objetivo 3 y 11 que ha planteado el actual Gobierno se pretende mejorar la calidad de vida de las personas, mediante la implementación de estándares de calidad que permitan brindar mejores productos y servicios; debido a que ha existido deficiencia en implementar mecanismos efectivos de control de calidad e inocuidad de los productos de consumo humano.

Es por ello que se ha observado en la empresa La Tablita, dedicada a la elaboración de carnes al carbón, que no existe un sistema de gestión de calidad que permita brindar un completo servicio y producto de calidad.

Mediante esta investigación y estudio se analizará la situación actual de la empresa y la propuesta de la aplicación de un mejor sistema de gestión de calidad.

1.1.1.1 Diagnóstico

La ausencia de un sistema de gestión de calidad en la Tablita se debe a su acelerado desarrollo empresarial, esto generó que se tenga una documentación informal y desorganizada.

La escasa cultura organizacional en temas de calidad debido a la desorganización interna que existe en la empresa ha llevado a los empleados a actuar en forma dispersa sin tener clara la meta de ofrecer productos y servicios con estándares de calidad.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

La falta de comunicación entre cada una de las áreas de la empresa impide que se realice con fluidez el cumplimiento de los objetivos y aplicación de las estrategias, siendo la comunicación uno de los pilares fundamentales para el establecimiento de un sistema de gestión de calidad.

En el área productiva de la empresa se realizan demasiadas y exhaustivas actividades diariamente lo que ha generado el descuido en adquirir algún tipo de modelo de sistema de gestión de la calidad.

1.1.1.2 Pronóstico

Será decisión de la empresa aplicar un sistema de gestión de calidad, de lo contrario la empresa se verá afectada en un futuro, debido al incumplimiento de las normativas que exigen las instituciones de salud, lo que conlleva a sanciones, multas y hasta posibles clausuras de la empresa.

Los productos ofrecidos no tendrán control y estandarización, por lo que serán deficientes y poco satisfactorios para el cliente. Además se verá afectado el desempeño de sus colaboradores al existir desorganización interna y desconocimiento de los objetivos fundamentales para el engrandecimiento de la misma.

Por último se podría presentar la pérdida de la fidelidad de los clientes que son los pilares fundamentales de la empresa, las ventas decaerán y se perderá el reconocimiento de marca y con ello pérdidas económicas.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

1.1.1.3 Control Pronóstico

Para dar solución al problema es necesario un estudio de gestión de calidad orientado al manejo de los alimentos y bebidas como la aplicación de la ISO 9001:2008 la norma internacional que proporciona uniformidad en la estructura de la empresa y en la documentación. Será decisión de la empresa adoptar este sistema como estrategia de la organización en la que deberán tomar en cuenta: el entorno, las necesidades, sus objetivos, productos, procesos, tamaño y estructura de la organización.

Según Boullon (2003) “El enfoque fundamental de esta norma son los procesos cuyo objetivo fundamental es la satisfacción del cliente; al hablar de procesos se refiere a permitir que todo los elementos de entrada se transformen en resultados y la importancia que se debe dar al cumplimiento de los requisitos, los procesos, la eficacia y la mejora continua. Para esto se puede aplicar el ciclo de Deming que consiste en planificar, hacer, verificar y actuar”.

La empresa debe implementar, documentar y mantener el sistema de gestión de la calidad y tratar de mejorar continuamente con los requisitos que la norma exige, cabe destacar que no se debe cumplir estrictamente con todos aquellos, ya que es un modelo a seguir, los requisitos se adaptaran de acuerdo a las necesidades de la empresa.

1.1.2 Formulación del problema

¿Cómo ha incidido la no aplicación de un sistema de gestión de la calidad en el área de operaciones de la Empresa La Tablita Group Cía. Ltda. Quito durante el año 2013?

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

1.1.3 Sistematización del problema

- a) ¿Cuál es la situación actual de la empresa La Tablita en relación a la norma ISO 9001:2008?
- b) ¿Cuál es el manejo que tiene actualmente el área de operaciones de la empresa La Tablita?
- c) ¿Qué ventajas traería la aplicación de un sistema de gestión de calidad en el área de operaciones de la empresa La Tablita?
- d) ¿Qué beneficios económicos generará la aplicación de sistema de gestión de calidad?
- e) ¿Cuánto costará la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa La Tablita?

1.1.4 Objetivo General

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en el área de operaciones de la empresa La Tablita para la satisfacción de sus clientes internos, mayor organización y mejora continua.

1.1.5 Objetivos Específicos

1. Realizar un diagnóstico situacional de la empresa La Tablita basado en el criterio de la norma ISO 9001: 2008.
2. Identificar el manejo existente en el área de operaciones de la empresa La Tablita.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

3. Determinar las ventajas obtenidas al aplicar el sistema de gestión de calidad en el área de operaciones.
4. Establecer un análisis financiero que determine el costo y los beneficios que se generaría al aplicar un sistema de gestión de calidad.

1.1.6 Justificaciones

El desarrollo de la presente investigación servirá para diagnosticar la situación actual de la empresa en los procesos de La Tablita y la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basada en la norma ISO 9001:2008, motivo por el cual será fundamental para que la organización pueda conseguir sus objetivos y en un futuro poder obtener una certificación de calidad, cabe hacer la aclaración que esta decisión dependerá exclusivamente de la dirección general de la empresa.

Un sistema de gestión de calidad genera innegables ventajas para la organización como la mejora continua, fidelización y satisfacción de los clientes, apertura a nuevos mercados, reducción significativa de costos, el aumento de la productividad y mayor rentabilidad.

Los clientes de la empresa tanto internos como externos estarán satisfechos y seguros del producto que ofrecen y consumen respectivamente.

Se generará una reducción de costos, pues si se aplica de una manera adecuada el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se tiene estándares establecidos en sus procesos y con ello un porcentaje mínimo de errores.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

La mejora de la cultura organizacional que permitirá a los empleados sentirse identificados con la empresa.

Finalmente la aplicación de SGC generará una ventaja competitiva frente a otras empresas que aún no lo practican en el Ecuador, según el diario la Hora (2010) menciona que “En el país apenas 859 empresas cuentan con la certificación de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) 9001. Esto significa que el resto (un universo amplio) no cumple con normas que garanticen calidad en sus procesos de gestión u operación.”

1.2 MARCO TEÓRICO

1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema.

Al hablar de Sistemas de gestión de calidad se refiere a un conjunto de elementos, guías, políticas, y herramientas que ayudan a ofrecer productos de calidad.

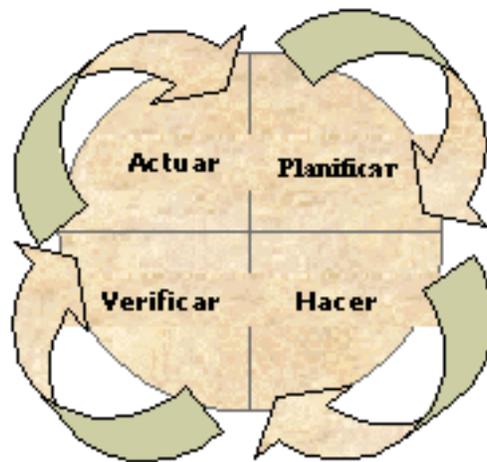
En la actualidad la industria de los alimentos y bebidas cada vez se vuelve más competitiva, y las exigencias de los clientes son cada vez mayores; es así que las empresas como la Tablita en su afán de mantenerse en el mercado y crecer, está tratando de buscar la mayor satisfacción para sus clientes, para ello tiene que cumplir una serie de requisitos y exigencias que lograrán el éxito y supervivencia de la empresa. La aplicación de un sistema de gestión de calidad significa el gran compromiso que tiene la empresa con el producto y sus clientes, entendiendo así que en cuanto más calidad se ofrezca en su producto, mayor será la acogida por parte de sus clientes.

La calidad se ve identificada en el ciclo de Deming (figura 2) (Boullon, 2003) el mismo que nace de su profeta y creador Edwin Deming, que no es más que un proceso en el cual se trata de

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

mejorar continuamente, a fin de satisfacer a los clientes. Dicho ciclo está basado en cuatro pasos fundamentales:

Gráfico 1: Ciclo de Deming



- **Planificar:** Se requiere una planificación de todas las cosas a realizarse dentro de una organización, a fin de mejorar las operaciones, se debe buscar que cosas se están realizando incorrectamente y la solución a las mismas.
- **Hacer:** Los problemas detectados el paso de la planificación deben ser ejecutados a manera experimental con una pequeña muestra para ver si los resultados son efectivos y no generar grandes fracasos.
- **Verificar:** Es muy importante constatar que los cambios que se ejecutaron están consiguiendo los resultados esperados por la organización.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- **Actuar:** es el último paso de este ciclo en el cual se debe llevar a gran escala el experimento que se habría ejecutado como muestra , todo esto con el fin de obtener grandes resultados.(Boullon, 2003)

Este es un ciclo constante que las organizaciones deben tomar en cuenta a fin de obtener una mejora continua en un mundo cada vez más competitivo, basándose en herramientas de calidad y no solo eso sino también la confianza de los clientes, mejora del desempeño de la organización y el énfasis en los objetivos y expectativas.

Según Cela (1999) “La calidad tiene cuatro fundamentos principales, los mismos que deben desarrollarse en cada una de las tareas que tenga la organización:

1. La calidad se define como el cumplimiento con los requisitos, no como la excelencia.
2. El sistema para asegurar la calidad es la prevención, no la evaluación.
3. El estándar de desempeño tiene que ser cero defectos, no el “así está bien”.
4. La calidad se mide por los costos del incumplimiento, no los índices.”

Si se quiere encaminar en un sistema de gestión de calidad, la norma más utilizada y apta para el caso de la Empresa la Tablita Group. Cía. Ltda. es la ISO 9001 y su aplicación, la norma específica los requisitos para los sistemas de gestión a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan las expectativas de sus clientes, además de los requisitos reglamentarios que le sean de aplicación. El objetivo de la aplicación de esta norma es aumentar la satisfacción del cliente interno y externo.

El Ing. Ricardo Coba, gerente de Producción y control de calidad de la empresa La Tablita, dice que en los últimos años la empresa ha tenido un crecimiento acelerado, adquiriendo en muchos

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

casos Fidelización de los clientes, lo que la empresa pretende es mantener a los clientes y sobretodo cumplir con sus necesidades brindando productos de calidad, sabiendo que esto implica inversión y compromiso por parte de la empresa.

El sistema de gestión de la calidad está basado en 8 principios de gestión, que apuntan al establecimiento de una filosofía que garantice el éxito de la implementación del mismo. Estos principios son:

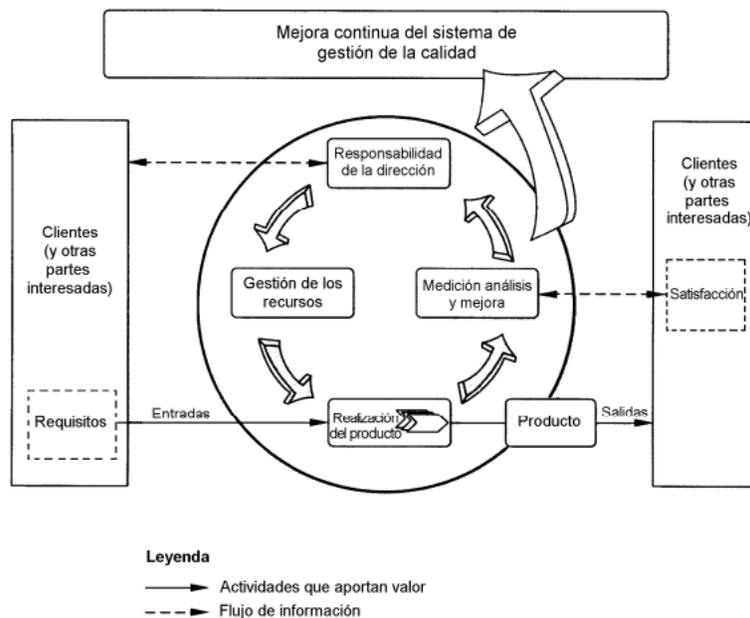
- 1) **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- 2) **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- 3) **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- 4) **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- 5) **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- 6) **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- 7) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- 8) **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (Abril, C, Enríquez, A, & Sánchez, J, 2012).

La norma también implica un modelo basado en procesos para la eficaz aplicación de un sistema de gestión de calidad. A continuación se muestra la figura de este modelo:

Gráfico 2: Modelo Basado en Procesos



NOTA Las indicaciones entre paréntesis no son aplicables a la Norma ISO 9001.

Fuente: ISO 9001: 2008.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

En el mismo se muestra que los clientes son la parte fundamental de la organización tratando de satisfacer al máximo sus necesidades con los productos ofrecidos, siendo estos sujetos a la medición, análisis y mejora, en conjunto con la responsabilidad de la dirección, la gestión de los recursos necesarios para la mejora y volviendo a la realización del producto.

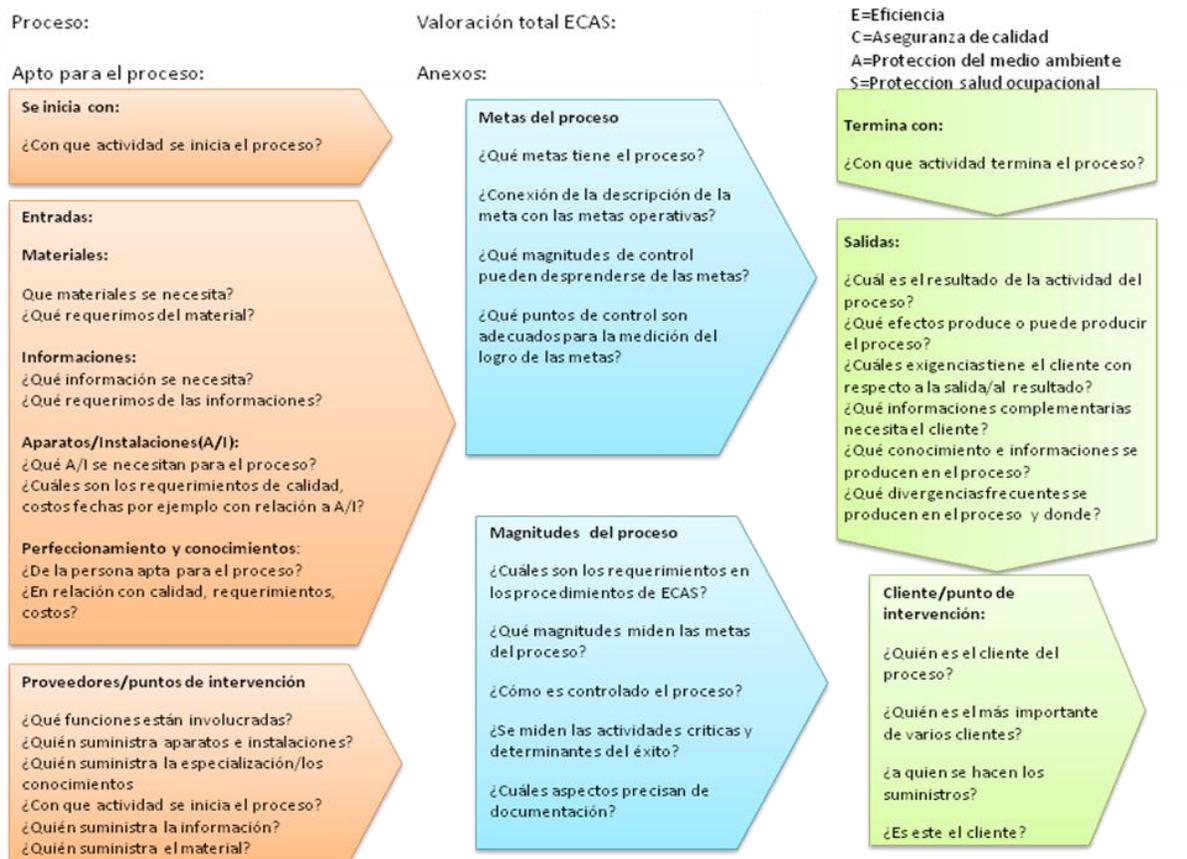
Lo primero que se debe hacer para adoptar un enfoque basado en procesos es reflexionar sobre cuáles son los procesos que se debe tomar en cuenta, la norma ISO 9001:2008 no establece de manera clara que proceso o de qué tipo deben estar identificados, pero cabe destacar que si menciona que la tipología puede ser de toda índole, es decir tanto en procesos de planificación, de gestión de recursos, realización de productos o procesos de seguimiento y medición; esto suele ser un obstáculo dentro de las organizaciones, se debe recordar que dentro de toda empresa y en este caso La Tablita ya existen procesos, de manera que el esfuerzo se basa en identificar los requisitos que se estén incumpliendo según la norma ISO 9001: 2008 y establecer una propuesta de aplicación, mejoramiento y cumplimiento de los requisitos.

Una manera de representar e identificar los procesos es a través del mapeo, que tiene que ser la representación grafica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión.

Según Calle, G. (2007) menciona que “La descripción de las actividades de un proceso se puede llevar a cabo a través de un diagrama, donde se pueden representar estas actividades de manera gráfica e interrelacionadas entre sí. Estos diagramas facilitan la interpretación de las actividades en su conjunto, debido a que se permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas, incluyendo las entradas y salidas necesarias para el proceso y los límites del mismo”

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Gráfico 3: Descriptor de procesos



Fuente: CALLE G. (2007).

1.2.2 Adopción de una perspectiva teórica

Al revisar los elementos más importantes de un sistema de gestión de calidad aplicable a la Tablita Group, una empresa dedicada a la elaboración de alimentos y bebidas, el primer paso es realizar un diagnostico de la situación actual de la empresa basado en el criterio de la norma ISO 9001:2008 posteriormente la realización de una interpretación de resultados, los mismos que en

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

conjunto con encuestas realizadas a los colaboradores de los locales en la ciudad de Quito se podrá determinar una propuesta de aplicación del sistema de gestión de calidad.

Para la propuesta de aplicación del sistema de gestión de calidad se deberá conocer la misión, visión, valores, principios, en fin toda planeación estratégica de la empresa, además de los requisitos que la empresa este incumpliendo para así dar solución a los mismos y reconocer las ventajas que esto generaría tanto a nivel económico como organizacional.

1.2.3. Marco Conceptual

Sistema de Gestión.-Es una herramienta que permite sistematizar la gestión de la empresa, contribuyendo a optimizarla y, en consecuencia, ayudando a la toma de decisiones. (Abril, C, Enríquez, A, & Sánchez, J. (2012)

Sistema de Calidad.- es un conjunto de actividades y funciones encaminadas a conseguir la calidad. (Abril, C, Enríquez, A, & Sánchez, J. (2012)

Política de calidad.- orientaciones y propósitos generales de un organismo concerniente a la calidad, expresados formalmente por el más alto nivel de la dirección. (Abril, C, Enríquez, A, & Sánchez, J. (2012)

Procesos.- conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí que transforman elementos entrantes en elementos salientes. (Abril, C, Enríquez, A, & Sánchez, J. (2012)

Procedimientos.- manera especificada de realizar una actividad. (Abril, C, Enríquez, A, & Sánchez, J. (2012)

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Calidad.-Es una forma de pensar y de actuar que conduce a la excelencia y que mueve a hacer bien todos los trabajos en la empresa, cualquiera que sea la función considerada. Implica, por lo tanto, a todo el personal y a todas las funciones de la empresa. Cela, J. (1999)

Aseguramiento de la calidad.- conjunto de actividades preestablecidas y sistemáticas, aplicadas en el marco del sistema de la calidad, para dar confianza adecuada de que una entidad satisfará los requisitos para la calidad. (Abril, C, Enríquez, A, & Sánchez, J. (2012).

1.2.4. Hipótesis.

¿El sistema de calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 aplicada en el área de operaciones de la empresa La Tablita, generará mayor satisfacción en sus clientes internos, organización y mejora continua?

1.2.5. Identificación y caracterización de variables

Variable Independiente: Sistema de gestión de calidad

Variable Dependiente: Aplicación en el servicio de alimentos y bebidas

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

CAPITULO II

2.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que se realizara será explicativo, este tipo de estudio se encarga de buscar el ¿por qué? de los hechos, su función principal es responder las causas de los eventos físicos o sociales mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto; es decir tratara de responder al problema que tiene la empresa estableciendo las relaciones causa y efecto, procurando dar solución al mismo.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad que adoptará el presente estudio es de campo y documental.

De campo.

Los datos son recogidos directamente de la empresa La Tablita donde se encuentra el objeto de estudio y su posible aplicación

Documental

Será un estudio amplio y profundo además del apoyo predominante de registros impresos, audiovisuales y electrónicos.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

2.3 MÉTODO

El método a utilizarse, inductivo – deductivo, la inducción es un procedimiento del cual se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general; mientras que la deducción es un procedimiento mediante el cual se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel, los dos se complementan y proporcionan el conocimiento verdadero de la realidad. Andino, P. (2012).

2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Es necesario entender el concepto de población y muestra. Según (Besterfield, 1994) la población es el conjunto total de las mediciones; mientras que la muestra es una pequeña porción representativa.

Población: Clientes internos de todos los locales de la ciudad de Quito de la empresa La Tablita.

Muestra: Clientes internos de los locales de la ciudad de Quito de la empresa La Tablita.

Para determinar la población se tomara en cuenta los empleados que trabajan en todos los locales de la ciudad de Quito que se muestran en la siguiente tabla según la última nomina de febrero 2014:

Tabla 1: Número de empleados Locales Quito

LOCAL	NUMERO DE EMPLEADOS
La Prensa	17
El Bosque	9
Caracol	7

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Carapungo	12
Colon	19
Floreana	16
Granados	7
Mariana de Jesús	21
Paseo San Francisco	8
Quicentro Norte	12
Quicentro Sur	17
Recreo Patio	9
Rotativos	11
Recreo Plaza	15
San Luis	9
San Rafael	15
TOTAL	204

Para determinar la muestra se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{e^2(N-1) + \sigma^2Z^2}$$

En donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población

Z = Nivel de confiabilidad de la muestra

e = Margen de error

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Valores

N = Tamaño de la población	204
Z = 1,96 (si la seguridad es del 95%)	1.96
σ =Desviación estándar (cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5)	0.5
e = Error (en este caso deseamos un 5% de error)	0.05
n = Tamaño de la muestra	132

$$n = \frac{(204)(0.5)^2(1.96)^2}{(0.05)^2(204 - 1) + (0.5)^2(1.96)^2}$$

n= 133 encuestas

Para la muestra según la fórmula presentada, se realizarán 133 encuestas en los siguientes locales de la Tablita:

Tabla 2: Número de Colaboradores de Locales a investigarse.

LOCAL	NUMERO DE COLABORADORES
Carapungo	12

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Colon	19
Mariana de Jesús	21
Quicentro Norte	12
Quicentro Sur	17
La Prensa	17
Caracol	7
Floreana	16
El Bosque	9
Granados	7
TOTAL ENCUESTAS	137

2.5 SELECCIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Observación: Se observará el manejo que tiene la empresa La Tablita en el área de operaciones, los mismos que serán evaluados en una matriz de diagnostico situacional basado en la norma ISO 9001:2008 generando un análisis de resultados.

Entrevistas: Se realizará entrevistas a nivel gerencial para conocer la situación actual de la empresa además de todo el personal que esté involucrado.

Encuestas: La investigación se apoyará en el instrumento de encuestas para conocer el grado de satisfacción de los clientes internos.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

2.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

La información que se obtenga de los instrumentos elegidos es de alta confiabilidad, ya que se está tomando de una empresa seria y legalmente constituida, la misma que tiene como finalidad la mejora continua y crecimiento.

2.7 PROCESAMIENTO DE DATOS

Los programas que serán aplicados para el desarrollo de la investigación serán los siguientes:

- a) Microsoft Excel
- b) Microsoft Word
- c) Microsoft Power Point

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

CAPITULO III

3.1 LEVANTAMIENTO DE DATOS

3.1.1 Datos Generales de La Empresa La Tablita Group. Cía. Ltda.

Filosofía

Existe una gran diferencia entre alimentar y simplemente dar de comer. En la Tablita del Tártaro son las manos que alimentan, con calidez, frescura y amor conociendo que el cliente es la razón de ser y que de la atención que se le brinde depende la subsistencia de la Empresa y de todos los que en ella trabajan. Dar siempre lo mejor de cada uno, en cada una de las actividades.

En La Tablita el cliente es lo más importante y satisfacer sus gustos es algo único. Por eso las papas son únicas, igual que las salsas y el tiempo que le dedican a cuidar la calidad.

En La Tablita del Tártaro cada corte de carne es preciso y está al carbón por el tiempo exacto, con el toque perfecto de sazón.

Son muy exigentes con el trabajo. Por eso se demoran menos de ocho minutos en entregar el pedido en patios de comidas, además de brindar un ambiente tranquilo y muy familiar en todos los restaurantes. Pero en La Tablita no solo se preocupan por la calidad, también cuidan los precios, se esfuerzan constantemente para que el entorno económico no afecte el bolsillo de los clientes. La Tablita del Tártaro, son momentos que alimentan.

Historia

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

El nombre viene de una tradición en calidad y servicio. Se llama La Tablita del Tártaro por la Terraza del Tártaro, un restaurante quiteño tradicional y elegante que heredó más que eso: su dueño le transmitió a sus hijos, el cuidado por los detalles, reflejado en las recetas de las salsas, intactas hasta el día de hoy.

En 1996 los dueños fusionaron por primera vez, el concepto de comida rápida y carnes al carbón. Lo que hace 15 años comenzó con un local en el Recreo, evolucionó hasta contar con 28 locales en varias ciudades del país y una planta de abastecimiento en la capital.

Descripción de la empresa

LA TABLITA GROUP CIA. LTDA., tiene como actividad principal la venta de comidas y bebidas en restaurantes para su consumo inmediato.

Tabla 3: Descripción de la Empresa La Tablita Group Cía. Ltda.

RAZÓN SOCIAL :	Tablita Group. Cía. Ltda. 
-----------------------	---

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

<p>LOCALIZACIÓN:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Oficina Matriz: Calle Manuel Ambrosi, E3, Lote 10 y Pasaje 2. Sector Unidad de Vigilancia Norte (UVN). ▪ Teléfonos UIO: 02 2479 327 / 02 2479 328. ▪ Pagina web: www.latablitadeltartaro.com 												
<p>LOCALES QUITO:</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>La Prensa</td></tr> <tr><td>El Bosque</td></tr> <tr><td>Caracol</td></tr> <tr><td>Carapungo</td></tr> <tr><td>Colon</td></tr> <tr><td>Floreana</td></tr> <tr><td>Granados</td></tr> <tr><td>Mariana de Jesús</td></tr> <tr><td>Paseo San Francisco</td></tr> <tr><td>Quicentro Norte</td></tr> <tr><td>Quicentro Sur</td></tr> <tr><td>Recreo Patio</td></tr> </table>	La Prensa	El Bosque	Caracol	Carapungo	Colon	Floreana	Granados	Mariana de Jesús	Paseo San Francisco	Quicentro Norte	Quicentro Sur	Recreo Patio
La Prensa													
El Bosque													
Caracol													
Carapungo													
Colon													
Floreana													
Granados													
Mariana de Jesús													
Paseo San Francisco													
Quicentro Norte													
Quicentro Sur													
Recreo Patio													

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

	Rotativos
	Recreo Plaza
	San Luis
	San Rafael

Fuente: Propia

Misión

Alimentar a nuestros clientes con calidez entregando productos frescos con altos estándares de calidad a un precio justo y en el menor tiempo, con el aporte de colaboradores comprometidos con la Empresa.

Visión

En los próximos cinco años ser la primera opción en la mente de los ecuatorianos que prefieren alimentos sanos de buen sabor con altos estándares de calidad y servicio. Desarrollar líneas de productos para satisfacer nuevas necesidades de clientes, integrar a la cadena de abastecimiento la producción primaria y alcanzar una participación en el mercado internacional.

Valores Corporativos

- Responsabilidad
- Honestidad
- Respeto
- Compromiso

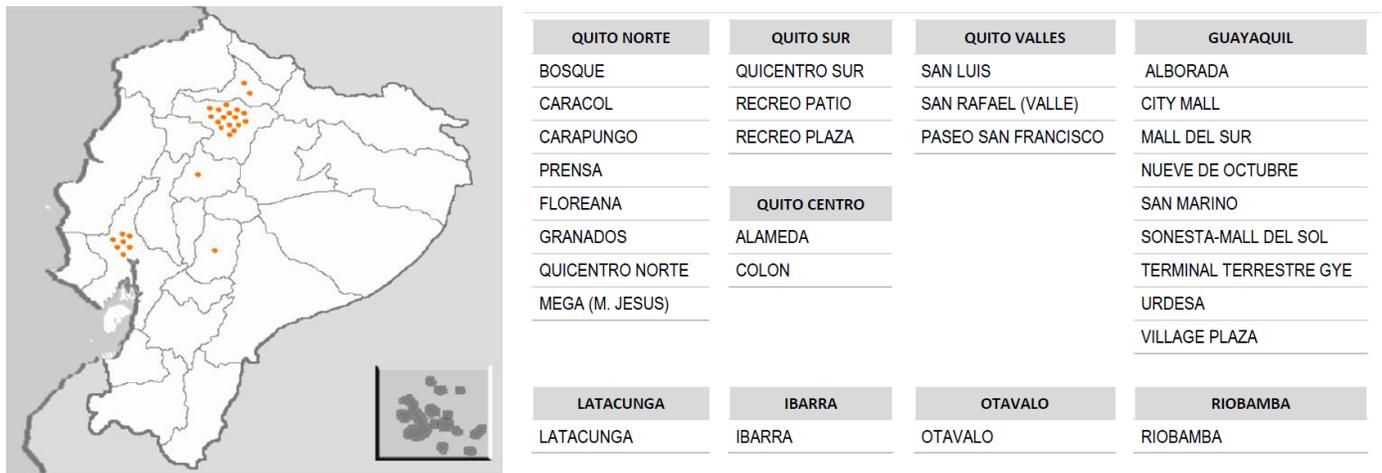
“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- Originalidad
- Calidad

Ubicación

La Tablita Group cuenta con una planta matriz y sus oficinas en la ciudad de Quito y con una amplia red de locales en las principales ciudades del país, en las cuales se encuentran distribuidas las diferentes unidades de negocio.

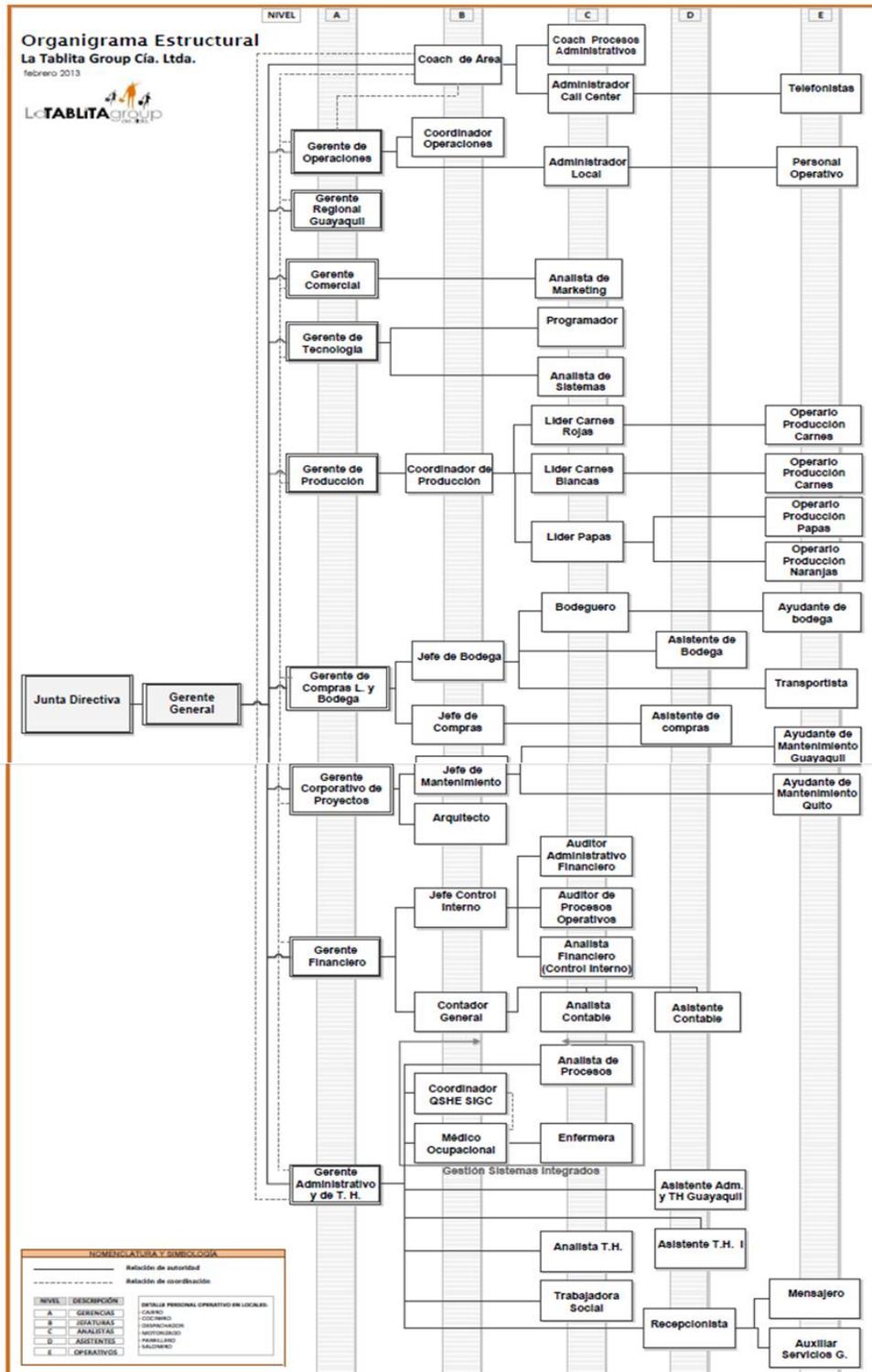
Gráfico 4: Distribución de Locales a Nivel Nacional



Fuente: Fragmento del Manual de Bienvenida de La Tablita Group. Cía. Ltda.(2013)

Gráfico 5: Organigrama Estructural actual de la Empresa La Tablita.

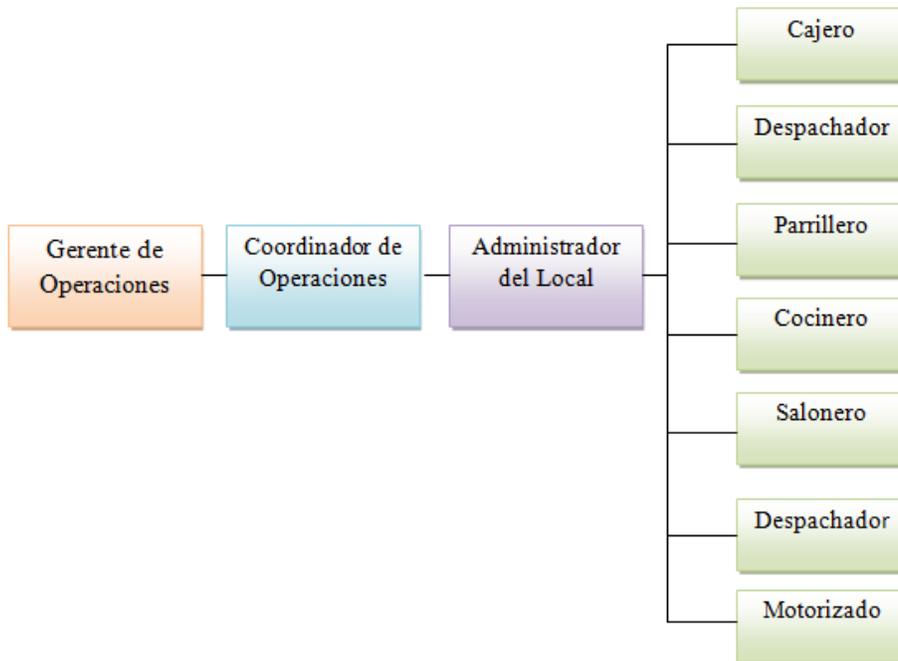
“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”



“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Fuente: Fragmento del Manual de Bienvenida de La Tablita Group. Cía. Ltda. (2013)

Gráfico 6: Organigrama Estructural del área de Operaciones de la Empresa La Tablita



Fuente: Fragmento del Manual de Bienvenida de La Tablita Group. Cía. Ltda.(2013)

Elaborado por: Nathaly Pozo

Gerente de Operaciones

Entre sus funciones generales tiene que realizar las siguientes actividades, al ser el cargo más alto del área:

- Recopilar información veraz y oportuna que permita la correcta toma de decisiones.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- Garantizar la operación y productividad de los locales a su cargo con el apoyo de cada administrador y Líder de Negocio.
- Gestionar un excelente nivel de servicio al cliente.
- Efectuar el control y supervisión de los diferentes objetivos planteados por la Gerencia General y las Jefaturas de Área
- Gestionar el cumplimiento del presupuesto de ventas y entregar a cada administrador.
- Supervisar que cada local de la región Guayaquil cuente con los diferentes permisos de funcionamiento.
- Analizar las tendencias del mercado y la competencia.
- Gestionar y apoyar las diferentes actividades promocionales que se instauren en los locales.
- Crear y gestionar un plan para Fidelización de nuevos clientes (Plan de Marketing).
- Responsable de la operación comercial y administrativa de la Sucursal a su cargo.
- Responsable de mantener un nivel de excelencia de servicio entregado a nuestros clientes en cuanto a la satisfacción, Fidelización retención e indicadores de servicio.
- Lograr metas asignadas a su Sucursal
- Velar por el correcto cumplimiento de las políticas y procesos vigentes, así como generar, desarrollar e implementar planes para mejorar procesos de atención innovadores.
- Responsable de Gestionar los recursos Humanos a su cargo, con énfasis en el feedback permanente

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- Representar judicial y extrajudicial a la empresa en la región Guayaquil.
- Realizar el control de las aperturas y los cierres de los locales con cada administrador de local y Líder de Negocio.

Coordinador de Operaciones

- Recopilar información veraz y oportuna que permita la correcta toma de decisiones.
- Garantizar la operación y productividad de los locales a su cargo con el apoyo de cada administrador, subadministrador y Líder de Negocio.
- Gestionar un excelente nivel de servicio al cliente.
- Efectuar el control y supervisión de los diferentes objetivos planteados por la Gerencia General y las Jefaturas de Área
- Gestionar el cumplimiento del presupuesto de ventas y entregar a cada administrador y Líder de Negocio.
- Controlar que cada local de Quito, Guayaquil, Ibarra y Otavalo cuente con los diferentes permisos de funcionamiento.
- Analizar las tendencias del mercado y la competencia.
- Apoyar las diferentes actividades promocionales que se instauren en los locales por el área comercial.
- Responsable de mantener un nivel de excelencia de servicio entregado a nuestros clientes en cuanto a la satisfacción, fidelización retención e indicadores de servicio.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- Lograr metas asignadas a cada uno de sus locales
- Velar por el correcto cumplimiento de las políticas y procesos vigentes, así como generar, desarrollar e implementar planes para mejorar procesos de atención innovadores.
- Responsable de la implementación de los Manuales POE, POES en cada uno de los locales.
- Responsable de Gestionar los recursos Humanos a su cargo, con énfasis en el feedback permanente.
- Realizar el control de las aperturas y los cierres de los locales con cada administrador de local y Líder de Negocio.

Administrador del Local

El administrador conjuntamente con el súper-cajero son los responsables del adecuado funcionamiento del local.

Por tratarse del cargo con mayor responsabilidad será más extenso que el de los demás cargos.

El cargo requiere que se cumpla con lo siguiente:

- Desactivar la alarma, revisar exterior e interior del local
- busca de posibles novedades de seguridad, limpieza o en equipos, reportar el ingreso al local vía radio y correo a Operaciones
- Realizar el timbrado en el sistema correctamente uniformado y revisar de igual manera que los subordinados lo hagan de la misma forma

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- Cumplir a cabalidad esquema de horarios por local.
- Realizar un chequeo del inventario físico
- Preparar valija y revisar cuaderno de novedades con detalles del día anterior.
- A lo largo del día debe guiarse en cada punto detallado del formato de check list a la par que lo va completando, dicho formato es un apoyo para el eficaz desempeño
- Revisar dinero para depósito y fondos de monedas y caja chica
- Apertura cajas existentes y proveer de sueltos para cambios, de haber domicilio reportar la apertura del mismo indicando la información requerida
- Planificar el volanteo diario de acuerdo cronograma establecido por cuadrantes en el caso de domicilio y en sectores en el caso de volanteo para salón.
- Durante todo el día detectar posibles inconvenientes y aplicar soluciones correctivas, realizar retroalimentación de procesos a los colaboradores.
- Determinar la cantidad necesaria de producción para el día y controlar su cumplimiento
- Realizar pedidos a bodega dentro de cronogramas establecidos para el efecto
- Una vez concluida la apertura de producción proceder a verificar la limpieza de las distintas áreas.
- Informar al cajero sobre qué productos potencializar

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- Durante el proceso de servicio al cliente verificar que se cumplan los pasos propios dispuestos de cada puesto: caja, despacho, parrilla, cocina y salón, motorizados asegurarse.
- Cumplir con talleres y evaluaciones continuas a los colaboradores
- Realizar arqueos de caja para verificar un correcto trabajo en caja.
- Aprovechar intervalos para realizar monitoreo de satisfacción conversando con clientes elegidos al azahar.
- Revisar abastecimiento de áreas, producción de la tarde
- Revisar la correcta toma de inventarios de la tarde y adelantar para el cierre.
- Verificar cumplimiento de cronogramas de limpieza y frecuencias.
- En la noche estar pendiente de la atención al cliente y el correcto funcionamiento del local.
- Revisar el cumplimiento continuo de la limpieza de áreas de acuerdo a procedimientos establecidos
- Asegurarse de haber finalizado compras, guías y transferencias.
- Verificar conjuntamente con el cajero el cierre de caja y asegurarse de que esté bien realizado.
- Ingresar el inventario al sistema previamente habiendo revisado con los colaboradores de las diferentes áreas y archivar respaldos impresos.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- Revisar la limpieza en cada área de trabajo previo al retiro de los colaboradores con su respectivo cacheo.
- Procesar información e informar la salida del local vía radio y mail a operaciones.

Cajero

La importancia de los cajeros radica en que aparte de ser la primera impresión que se llevará el Cliente sobre el establecimiento, depende de él en gran parte el éxito de la venta y el cumplimiento de las metas establecidas mensualmente.

Las funciones de un cajero son las siguientes:

- Se debe presentar a las 11H00 perfectamente uniformado y con presencia impecable.
- Se asegura de contar con suficientes sueltos, caso contrario los solicita a su superior inmediato.
- Solicita al administrador información sobre productos, stocks, y necesidades de venta a ejecutar.
- Limpia su área de trabajo (Cajas, computadores, rotulo, counter, menudero y material POP).
- Revisa cronograma de limpieza y ejecuta sus obligaciones
- Abastecer enfriadores con bebidas, revisar que el piso este limpio, ayudar a terminar de armar vasos con salsas y a organizar el área de despacho

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- Abastecer de productos el exhibidor.
- Durante el proceso de atención al cliente debe aplicar las técnicas de hospitalidad y cliente misterioso.
- Colaborar en las áreas y tareas que su Administrador o Encargado solicite.
- Ayudar a despachar cuando el despachador se ausente.
- Realizar arqueo de caja conjuntamente con el administrador previo al cambio de turno.
- Debe apoyar al personal de despacho adelantando el armado de bandejas
- Al finalizar la atención al público en la noche debe cuadrar y cerrar caja,
- Debe detallar información ingresada en el formato de cierre de caja,
- Completa e Imprime cierre de caja.
- Entregar al encargado de turno los valores listos para depósito.

Despachador

Los procedimientos a seguir por parte del despachador son fundamentales para un correcto desempeño del local y la satisfacción misma del cliente.

Las funciones a seguir son las siguientes:

- Debe presentarse correctamente uniformado y con buena presencia previo a registrar su ingreso
- abastecer la máquina de
- Verificar el funcionamiento de altavoz, localizadores o turnero,
- abastecer de palillos, contenedores, cubiertos, fundas, sorbetes y vasos en área.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- realizar la producción de salsas rigiéndose al cronograma de producción establecido
- limpiar el área y distribuir las salsas elaboradas
- Sacar tablas y armar bandejas con las mismas para el golpe.
- Abastecer enfriador con bebidas y revisar limpieza del área
- Revisar cronograma de limpieza y cumplir sus funciones.
- Revisar cronograma de almuerzos y preparar de coincidir con el turno.
- Durante la atención al público proceder acorde a las capacitaciones y exigencias que debe cumplir en los pasos del despacho, amabilidad, rapidez, limpieza
- Despachar las órdenes completas y justas, confirmando los pedidos con cliente.
- proceder con limpieza del área
- Alistar las bandejas con vasos.
- Realizar inventario de la tarde,
- colaborar en las áreas y tareas que su Administrador asigne.
- Realizar limpieza del área de acuerdo a procedimientos establecidos.
- Realizar inventario de la noche y verificar con el encargado de turno.

Parrillero

Del parrillero depende la buena presentación de las carnes y los tiempos de cocción.

Tomando en cuenta que las carnes son la imagen, la parrilla es un punto muy importante ya que si bien no tiene contacto tan directo con el cliente, el cliente podrá saborear su trabajo.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Las funciones del parrillero son las siguientes:

- presentarse correctamente uniformado y con buena presencia previo a registrar su ingreso en el timbrado del sistema.
- Revisar producto descongelado antes de prepararlo de acuerdo a cuadro de producción.
- Alistar freidora con aceite y cambiarlo de ser necesario,
- Preparar papas de acuerdo a cuadro de producción,
- Alistar carbón y encender, limpiar parrilla
- Revisar cronograma de limpieza y cumplir sus funciones.
- Estará atento a colaborar en las áreas y tareas que su Administrador asigne.
- Durante la atención al público debe estar pendiente de los pedidos que ingresan en caja, de tal suerte que los tiempos en parrilla sean los óptimos y el cliente no espere demasiado.
- Cumplir solicitud de los clientes en el producto (no muy asado ni muy crudo a menos que el cliente lo solicite).
- Coordinar el despacho de las órdenes conjuntamente con el despachador
- revisar limpieza continua de la parrilla
- Realizar limpieza del área (piso, paredes, mesón, parrilla, campana, cambio de bandejas) a conformidad de los procesos establecidos.
- Adelantar inventario de la tarde aprovechando para limpiar los congeladores.
- apoyar en áreas donde sea solicitado por al Administrador.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- Durante el cierre apagar l carbón y desecharlo.
- Realizar inventario de la noche y verificar con el encargado de turno.
- Realizar la limpieza de la parrilla, freidora, campana, pisos y paredes de acuerdo a lo establecido en los procesos

Cocinero

El puesto de cocina es el principal punto de apoyo para parrilla y despacho ya que depende de ésta área la preparación de ensaladas y cocidos

Las funciones de cocina son las siguientes:

- presentarse correctamente uniformado y con buena presencia previo a registrar su ingreso en el timbrado del sistema.
- Preparar productos cárnicos para la venta.
- Pica tomates y alista lechuga y pimientos procesados para armar ensaladas.
- Armar ensaladas a pesos establecidos y de acuerdo a la programación de ventas.
- Abastece el área de parrilla con los productos preparados.
- limpiar el área y estar presto a ayudar en el área que lo solicite el
- Revisar cronograma de limpieza y cumplir sus funciones
- Revisar cronograma de almuerzos y preparar de coincidir con el turno.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- Realizar el lavado de ollas, tablas, bandejas y todo lo que por cuestiones de la operación requieran ser lavadas.
- Realizar la limpieza del congelador de legumbres, revisar la correcta rotación de los productos.
- Realizar inventario de la tarde.
- Limpiar bodegas y estanterías asignadas.
- Realizar inventario de la noche y verificar con el encargado de turno.
- Realizar limpieza final cuidando el orden y la buena presentación del área.

Motorizado

Los motorizados desempeñan un rol muy importante ya que son el único contacto o vínculo que une a los clientes con la empresa. Debido a ello depende mucho de ellos la satisfacción y el buen trato a nuestros clientes.

Las funciones del motorizado son las siguientes:

- Debe presentarse correctamente uniformado y con buena presencia previo a registrar su ingreso en el timbrado del sistema.
- Ayuda en la limpieza de exteriores, parqueaderos y salón.
- Apoya en la puesta a punto de cualquiera de las áreas que el administrador requiera para la atención al público, En la preparación de alimentos
- Ayuda en el ensamble de ensaladas, salsas y vinagreta para llevar y domicilio.
- Revisa planificación de volanteo a domicilio por cuadrantes y la ejecuta.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- Revisar cronograma de limpieza y cumplir sus funciones.
- Revisar cronograma de almuerzos y preparar de coincidir con el turno.
- Durante la afluencia de domicilios debe ayudar a armar los pedidos enviados por call center.
- No debe llevar más de 2 domicilios siempre y cuando estén dentro de la misma ruta de entrega.
- Confirmar direcciones en el mapa y planea la ruta más conveniente para la entrega de los pedidos en los tiempos óptimos ofrecidos para la entrega. (max.30 min.)
- Alistar los pedidos en la maleta en orden de entrega y con todos los requerimientos hechos por el cliente además de revisar las formas de pago y si la documentación cumple lo requerido para su cobro.
- Llenar el sistema de despachos con sus iniciales.
- Una vez en el domicilio debe cumplir con los pasos establecidos y el protocolo para la entrega del pedido al cliente. Entregar el pedido confirmando la orden, forma de pago y valor a cancelar.
- Si el pago es en efectivo entregar el cambio necesario.
- Si el pago es con cheque confirmar que esté girado a nombre de la empresa y que los datos estén correctos así como la firma correcta.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- Si el pago es con tarjeta de crédito solicitar la tarjeta, y cédula de identidad, confirmar los datos y rastrillar la tarjeta en la maquina media net, hacer firmar el voucher y constatar con los datos de la cédula.
- Regresa al local y de haber más domicilios repetir el proceso.
- Después de la hora pico y de afluencia de clientes, ayudar en procesos de limpieza, generalmente en salón o cocina. (Depende donde el Administrador lo requiera).
- Al cierre debe entregar al cajero el dinero, los vouchers y cheques recaudados de las facturas de los pedidos entregados para proceder con el pago en el sistema.
- Lugo de cancelar los domicilios debe ayudar con la limpieza de las distintas áreas del local para el siguiente día.

Tiempo de Salida de Platos

Por política de la empresa la salida de platos es de ocho minutos en patios de comidas y restaurantes.

En servicio a domicilio se demora 30 minutos a partir del pedido del cliente.

3.1.2 Análisis Situacional

3.1.2.1 Matriz de Escenarios Externos e Internos

Las matrices que se desarrollarán a continuación ayudan con el análisis actual de la empresa La Tablita y su situación frente a factores externos e internos.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Tabla 4: Matriz de Escenarios Externos e Internos

BASE DE DATOS	
MATRIZ DE ESCENARIOS EXTERNOS E INTERNOS	
ESCENARIOS POSITIVOS	
EXTERNOS (Nacional)	INTERNOS (Local)
1) Crecimiento de la demanda en preferir comida sana.	1) La empresa La Tablita cuenta personal altamente capacitado para cada uno de los cargos.
2) Difusión a través de Internet	2) Cuenta con vehículos propios para distribución
3) Posibilidad de expansión de la cadena en provincias	3) Calidad del producto
4) Disponibilidad de varios proveedores de materia prima no cárnica	4) Oferta de productos frescos preparados a vista del consumidor
ESCENARIOS NEGATIVOS	
EXTERNOS (Nacional)	INTERNOS (Local)
1) Ordenanza municipal que prohíbe circulación de vehículos repartidores antes de las 8 pm	1) No existe plan de comunicación interna
2) Restricciones pico y placa en Quito	2) No hay uniformidad de imagen en los locales
3) Revisión anual de salario mínimo por parte de Ministerio de relaciones laborales	3) Gran carga horaria en locales
4) Informalidad de los proveedores de carne	4) Toma de decisiones sin fundamento técnico en nuevos proyectos.

Fuente: Propia

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

3.1.2.2 Matriz FODA

Para el desarrollo del presente análisis se realizará una Matriz FODA, basada en entrevistas a nivel gerencial de cada una de las áreas, una matriz estratégica FODA 2011, además de la observación de la situación actual de la empresa La Tablita.

Tabla 5: Matriz FODA

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> -Lideres en carnes al carbón -Servicio a domicilio a tiempo -Calidad del producto ofrecido -Público variado -Calidad de personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento de la demanda en servicio a domicilio. -Difusión a través de Internet. - Estándares de higiene en procesamiento. - Posibilidad de expansión de la cadena en provincias. - Tendencia del mercado a preferir "comida sana"
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> -No hay organización departamental. -Inexistencia de un sistema de gestión de calidad. -Toma de decisiones sin fundamento técnico en nuevos proyectos. -No cuenta con variedad de menú. - Sin instructivo de servicio al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Variación en precios de materias primas - Desabastecimiento de carne - Regulaciones por instituciones de salud. - Alta competencia en el mercado. - Restricciones pico y placa en Quito

Fuente: Propia

Identificación de evaluación de factores internos y externos

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Tabla 6: Matriz de evaluación de factores internos (F&D)

Matriz de Evaluación de Factores Internos			
Fortalezas y Debilidades			
Factor Interno Clave	Ponderación	Clasificación	Resultado Ponderado
FORTALEZAS			
Líderes en Carnes al Carbón.	0,2	4	0,8
Servicio a Domicilio inmediato	0,1	4	0,4
Calidad del producto ofrecido	0,05	4	0,2
Público variado	0,05	3	0,15
Calidad de personal	0,1	4	0,4
DEBILIDADES			
No hay organización departamental	0,15	1	0,15
Inexistencia de un sistema de gestión de calidad.	0,15	1	0,15
Toma de decisiones sin fundamento técnico en nuevos proyectos.	0,1	1	0,1
No cuenta con variedad de menú.	0,06	2	0,12
Sin instructivo de servicio al cliente.	0,04	2	0,08
TOTAL	1,00	26	2,55
Escala de Ponderación :0,0=sin importancia ; 1 gran importancia ;la suma siempre es 1			
Escala de Clasificación: 1 =debilidad importante;2=debilidad menor;3=fortaleza menor;4=fortaleza importante			
Resultado : >2,5 mas fortalezas que debilidades ;<2,5 = mas debilidades que fortalezas			

Fuente: Propia

Según muestra la matriz de evaluación de los factores internos (Fortalezas y Debilidades) el resultado es de 2.55, es decir existen más fortalezas que debilidades en la empresa La Tablita.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Tabla 7: Matriz de evaluación de factores externos (O&A)

Matriz de Evaluación de Factores Externos			
Oportunidades y Amenazas			
Factor Interno Clave	Ponderación	Clasificación	Resultado Ponderado
OPORTUNIDADES			
Crecimiento de la demanda en servicio a domicilio.	0,1	4	0,4
Difusión a través de Internet.	0,1	3	0,3
Estándares de higiene en procesamiento.	0,1	3	0,3
Posibilidad de expansión de la cadena en provincias.	0,2	4	0,8
Tendencia del mercado a preferir "comida sana"	0,1	3	0,3
AMENAZAS			
Variación en precios de materias primas	0,1	1	0,1
Desabastecimiento de carne	0,1	1	0,1
Regulaciones por instituciones de salud.	0,1	1	0,1
Alta competencia en el mercado.	0,05	2	0,1
Restricciones pico y placa en Quito	0,05	2	0,1
TOTAL	1,00	24	2,6
Escala de Ponderación :0,0=sin importancia ; 1 gran importancia ;la suma siempre es 1			
Escala de Clasificación: 1 =amenaza importante=amenaza menor=oportunidad menor = oportunidad importante			
Resultado : >2,5 más Oportunidades que amenazas ;<2,5 = mas amenazas que oportunidades			

Fuente: Propia

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Según la matriz de evaluación de los factores externos (Oportunidades y Amenazas) el resultado es de 2.6, es decir existen más oportunidades que amenazas en la empresa La Tablita.

3.1.2.3 Matriz de Perfil Competitivo

Mediante la siguiente matriz se analizara a la competencia de la Tablita.

Tabla 8: Matriz de Perfil Competitivo

Matriz de Perfil Competitivo (Debilidades y Fortalezas)							
Factores de Éxito	Ponderación General	La Tablita del Tártaro		Buffalos		Menestras del Negro	
		Clasificación	ponderación	clasificación	ponderación	Clasificación	Ponderación
Líderes en Carnes al Carbón.	0,15	4	0,6	3	0,45	3	0,45
Servicio a Domicilio inmediato	0,1	4	0,4	3	0,3	4	0,4
Calidad del producto ofrecido	0,15	4	0,6	3	0,45	4	0,6
Público variado	0,05	3	0,15	4	0,2	3	0,15
Calidad de personal	0,1	4	0,4	3	0,3	1	0,1
No hay organización departamental	0,1	1	0,1	1	0,1	1	0,1
Inexistencia de un sistema de gestión de calidad.	0,1	1	0,1	1	0,1	1	0,1
Toma de decisiones sin fundamento técnico en nuevos proyectos.	0,1	2	0,2	2	0,2	2	0,2
No cuenta con variedad de menú.	0,05	2	0,1	2	0,1	2	0,1
Sin instructivo de servicio al cliente.	0,1	1	0,1	1	0,1	2	0,2
TOTAL	1,00	26	2,75		2,3		2,4
Escala de Ponderación :0,0=sin importancia ; 1 gran importancia ;la suma siempre es 1							
Escala de Clasificación: 1 =debilidad importante;2=debilidad menor;3=fortaleza menor;4=fortaleza importante							

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Fuente: Propia

3.1.2.4 Análisis de las cinco fuerzas de Porter

Para realizar el análisis del modelo de las cinco fuerzas de Porter se tomará en cuenta las matrices de los escenarios externos e internos, matriz FODA y matriz de perfil competitivo. Es preciso conocer también los principales elementos del mercado que sirven de base a las cinco fuerzas que intervienen en un sector industrial:

- **Competidores Directos:** Los competidores directos de la Tablita son : Las Menestras del Negro y Buffalos como se vio en la matriz de perfil competitivo.
- **Clientes:** Variado
- **Proveedores:** Los proveedores con los que cuenta La Tablita son los siguientes:

Tabla 9: Proveedores de La Tablita

PROVEEDOR	SUMINISTRO
PRONACA	Carnes Blancas, huevos, mostaza
INDEPENDIENTES	Carnes rojas
DANEC	Condimentos, abarrotes, aceites
PASTEURIZADORA QUITO	Leche
INDEPENDIENTES	Papa

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

CORPORACIÓN EL ROSADO S.A.	Pan hamburguesa
INDEPENDIENTES	Vegetales
FABRICA JURIS CIA. LTDA.	Chorizos, morcillas
ARCA ECUADOR S.A.	Gaseosas
DISTRIBUIDORA IMPORTADORA DIPOR S.A.	Plásticos
INDEPENDIENTE	Suministros de oficina
SPARTAN DEL ECUADOR PRODUCTOS QUÍMICOS. S.A.	Suministros de aseo y desinfección
INDEPENDIENTES	Carbón

- **Productos Sustitutivos:** Al ser un producto que satisface la necesidad de alimentarse los productos sustitutivos son variados pueden ser: American Deli ,Hamburguesas El Corral, KFC, Sushi, Comida china.
- **Competidores Potenciales:** Los potenciales competidores podrían ser todas las cadenas dedicadas a la elaboración de parrilladas como: Homeros Parrilladas, El Leñador, Buffalos.

Una vez conocidos los elementos del mercado que sirven de base a las cinco fuerzas se puede proceder al análisis particular de cada una de ellas:

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Rivalidad entre Competidores

Los competidores directos de la Tablita son:

Las Menestras del Negro y Buffalos como se vio en la matriz de perfil competitivo.

- **Identificación de los competidores**

El principal competidor de La Tablita son Las menestras del negro al ofrecer productos similares y a precios promedio.

- **Grado de Diferenciación**

Las dos empresas tienen público variado y la oferta de carnes asadas, su diferenciación se podría dar en la variedad del plato; La tablita ofrece como acompañante papas y ensalada mientras que las menestras del negro arroz y menestra.

Otra diferenciación es que La Tablita del tártaro ofrece carnes exclusivamente al carbón mientras que las Menestras del negro no lo hacen.

Las dos empresas satisfacen la necesidad de la alimentación.

- **Alcance de la competencia**

Las menestras del Negro tiene locales ubicados en:

Quito

Guayaquil

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Esmeraldas

Santo Domingo

Ambato

Quevedo

Riobamba

Portoviejo

Babahoyo

Latacunga

Ibarra

Mientras que la Tablita tiene locales ubicados en:

Quito

Guayaquil

Latacunga

Ibarra

Otavalo

Riobamba

Las menestras del negro tienen mayor alcance en ciudades de la costa ecuatoriana.

Amenaza de entrada de nuevos competidores

- **Fidelización de Clientes / Imagen de Marca**

La amenaza de una nueva entrada de un competidor es baja ya que son líderes en carnes al carbón, y ofrecen sus productos en tiempos de comida rápida de 8 a 10 min.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- **Publicidad y Marketing**

La publicidad que la Tablita utiliza son:

- ✓ A través de internet con su página web
- ✓ Medios televisivos
- ✓ Vallas publicitarias
- ✓ Boca a Boca

La publicidad que La Tablita es bastante amplia, mucho mayor al de la competencia.

- **Fidelización de Clientes / Imagen de Marca**

La Fidelización de los clientes que la tablita a llegado a tener es muy fuerte según las encuestas del buzón de sugerencias la frecuencia de clientes es alta de 2 a 3 veces por semana.

- **Distribución**

La Tablita ofrece sus productos en restaurantes y patios de comida, es decir tiene diversidad de distribución de su producto.

Amenaza de productos sustitutos

La Tablita del Tártaro tiene muchos productos sustitutos, al ser una empresa que ofrece alimentos y bebidas existe una amplia oferta, ya que la demanda busca satisfacer la necesidad de alimentarse. Las personas pueden optar por alimentarse en lugares con comida similar como: Las menestras del Negro, Buffalos, El Leñador, hamburguesas el corral, etc. Por lo tanto la amenaza de productos sustitutos es alta.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- **Agresividad de productos sustitutivos en promoción**

Empresas como Menestras del Negro principal competidor constantemente tiene promociones con combos económicos para la hora del almuerzo que muchas veces se puede convertir en una gran ventaja para ellos, ya que la Tablita no cuenta con ningún tipo de promoción, ni combos económicos.

- **Coste del Cambio**

El costo de los productos sustitutivos es muy variado al existir una amplia variedad de oferta, por lo que los consumidores pueden cambiar fácilmente a productos sustitutivos.

Poder de negociación de los Proveedores

La Tablita tiene una amplia gama de proveedores, los mismos que son muy importantes al momento de la elaboración del producto, para la selección de proveedores La Tablita cuenta con un programa de especializado para calificar a los mejores proveedores; además que en tema de cárnicos se maneja un programa especialmente para ello, el mismo que esta detallado en un manual de Buenas Prácticas de Manufactura cumpliendo así la trazabilidad del producto.

La tablita se ha preocupado mucho en la calidad de los productos que ofrecen sus proveedores para así poder brindar un producto de calidad al consumidor.

- **Coste de Cambio**

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Al existir una gama variada de proveedores, La Tablita puede fácilmente cambiarlos si los mismos no cumplen con los estándares establecidos por la empresa representando un costo mínimo en el cambio.

- **Importancia de seleccionar la industria de proveedores**

Es muy importante la selección de proveedores en la empresa, es por ello que tienen un programa especial en donde se exige ciertos estándares en cada producto que la empresa utiliza, además del control periódico a cada una de las instalaciones de sus proveedores para verificar que se cumpla con la calidad del producto ofrecido.

El poder de negociación con los clientes

Al tratarse de un producto que satisface la necesidad de alimentarse el público es variado y apto para todas las edades.

Los compradores de la Tablita son: oficinistas, familias, universitarios, estudiantes, amas de casa, todos estos segmentos deben ser de un nivel económico medio, medio – alto ya que el precio por los productos que ofrece la Tablita va en promedio de entre 6.00 USD a 10.00 USD.

- **Lugares de Oferta**

El producto puede ser adquirido en Restaurantes así como en patios de comida, el poder de negociación es alto ya que el cliente puede elegir consumir el producto en un lugar independiente como lo son los restaurantes de la cadena o en un patio de comidas por el mismo precio.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

En Resumen las cinco fuerzas de Porter aplicadas a la Tablita se muestran en el siguiente gráfico:

Gráfico 7: Análisis de las cinco fuerzas de Porter



“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

3.1.3 Análisis de los Procesos en el área de Operaciones

La Tablita maneja los siguientes procesos en el área de Operaciones:

- Recepción de productos en Local
- Preparación de Apertura
- Atención al cliente en Local
- Atención Vía Call Center- Entrega a Domicilio
- Preparación para cierre de Local

Procesos actuales del área de Operaciones de La Tablita

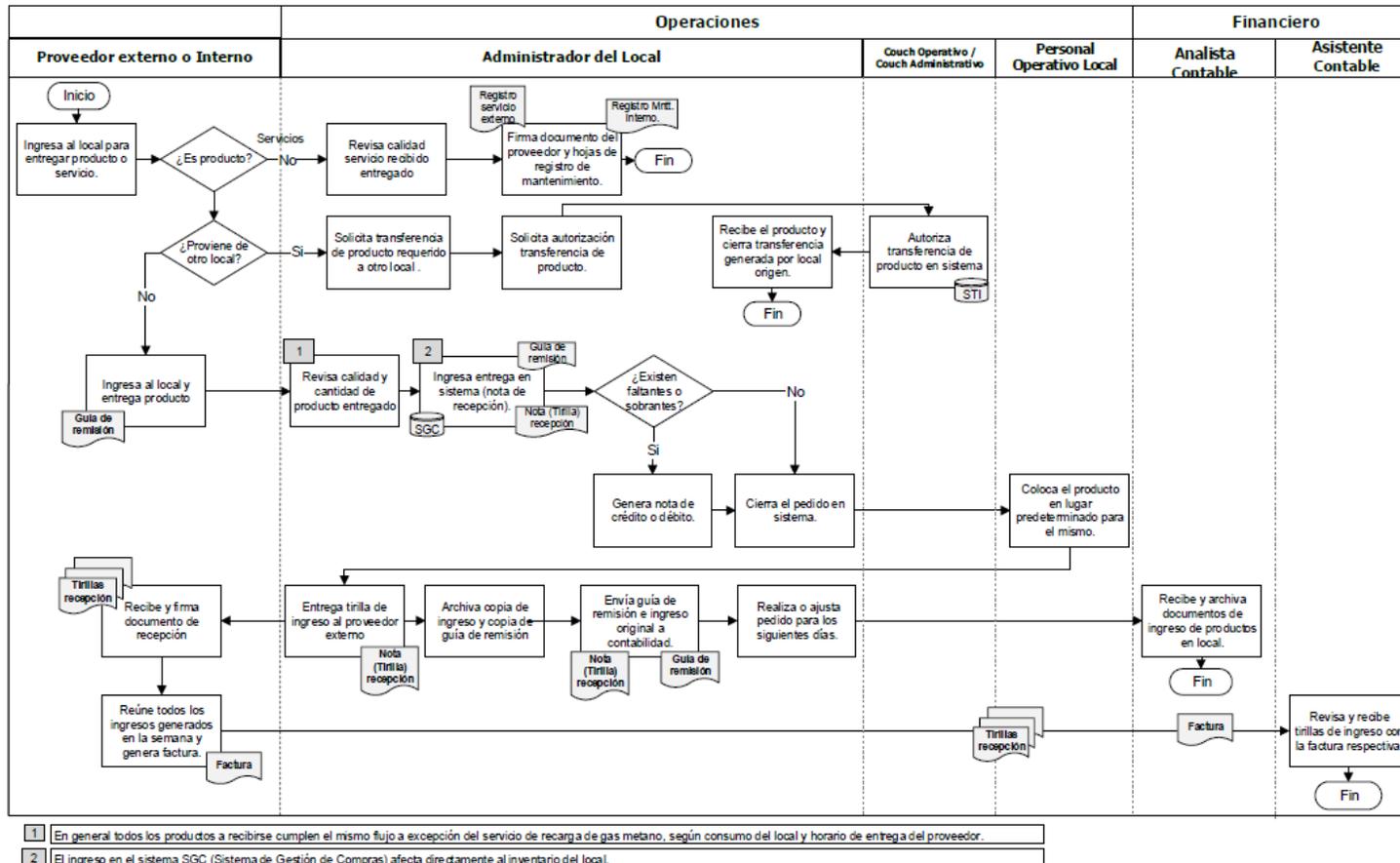
Gráfico 8: Descripción de Procesos actuales del área de Operaciones de La Tablita



Fuente: Sofía Montenegro. Encargada de Proyectos en La Tablita

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

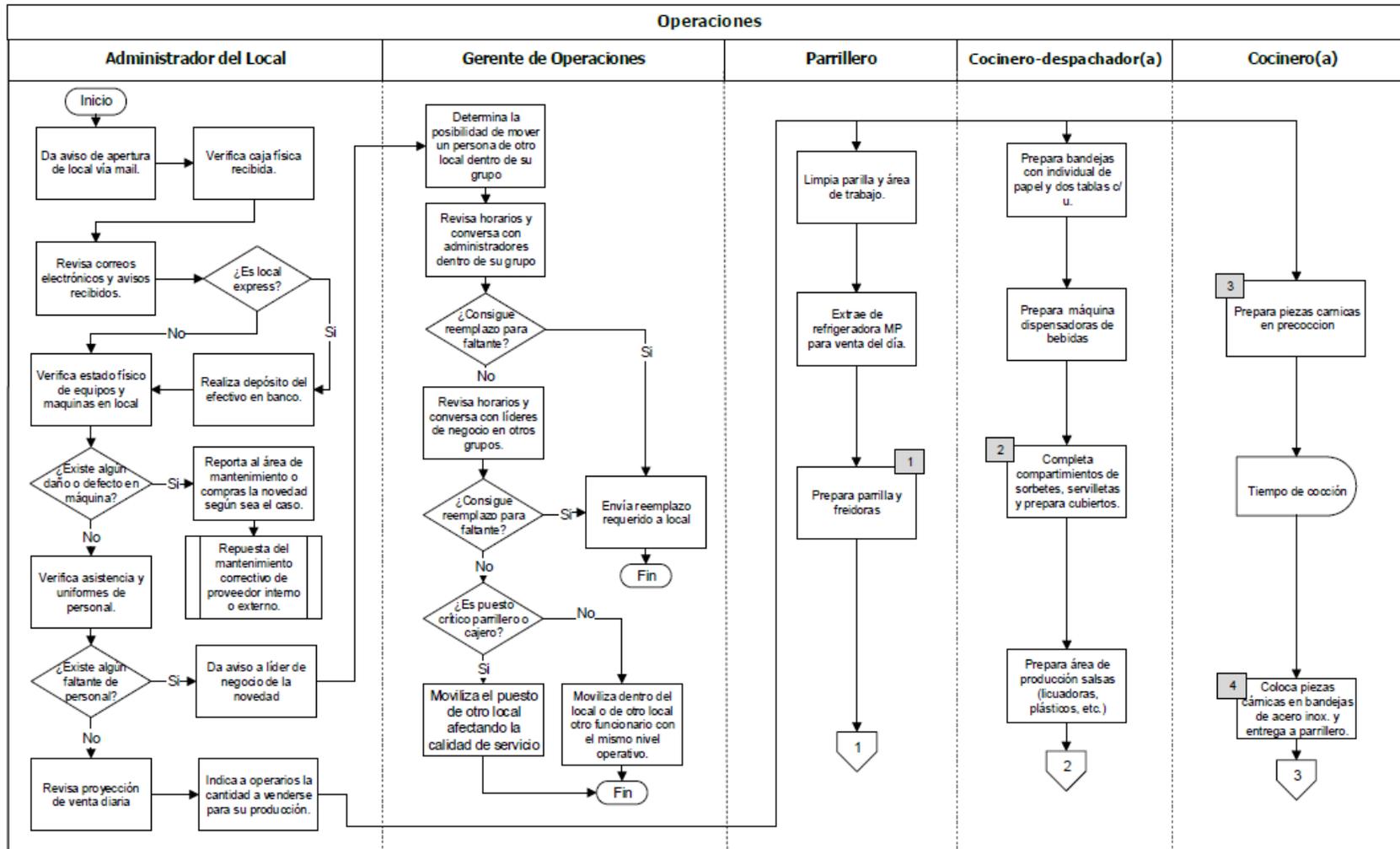
Gráfico 9: Proceso para Recepción de productos en Local



Fuente: Sofía Montenegro. Encargada de Proyectos en La Tablita.

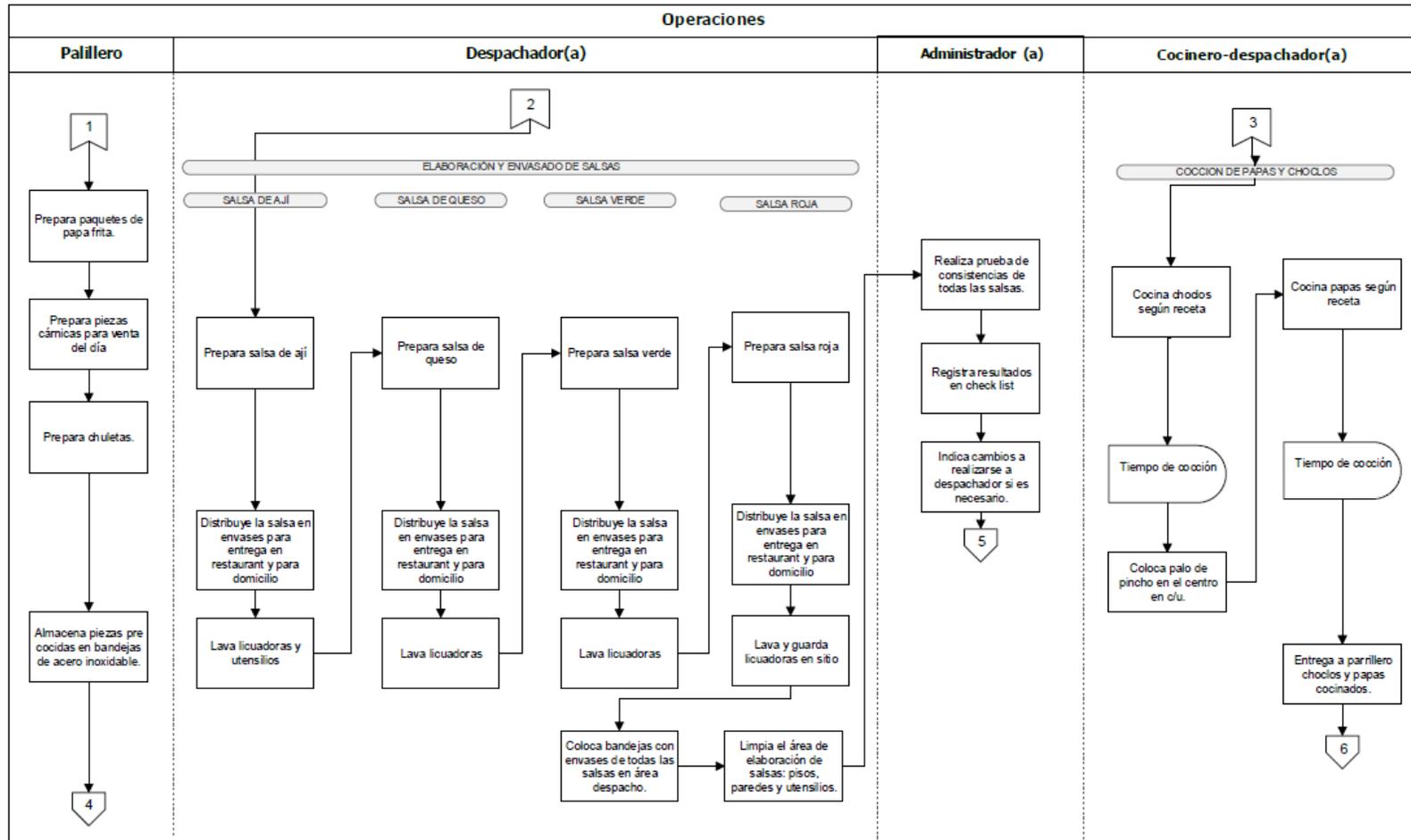
“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Gráfico 10: Proceso para Preparación para apertura



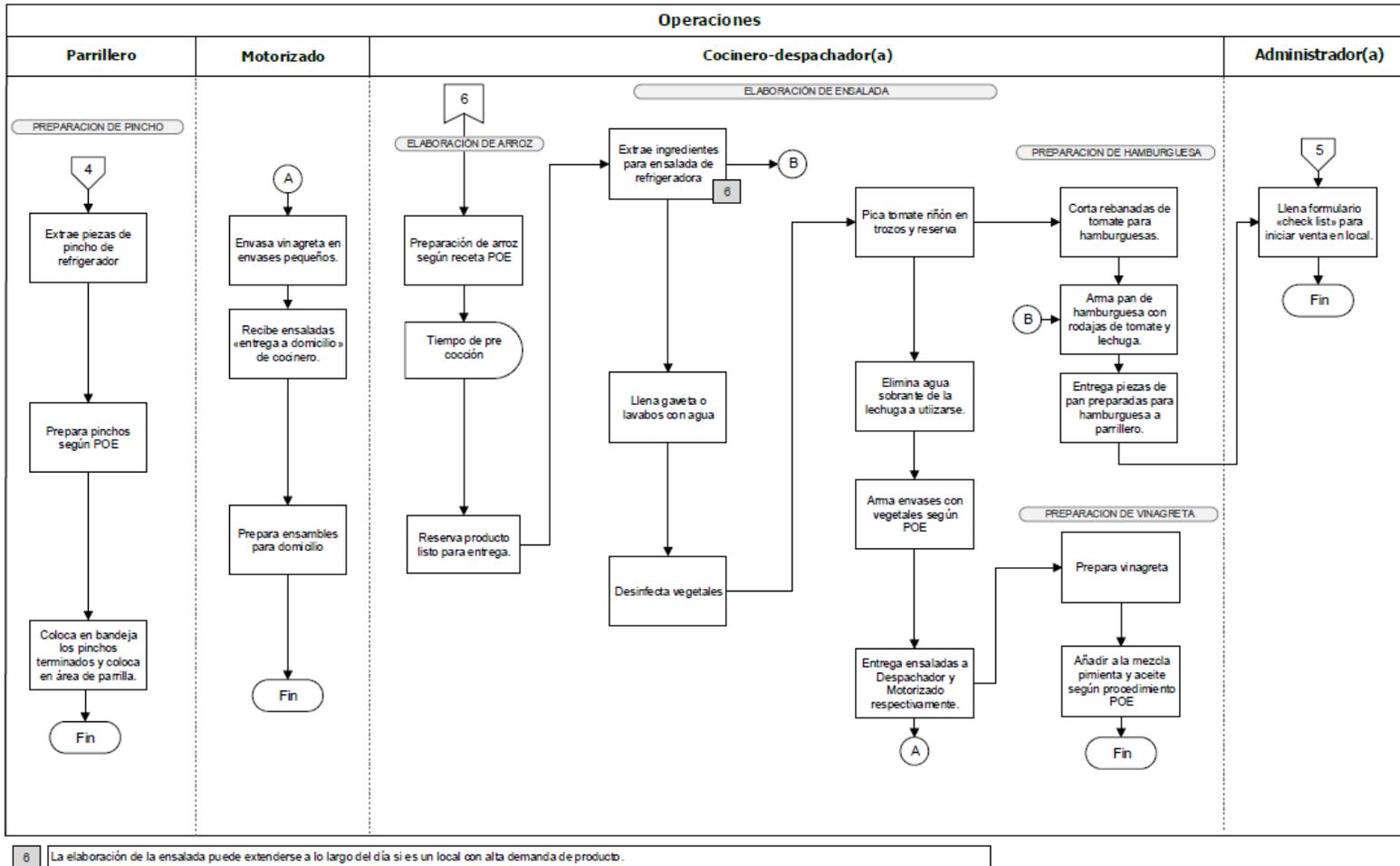
“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Continuación del Proceso



“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

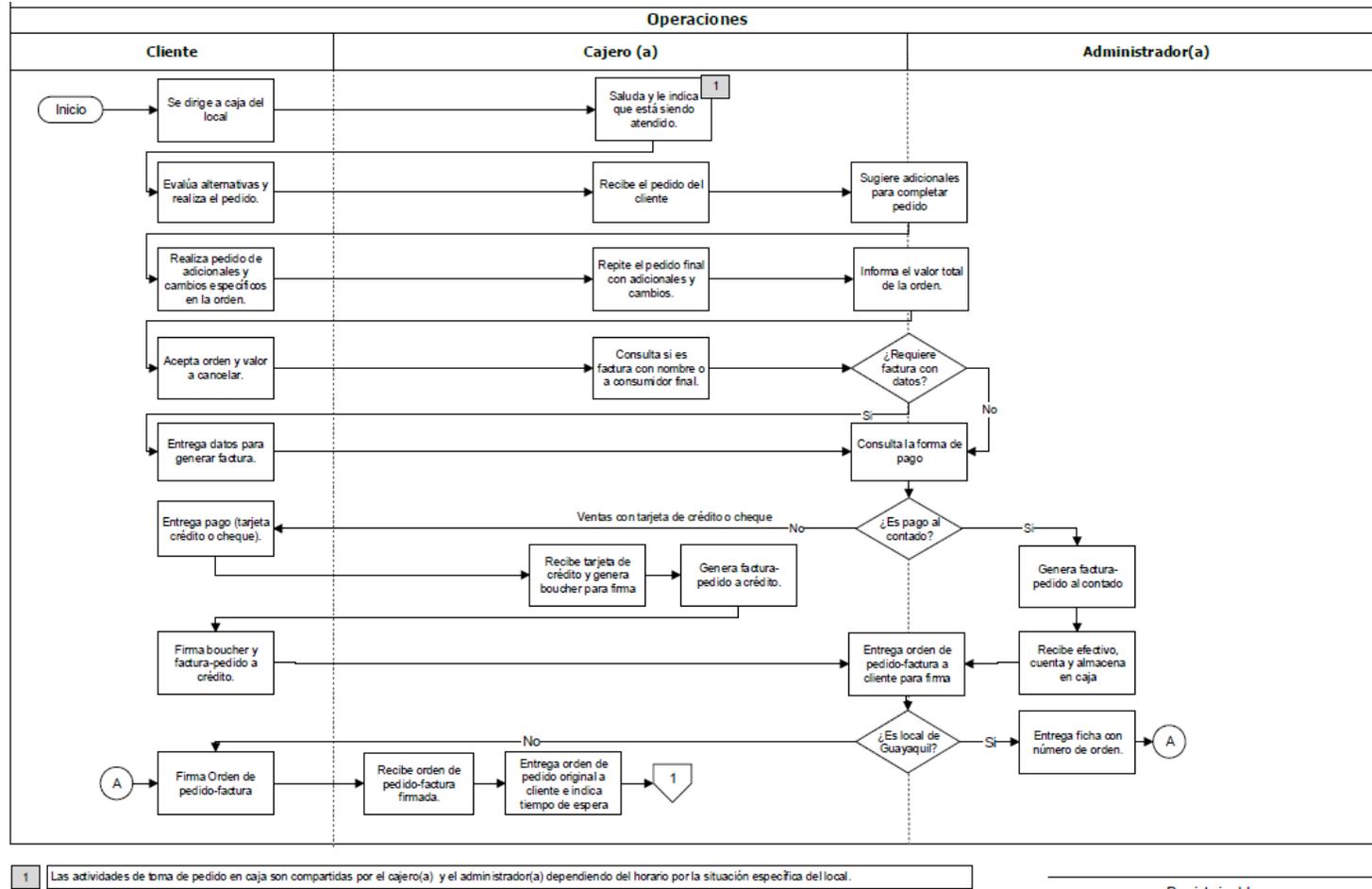
Continuación del Proceso



Fuente: Sofía Montenegro. Encargada de Proyectos en La Tablita.

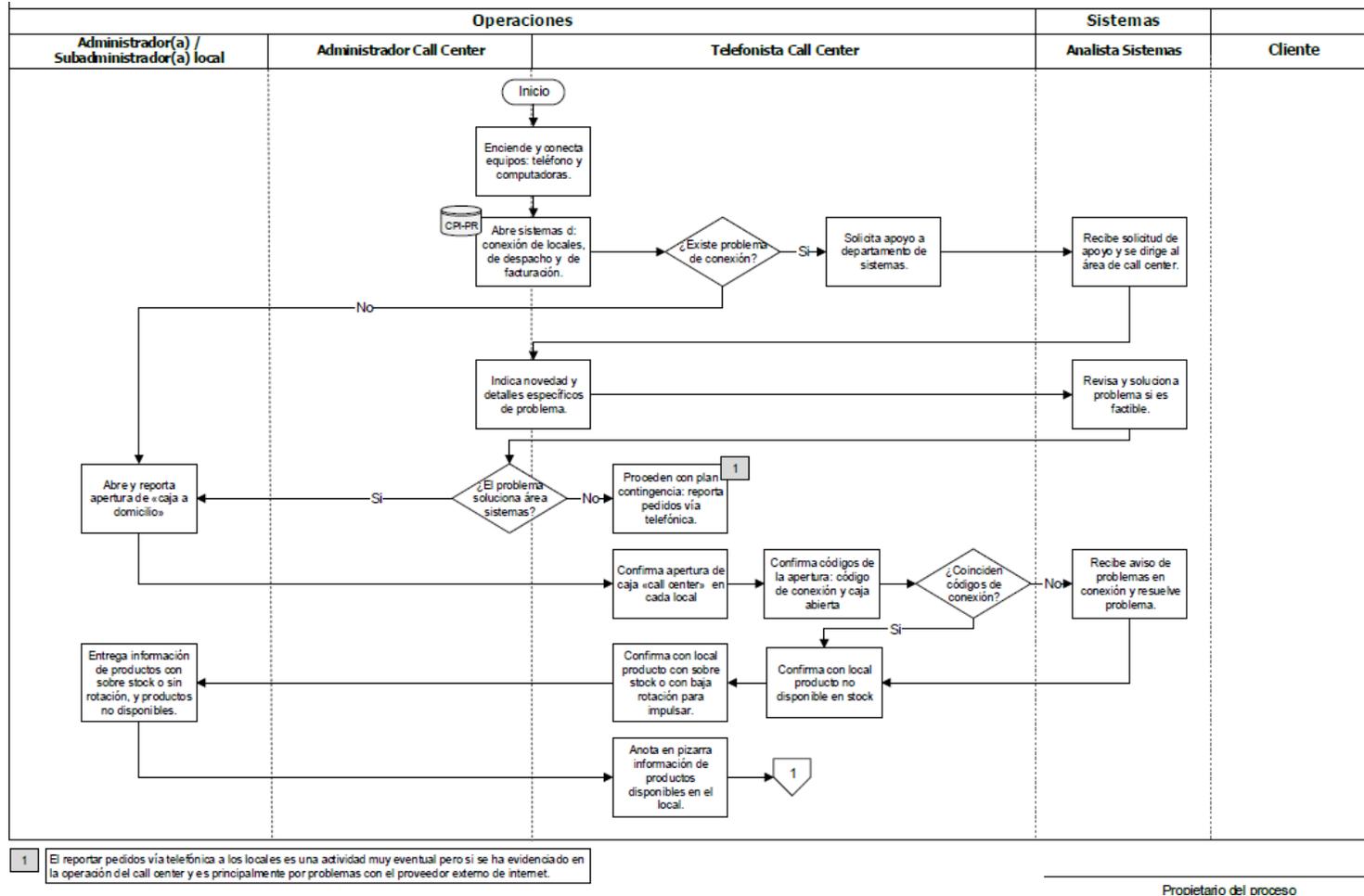
“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Gráfico 11: Proceso de Atención al Cliente en el Local



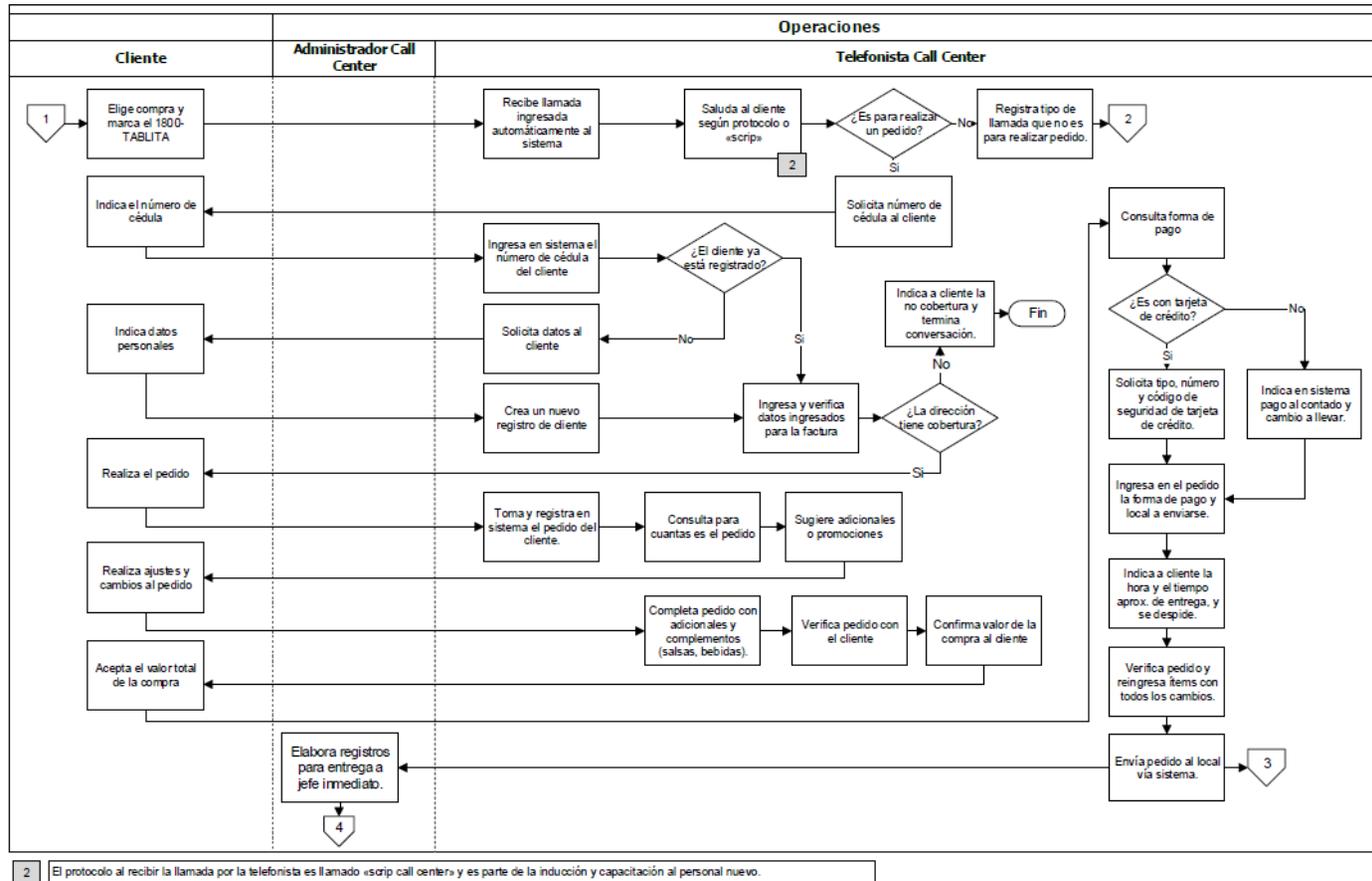
“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Gráfico 12: Proceso Atención Vía Call Center – Entrega a Domicilio



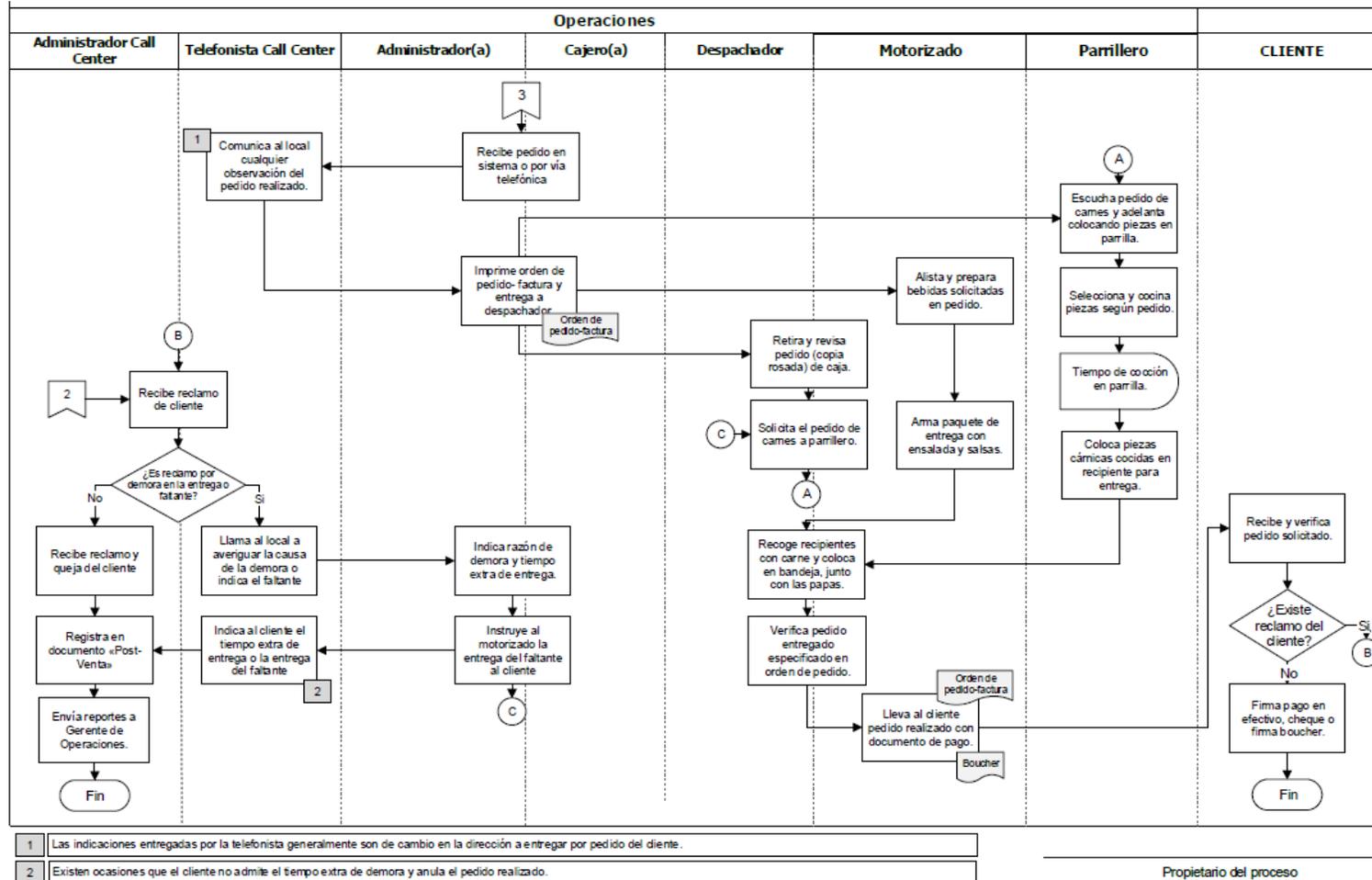
“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Continuación del Proceso



Continuación del Proceso

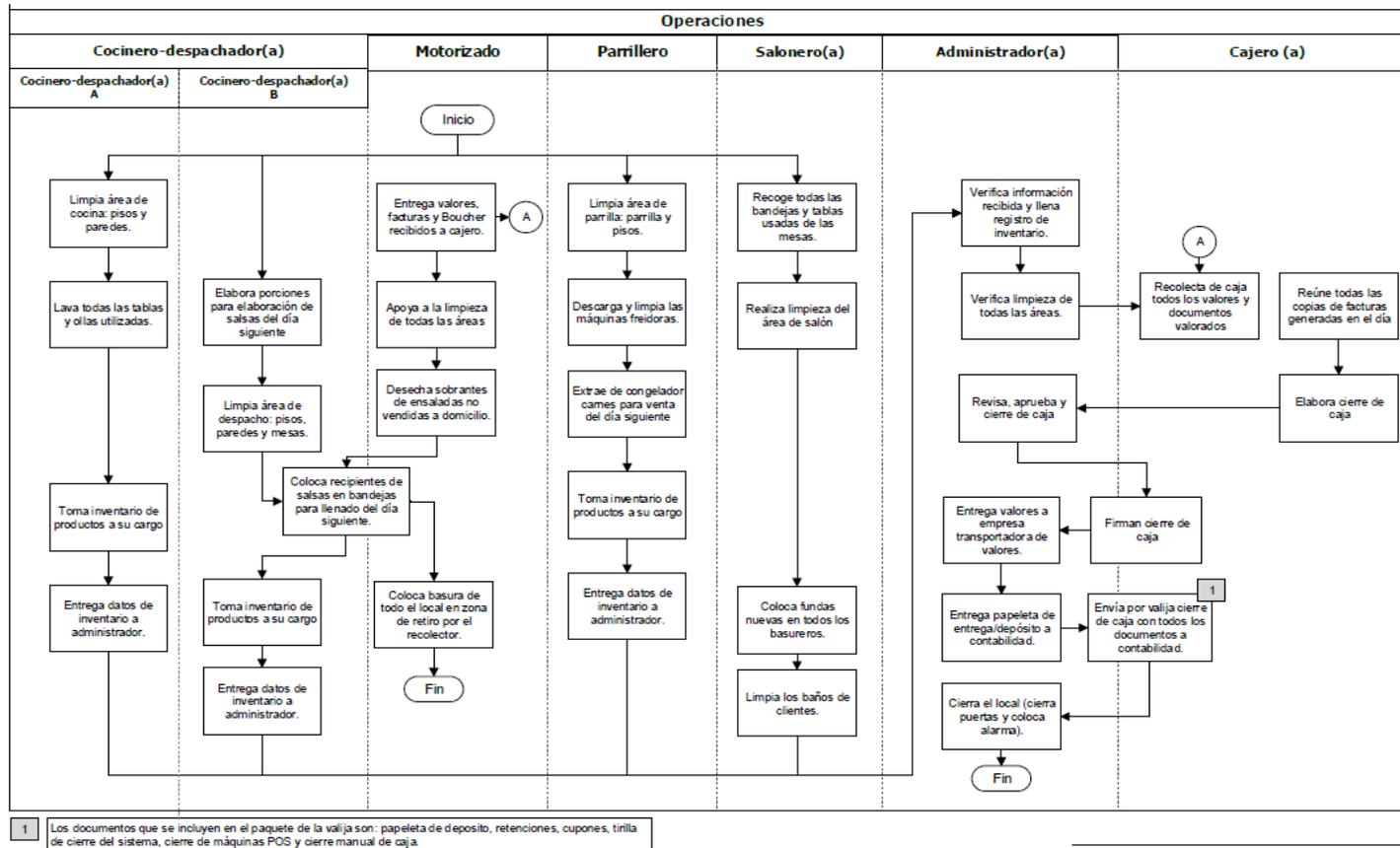
“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”



Fuente: Sofía Montenegro. Encargada de Proyectos en La Tablita

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Gráfico 13: Preparación para cierre del Local



Fuente: Sofía Montenegro. Encargada de Proyectos en La Tablita.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Análisis de los Procesos y Mejora

Después de haber analizado cada uno de los procesos que la Tablita maneja actualmente en el área de operaciones se ha llegado a la conclusión que:

- En la mayoría de los procesos se utiliza al cocinero como despachador, cumpliendo las dos funciones , se propone que se tenga personal especializada para cada una de las actividades con ello se mejoraría la productividad
- En el proceso de atención vía call center del el servicio a domicilio, para su mejora se propone la implementación de un sistema automático para verificar los códigos que actualmente se lo realiza de una forma manual con esto efectivizarían tiempo y recursos.
- Se puedo observar que la empresa no tiene procesos estándares para el manejo de quejas y reclamos, la empresa debería implementar este proceso tomando en cuenta que el cliente es lo más importante para la organización.
- En los locales los administradores deben manejar una cantidad considerable de documentos los mismos que por falta de tiempo son llenados de manera incorrecta o en su defecto no los llenan, para mejorar este problema se debería estandarizar el manejo de la documentación además de su control, análisis y mejora.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- Finalmente de manera general la mejora debería darse en la capacitación para especializar al personal en el área que manejan para evitar errores, mejor productividad, aprovechar el tiempo y los recursos al máximo.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

3.1.4 Diagnóstico de la situación actual basado en el criterio de la norma ISO 9001:2008

Si se quiere encaminar en un sistema de gestión de calidad, la norma más utilizada y apta para el caso de la Empresa la Tablita, es la ISO 9001:2008 y su aplicación, la norma específica los requisitos para los sistemas de gestión a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan las expectativas de sus clientes, además de los requisitos reglamentarios que le sean de aplicación. El objetivo de la aplicación de esta norma es aumentar la satisfacción del cliente.

Es importante analizar en qué medida se da el funcionamiento cotidiano de la Empresa La Tablita ajustado a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, y la situación de la organización frente a ésta, se elaboró la siguiente tabla, en la cual se toma cada requerimiento de la norma y se transforma en pregunta para relacionar la situación de la organización frente a cada ítem.

Tabla 10: Matriz de Diagnóstico

MATRIZ DE DIAGNOSTICO				
PUNTOS DE EVALUACIÓN	PREGUNTAS DE REFERENCIA	SI	PARCIAL	NO
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
4.1 Requisitos Generales	a) Se determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización	X		
	b) Se determinar la secuencias e interacción de estos procesos?	X		
	c) Se determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces?		X	

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

		d) Se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos?			X
		e) Se realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos. ?			X
		f) Se han implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos?			X
4.2 Requisitos de la Documentación	4.2.1 Generalidades	a) Tienen la documentación del sistema de gestión de la calidad incluido declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad?			X
		b) Tienen un manual de la calidad?			X
		c) Tienen los procedimientos documentados y registros requeridos por esta norma internacional?			X
		d) Tienen los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos?		X	
	4.2.2 Manual de Calidad	a) Se establece el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2)?			X
		b) Se establece los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos?		X	
		c) Se establece una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.			X

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

	4.2.3 Control de los documentos	a) Se establece un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión?			X
		b) Se establece un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente?			X
		c) Se establece un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos?			X
		d) Se establece un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso?			X
		e) Se establece un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurar de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?			X
		f) Se establece un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución?			X

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

		g) Se establece un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón?			X
	4.2.4 Control de los registros	¿Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad están controlados?		X	
		¿Establece la organización un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros?			X
		¿Permanecen los registros legibles, fácilmente identificables y recuperables?	X		
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN					
5.1 Compromiso de la		a) La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?			X
		b) La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia			X

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

dirección	estableciendo la política de la calidad?			
	c) La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia asegurando que se establecen los objetivos de la calidad?			X
	d) La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia llevando a cabo las revisiones por la dirección?			X
	e) La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como con la mejora continua de su eficacia asegurando la disponibilidad de recursos?		X	
5.2 Enfoque al cliente	¿Asegura la alta dirección que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente?	X		

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

5.3 Políticas de calidad		La alta dirección se asegura de que la política de la calidad :			X
		a) sea adecuada al propósito de la organización?			
		b) incluya un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			X
		c) proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad?			X
		d) sea comunicada y entendida dentro de la organización?			X
		e) es revisada para su continua adecuación.			X
5.4 Planificación	5.4.1 Objetivos de la calidad	¿Asegura la alta dirección que los objetivos, incluyendo aquéllos necesarios para cumplir los requisitos para el producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización?			X
		¿Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad?			X
	5.4.2 Planificación del SGC	a) ¿Asegura la alta dirección que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad?			X
		b) ¿Asegura la alta dirección mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifica e implementa cambios en este?			X

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5.1 Responsabilidad y autoridad	¿Se ha asegurado la alta dirección de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y sean comunicadas dentro de la organización?	X		
	5.5.2 Representantes de la dirección	a) ¿Se asegura de que se establezcan, implementen, y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad?		X	
		b) ¿Se informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora?, y			X
		c) ¿Se asegura de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización?	X		
5.5.3 Comunicación interna	¿Se asegura la alta dirección de que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúe considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		X		
	5.6.1	¿Revisa la alta dirección el sistema de gestión de la calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas?			X

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

5.6 Revisión por la dirección		¿Incluye la revisión por la alta dirección la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad?			X
		¿Se mantienen registros de las revisiones por la dirección?			X
	5.6.2 Información de entrada para la revisión	a) ¿Incluyen la información de entrada para la revisión por la dirección los resultados de auditorías?			X
		b) ¿Incluyen la información de entrada para la revisión por la dirección la retroalimentación del cliente?		X	
		c) ¿Incluyen la información de entrada para la revisión por la dirección el desempeño de los procesos y conformidad del producto?		X	
		d) ¿Incluyen la información de entrada para la revisión por la dirección el estado de las acciones correctivas y preventivas?		X	
		e) ¿Incluyen la información de entrada para la revisión por la dirección las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas?			X
		f) ¿Incluyen la información de entrada para la revisión por la dirección los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad?, y			X

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

		g) ¿Incluyen la información de entrada para la revisión por la dirección las recomendaciones para la mejora?		X	
	5.6.3 Resultados de la Revisión	a) ¿Incluyen los resultados de la revisión por la dirección todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos?;		X	
		b) ¿Incluyen los resultados de la revisión por la dirección todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente?, y		X	
		c) ¿Incluyen los resultados de la revisión por la dirección todas las decisiones y acciones relacionadas con las necesidades de recursos?	X		
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS					
6.1 Provisión de los recursos		a) ¿Se determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia?, y			X
		b) ¿Se determina y proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos?	X		

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

6.2. Recursos Humanos	6.2.1 Generalidades	¿El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas?	X		
	6.2.2 Competencia ,formación y toma de conciencia	a) ¿Se determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto?	X		
		b) Cuando sea aplicable, ¿se proporciona formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria?	X		
		c) ¿Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas?	X		
		d) ¿Se aseguran de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad?,			X
		e) ¿Se mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4)?	X		
6.3 Infraestructura		a) Cuando sea aplicable, ¿incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo y servicios asociados?	X		
		b) Cuando sea aplicable, ¿incluye la infraestructura equipo para los procesos, (tanto hardware como software)?, y	X		
		c) Cuando sea aplicable, ¿incluye la infraestructura servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación)?	X		

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

6.4 Ambiente de trabajo	¿Determina y gestiona la organización el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto?	X		
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
7.1 Planificación de la realización del producto	a) ¿Determina la organización, cuando sea apropiado, los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto?		X	
	b) ¿Determina la organización, cuando sea apropiado, la necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto?	X		
	c) ¿Determina la organización, cuando sea apropiado, las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo?		X	
	d) ¿Determina la organización, cuando sea apropiado, los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos? (véase 4.2.4)	X		
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el	a) ¿Determina la organización, los requisitos específicos por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma?		X	
	b) ¿Determina la organización, los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido?	X		

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

7.2 Procesos relacionados con los clientes		c) ¿Determina la organización, los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto,?, y	X		
		d) ¿Determina la organización, cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.?,	X		
	7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	¿Revisa la organización los requisitos relacionados con el producto?		X	
		a) ¿Se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y se asegura de que están definidos los requisitos del producto?	X		
		b) ¿Se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) de que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente?			X
		c) ¿Se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) de que la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos?	X		

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

		¿Se mantiene registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4)?			X
		¿Cuándo el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación?	X		
		¿Cuándo se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados?			X
	7.2.3 Comunicación con los clientes	a) ¿Se determinan e implementan disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a información sobre el producto?,		X	
		b) ¿Se determinan e implementan disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones?,		X	
		c) ¿Se determinan e implementan disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas?	X		
	7.3.1 Planificación del	¿Se planifica y controla el diseño y desarrollo del producto?	X		
		a) ¿Se ha determinado durante la planificación del diseño y desarrollo las etapas del diseño y desarrollo?	X		

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

7.3 Diseño y desarrollo		b) ¿Se ha determinado durante la planificación del diseño y desarrollo la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo?		X	
		c) ¿Se ha determinado durante la planificación del diseño y desarrollo las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo?	X		
		¿Se ha gestionado las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades?	X		
		¿Se ha actualizado los resultados de la planificación, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo?	X		
	7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	¿Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y se mantienen registros? (véase 4.2.4).	X		
		a) ¿Incluyen los elementos de entrada los requisitos funcionales y de desempeño?	X		
		b) ¿Incluyen los elementos de entrada los requisitos legales y reglamentarios aplicables?	X		
		c) ¿Incluyen los elementos de entrada la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable?	X		
		d) ¿Incluyen los elementos de entrada cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo?	X		

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

	7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	¿Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y se aprueban antes de su liberación?	X		
		a) ¿Cumplen los resultados con requisitos de elementos de entrada para el diseño y desarrollo?	X		
		b) ¿Proporcionan los resultados información apropiada para la compra / la producción y la prestación de servicios?	X		
		c) ¿Contienen los resultados criterios de aceptación del producto?		X	
		d) ¿Especifican los resultados las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto?	X		
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo		a) ¿Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado evaluando la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos?			X
		b) ¿Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado identificando cualquier problema y proponiendo las acciones necesarias?			X

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

		¿Incluyen los participantes en dichas revisiones a los representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando?			X
		¿Se mantienen registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4)?			X
	7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	¿Se realiza la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo?			X
		¿Se mantienen registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4)?			X
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo		¿Se realiza una validación del desarrollo y diseño de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido?			X
		¿Se completa la validación antes de la entrega o implementación del producto siempre que sea factible?	X		
		¿Existen registros de la validación del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria?			X

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

	7.3.7 Control de cambios del diseño y desarrollo	¿Se identifica y mantiene registros respecto los cambios del diseño y desarrollo que incluyen la revisión, la verificación y la validación según sea apropiado, y se aprueba antes de su implementación?			X
		¿Incluye la revisión de los cambios del diseño y desarrollo la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado?			X
		¿Se mantiene registros de los resultados de la revisión de los cambios del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria?			X
7.4 Compras	7.4.1. Proceso de compras	¿Se asegura que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados?		X	
		¿El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido dependen del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final?	X		
		¿Evalúa y seleccionan la organización los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización?	X		
		¿Se establecen los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación?	X		

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

		¿Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4)?			X
	7.4.2 Información de las compras	a) ¿Describe la información de las compras el producto a comprar, incluyendo cuando sea apropiado, los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos?	X		
		b) ¿Describe la información de las compras el producto a comprar, incluyendo cuando sea apropiado los requisitos para la calificación del personal?		X	
		c) ¿Describe la información de las compras una descripción el producto a comprar, incluyendo cuando sea apropiado los requisitos del sistema de gestión de la calidad?			X
		¿Asegura la organización la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor?	X		
	7.4.3 Verificación de los productos comprados	¿Establece e implementa la organización la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados?	X		
		¿Se establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor?	X		

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

7.5 Producción y prestación de servicios	7.5.1 Control de la producción y de la prestación de servicio	a) ¿Se planifica y se lleva a cabo la producción y la prestación de servicio bajo condiciones controladas incluyendo la disponibilidad de información de características del producto?	X		
		b) ¿Se planifica y se lleva a cabo la producción y la prestación de servicio bajo condiciones controladas incluyendo la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario?	X		
		c) ¿Se planifica y se lleva a cabo la producción y la prestación de servicio bajo condiciones controladas incluyendo el uso de equipo apropiado?	X		
		d) ¿Se planifica y se lleva a cabo la producción y la prestación de servicio bajo condiciones controladas incluyendo la disponibilidad y uso de dispositivos de medición?	X		
		e) ¿Se planifica y se lleva a cabo la producción y la prestación de servicio bajo condiciones controladas incluyendo la implementación del seguimiento y la medición?	X		
		f) ¿Se planifica y se lleva a cabo la producción y la prestación de servicio bajo condiciones controladas incluyendo la implementación de actividades de liberación entrega y posteriores a la entrega del producto?	X		

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	¿Valida la organización todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio? La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.	X		
	a) ¿Se han establecido disposiciones para los procesos, incluyendo, cuando sea aplicable los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos?	X		
	b) ¿Se han establecido disposiciones para los procesos, incluyendo, cuando sea aplicable la aprobación de equipos y calificación del personal?	X		
	c) ¿Se han establecido disposiciones para los procesos, incluyendo, cuando sea aplicable el uso de métodos y procedimientos específicos?	X		
	d) ¿Se han establecido disposiciones para los procesos, incluyendo, cuando sea aplicable los requisitos de los registros (véase 4.2.4)?	X		
	e) ¿Se han establecido disposiciones para los procesos, incluyendo, cuando sea aplicable la revalidación?		X	
7.5.3 Identificaci	¿Cuándo sea apropiado, la organización identifica el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto?	X		

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

		¿Identifica la organización el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto?	X		
		¿Cuándo la trazabilidad sea un requisito, la organización controla la identificación única del producto y mantiene registros (véase 4.2.4)?	X		
	7.5.4 Propiedad del cliente	¿Cuida la organización los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma?	X		
		¿Identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto?	X		
		Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, ¿la organización informa de ello al cliente y mantener registros? (véase 4.2.4).	X		
	7.5.5 Preservación del producto	¿La organización preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos?	X		
		¿Incluye según sea aplicable, la preservación la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección?	X		

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	¿Determina la organización el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados?	X		
	¿Establece la organización procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición?	X		
	a) ¿Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición calibra o verifica, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones se registra la base utilizada para la calibración o la verificación (véase 4.2.4)?	X		
	b) ¿Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición ajusta o reajusta según sea necesario?	X		
	c) ¿Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición identifica para poder determinar su estado de calibración?	X		
	d) ¿Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición protege el equipo de medición contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición?	X		

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

	e) ¿Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición protege el equipo de medición contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento?	X		
	¿Se evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos?			X
	¿Se toman las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado?	X		
	¿Se mantiene registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4)?	X		
	¿Se confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados? Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.	N/A		
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA				
	a) ¿Se planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto, esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización?		X	

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

8.1 Generalidades		b) ¿Se planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización?			X
		c) ¿Se planifican e implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización?			X
	8.2.1 Satisfacción del cliente	¿Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización?	X		
		¿Se determina los métodos para obtener y utilizar la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos?	X		
	8.2.2 Auditorías Internas	a) ¿Se determina si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización cuando se lleva a cabo en intervalos planificados auditorías internas?			X

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

8.2 Seguimiento y medición	b) ¿Se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz cuando se lleva a cabo en intervalos planificados auditorías internas?			X
	¿Se planifica un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas?			X
	¿Se define criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología? La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.			X
	¿Se definen en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados? Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (véase 4.2.4).			X
	¿Se asegura la dirección responsable del área que este siendo auditada de que se tomen las acciones sin demora justificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas?			X
	¿Incluyen las actividades de seguimiento la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2)?			X

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	¿Aplica la organización métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad? Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.		X	
	Cuando no se alcancen los resultados planificados: ¿Se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente?			X
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	¿Se mide y hace un seguimiento de características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo? Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1).	X		
	¿Se mantienen evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación?	X		
	¿Indican los registros la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente (véase 4.2.4)?			X
	¿Se asegura la organización de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados?			X
	¿Se establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme?			X
	a) ¿Trata la organización los productos no conformes tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada?	X		

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

8.3 Control del producto no conforme	b) ¿Trata la organización los productos no conformes autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente?	X		
	c) ¿Trata la organización los productos no conformes tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente?			X
	d) ¿Trata la organización los productos no conformes tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso?	X		
	Quando se corrige un producto no conforme, ¿se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos?			X
	¿Se mantienen registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido?			X
	¿Se determina, recopila y analiza datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad?			X
	¿Incluyen esto los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes?			X

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

8.4 Análisis de datos		a) ¿Proporciona el análisis de datos la información la satisfacción del cliente (véase 8.2.1)?			X
		b) ¿Proporciona el análisis de datos la información sobre la conformidad con los requisitos del producto?			X
		c) ¿Proporciona el análisis de datos la información sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase 8.2.3 y 8.2.4)?			X
		d) ¿Proporciona el análisis de datos la información sobre los proveedores (véase 7.4)?		X	
8.5 Mejora	8.5.1 Mejora continua	¿Se mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política, los objetivos, las metas, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección?			X
	8.5.2 Acción correctiva	¿Son apropiadas las acciones correctivas a los efectos de las no conformidades encontradas?		X	
		a) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para definir requisitos para revisar las no conformidades (incluyendo quejas de clientes)?			X
		b) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar causas de las no conformidades?			X

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

		c) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para evaluar necesidades de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir?			X
		d) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para determinar e implementar las acciones necesarias?			X
		e) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4)?			X
		f) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas?			X
	8.5.3 Acción preventiva	¿Determina la organización acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia?		X	
		¿Son las acciones preventivas apropiadas a los efectos de los problemas potenciales?		X	
		a) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas?			X
		b) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para definir requisitos para evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades?			X
		c) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para definir requisitos para determinar e implementar acciones necesarias?			X

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

		d) ¿Se ha establecido un procedimiento documentado para definir requisitos para registrar resultados de acciones tomadas (véase 4.2.4)?			X
--	--	---	--	--	---

Fuente: Propia

3.1.4.1 Tabulación y análisis de Resultados.

La realización del diagnostico de la empresa La Tablita basado en el criterio de la norma ISO 9001:2008 permitió conocer los problemas con los que se enfrenta la empresa, se pudo evidenciar los puntos más fuertes y débiles que tiene la organización. A continuación se cuantificara el porcentaje de cumplimiento de la norma mostrando los siguientes resultados y observaciones:

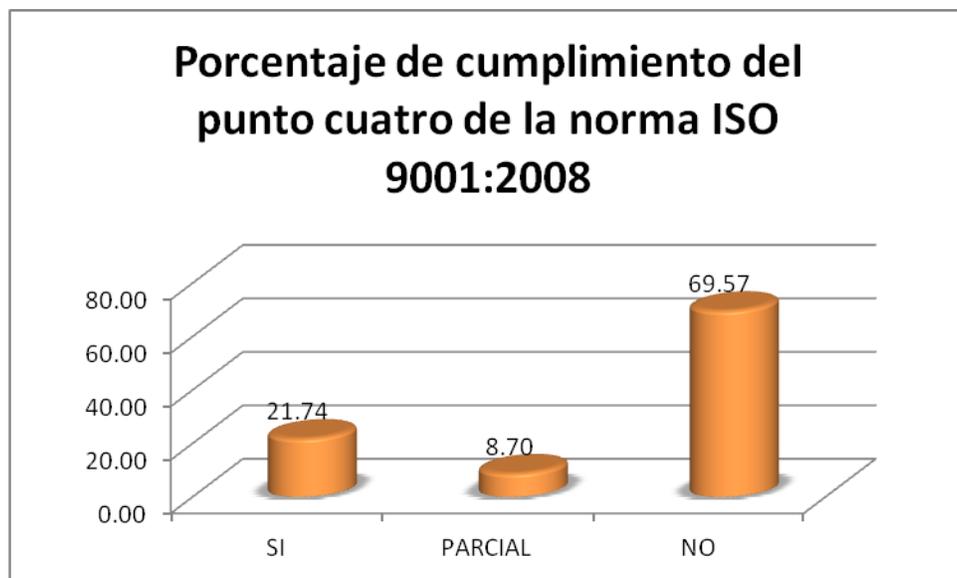


Gráfico 14: Porcentaje de cumplimiento del punto cuatro (Sistema de Gestión de Calidad) de la norma ISO 9001:2008.

Según el gráfico obtenido del porcentaje de cumplimiento del punto cuatro de la norma se puede observar que la empresa no cumple con este punto en un 69.57 %, es decir:

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- La empresa no se asegura de la disponibilidad de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- No se realiza el seguimiento, la medición y análisis de los procesos
- No se ha implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos
- Hace falta la documentación necesaria para un sistema de gestión de calidad como una política de calidad, objetivos y un manual de calidad.
- No cuentan con procedimientos documentados y registros requeridos por esta norma internacional
- En cuanto al manual de calidad la empresa no establece el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- La empresa tiene deficiencia en cuanto al control de documentación no ha establecido una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.
- No se establece un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos, asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso, asegurar de que los documentos permanecen legibles y fácilmente

identificables, asegurarse de que los documentos de origen externo que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución.

- La organización no establece un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

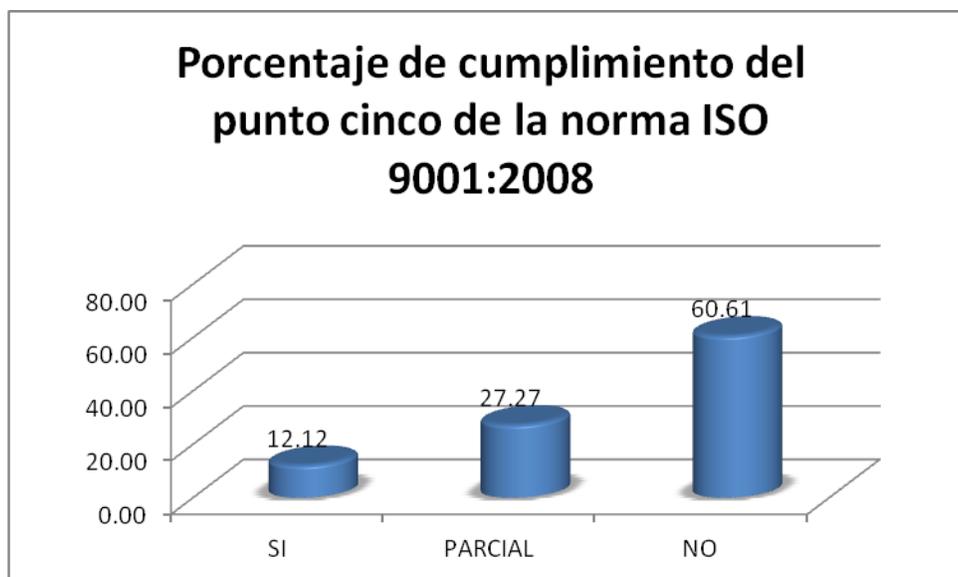


Gráfico 15: Porcentaje de cumplimiento del punto cinco (Responsabilidad de la dirección) de la norma ISO 9001:2008.

Con respecto al punto cinco del porcentaje de cumplimiento de la norma se puede determinar que no cumple en un 60.61%, por lo tanto el compromiso de la dirección no está bien definido faltando los siguientes requisitos:

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- No se ha desarrollado e implementación un SGC, así como con la mejora continua de la eficacia comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- La alta dirección no ha establecido una política y objetivos de calidad.
- La alta dirección no se ha asegurado de tener una política de calidad adecuada al propósito de la organización que incluya el compromiso de de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, además de proporcionar un marco referencial para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- No se mantienen registros de las revisiones por la dirección
- Los requerimientos del cliente no son definidos impidiendo el aumento de la satisfacción del cliente.
- La empresa cuenta con los medios necesarios para la comunicación interna, sin embargo esto no se da.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

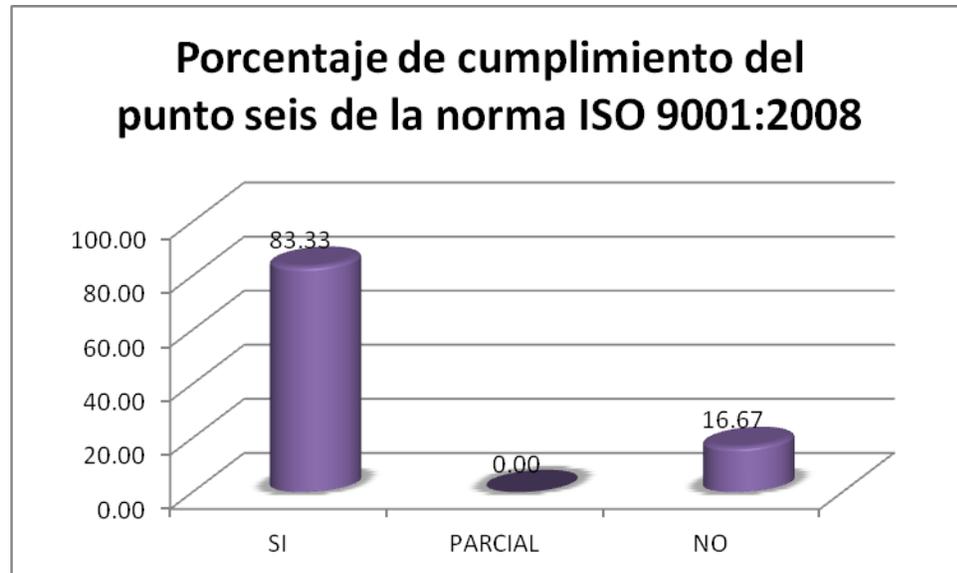


Gráfico 16: Porcentaje de cumplimiento del punto seis (Gestión de los Recursos) de la norma ISO 9001:2008.

En el gráfico el porcentaje de cumplimiento del punto seis de la norma que habla sobre la gestión de los recursos el cumplimiento es de 83.33%, es decir:

- Se determina y proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos
- Los recursos humanos están en conformidad con los requisitos del producto.
- Se tiene personal altamente capacitado en base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada.
- Se determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto.
- La organización proporciona la formación necesaria para lograr la competencia necesaria
- Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- Se mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.
- La empresa cuenta con la infraestructura adecuada, espacio de trabajo y servicios asociados.
- Se tiene la infraestructura equipo para los procesos, tanto hardware como software.
- Se tiene los recursos necesarios para la buena comunicación interna.
- Se determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.



Gráfico 17: Porcentaje de cumplimiento del punto siete (Realización del producto) de la norma ISO 9001:2008.

En cuanto a este punto que habla sobre la realización del producto se determina que el porcentaje de cumplimiento es de 67.82%, lo que indica que:

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- La organización determina la necesidad de establecer procesos y documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto, además de los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos
- Se determina los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido, además de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.
- Antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente se asegura de que están definidos los requisitos del producto.
- Antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
- Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación
- Se determinan e implementan disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.
- Se planifica y controla el diseño y desarrollo del producto.
- Se determina durante la planificación del diseño y desarrollo las etapas del diseño y desarrollo
- Se ha determinado durante la planificación del diseño y desarrollo las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- La organización ha gestionado las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades
- Se ha actualizado los resultados de la planificación, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.
- Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y se mantienen registros, incluyendo los elementos de entrada los requisitos funcionales y de desempeño.
- La empresa incluyen los elementos de entrada los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Se incluyen los elementos de entrada la información proveniente de diseños previos similares además de cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo
- Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y se aprueban antes de su liberación
- Se cumplen los resultados con requisitos de elementos de entrada para el diseño y desarrollo
- Se proporcionan los resultados información apropiada para la compra / la producción y la prestación de servicios.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- La empresa especifica los resultados de las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.
- Se completa la validación antes de la entrega o implementación del producto siempre que sea factible.
- El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido dependen del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final
- La empresa evalúa a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con sus requisitos.
- Se establecen los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación
- Se describe la información de las compras el producto a comprar, incluyendo cuando sea apropiado, los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos
- La organización se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.
- Se establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.
- Se establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- Se planifica y se lleva a cabo la producción y la prestación de servicio bajo condiciones controladas incluyendo: la disponibilidad de información de características del producto, la disponibilidad de instrucciones de trabajo, el uso de equipo apropiado, la disponibilidad y uso de dispositivos de medición, la implementación del seguimiento y la medición, incluyendo la implementación de actividades de liberación entrega y posteriores a la entrega del producto.
- Valida la organización todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.
- Se han establecido disposiciones para los procesos, incluyendo: los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos, la aprobación de equipos y calificación del personal, el uso de métodos y procedimientos específicos, requisitos de los registros.
- La organización identifica el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.
- La empresa identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto
- En cuanto a la trazabilidad la organización controla la identificación única del producto y mantiene registros.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- En la empresa se cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma
- Se identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.
- Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización informa de ello al cliente y mantienen registros.
- La organización preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos además de la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.
- La organización determina el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados
- Establece la organización procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición de cualquier acción que sea necesaria.
- Se realiza una validación del desarrollo y diseño de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido.
- La empresa cuenta con un control de equipos y seguimiento de medición.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

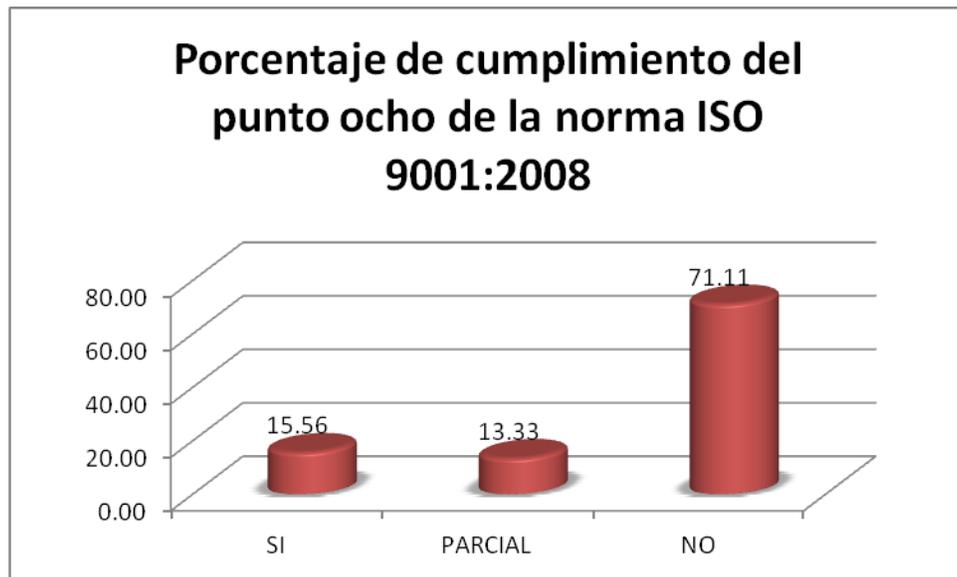


Gráfico 18: Porcentaje de cumplimiento del punto ocho (Medición, análisis y mejora) de la norma ISO 9001:2008.

Al observar el gráfico se puede determinar que el incumplimiento de este punto es de 71.11%, es decir:

- No se planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, que comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.
- La empresa no determina si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización cuando se lleva a cabo en intervalos planificados auditorías internas.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- No se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz cuando se lleva a cabo en intervalos planificados auditorías internas.
- En la organización no se tiene planificación de un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.
- No se define criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.
- No se define un procedimiento documentado con las responsabilidades y requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.
- No se asegura la dirección responsable del área que este siendo auditada de que se tomen las acciones sin demora justificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.
- La empresa no lleva a cabo correcciones y acciones correctivas.
- No se indican los registros la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente.
- La organización ni se asegura de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- No se establece un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.
- La organización no trata los productos no conformes tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.
- Cuando se corrige un producto no conforme la empresa no somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.
- No se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.
- La empresa no determina, recopila y analiza datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- No se proporciona el análisis de datos de la información de satisfacción al cliente.
- Tampoco se proporciona el análisis de datos la información sobre la conformidad con los requisitos del producto.
- No se proporciona el análisis de datos la información sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- La empresa no mantiene una mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política, los objetivos, las metas, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.
- No se ha establecido un procedimiento documentado para definir requisitos para revisar las no conformidades (incluyendo quejas de clientes) y las causas de las no conformidades,
- Además no se ha establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para evaluar necesidades de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Se ha establecido un procedimiento documentado para :determinar e implementar las acciones necesarias, para registrar los resultados de las acciones tomadas, para definir los requisitos para revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas, para definir los requisitos para determinar las no conformidades potenciales y sus causas, para definir requisitos para evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, para definir requisitos para determinar e implementar acciones necesarias, para definir requisitos para registrar resultados de acciones tomadas.

Tabla 11: Resumen de Interpretación de los resultados

La siguiente tabla muestra un resumen del resultado del porcentaje de cumplimiento de cada uno de los puntos de la norma ISO 9001:2008, en la misma se resalta el mayor porcentaje.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	SI CUMPLE (%)	CUMPLE PARCIAL (%)	NO CUMPLE (%)
Del punto cuatro: Sistema de gestión de la calidad	21.74	8.70	69.57
Del punto cinco: Responsabilidad de la dirección	12.12	27.27	60.61
Del punto seis: Gestión de los recursos	83.33	0.00	16.67
Del punto siete: Realización del producto	67.82	12.64	19.54
Del punto ocho: Medición, análisis y mejora	15.56	13.33	71.11
TOTAL	42.5	14	43.5

Fuente: Propia

3.1.5 Instrumentos para registro de Datos

Se realizará una encuesta a los colaboradores de los siguientes locales de La Tablita del Tártaro:

Tabla 12: Número de colaboradores a encuestar

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

LOCAL	NUMERO DE COLABORADORES
Carapungo	12
Colon	19
Mariana de Jesús	21
Quicentro Norte	12
Quicentro Sur	17
La Prensa	17
Caracol	7
Floreana	16
El Bosque	9
Granados	7
TOTAL ENCUESTAS	137

ENCUESTA PERCEPCIÓN SGC

La presente encuesta es anónima y será utilizada únicamente para fines académicos. Por favor contestar con toda sinceridad las siguientes preguntas.

Sexo: Femenino Masculino

Fecha:

Cargo:

1. ¿Conoce Ud. qué es calidad?
SI NO

2. ¿Tiene establecido procesos para cada una de sus actividades?
SI NO

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

3. ¿La empresa lo ha capacitado en temas de calidad?
SI NO
4. ¿Ha recibido indicaciones de cómo atender al cliente?
SI NO
5. Del 1 al 5 cómo Ud. considera que es el servicio que se brinda en su local
- 1) Excelente
 - 2) Muy Bueno
 - 3) Bueno
 - 4) Malo
 - 5) Pésimo
6. ¿Se siente identificado con la marca La Tablita del Tártaro?
SI NO
7. ¿Cuenta con los equipos de cocina necesarios para la elaboración del producto?
SI NO
8. ¿Realiza solo las funciones que se le asignado o varias funciones?
.....
9. ¿Maneja algún tipo de registro? Si su respuesta es **sí** pase a la siguiente pregunta.
NO SI
10. Escriba que registros tiene bajo su cargo.....

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

3.1.5.1 Tabulación y análisis de Resultados

Según la encuesta realizada a los colaboradores de los locales de La Tablita del Tártaro se dieron los siguientes resultados presentados en las siguientes tablas.

Gráfico 19: Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 1



Análisis:

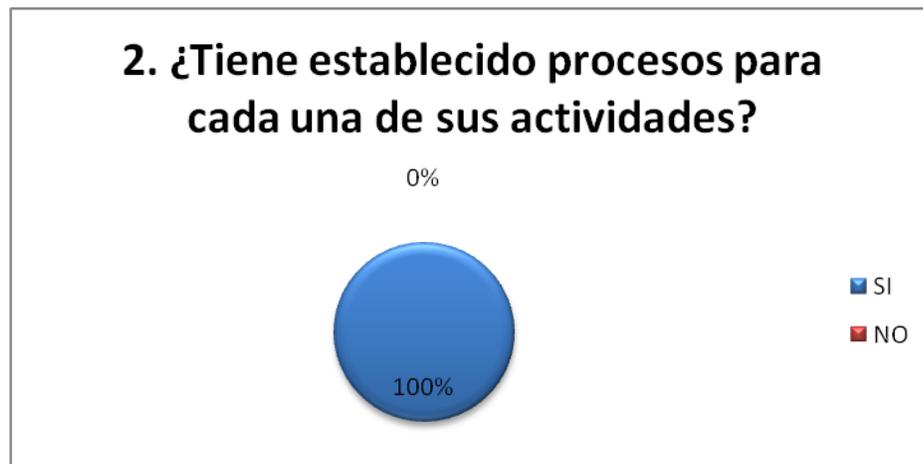
Según la tabla se puede observar que el 100% de los colaboradores de cada uno de los locales conocen que es calidad, esto es beneficioso para la empresa ya que todas las personas con las que trabajan están familiarizadas con el tema.

La participación del personal en todos los niveles, es uno de los 8 principios fundamentales de un SGC, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización, al tener el 100% de conocimiento de la calidad en el personal sería de fácil implementación un SGC.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Aunque los colaboradores de la empresa conozcan sobre calidad es muy importante que la empresa establezca políticas de calidad, objetivos y un manual de calidad.

Gráfico 20: Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 2



Análisis:

Según los resultados se determinó que el 100% de los empleados tiene establecido el proceso para realizar cada una de sus actividades.

Si se quiere conseguir el resultado deseado al momento de aplicar un SGC se lo puede alcanzar más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado se denomina enfoque basado en procesos. Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de: la comprensión y el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Gráfico 21: Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 3



Análisis:

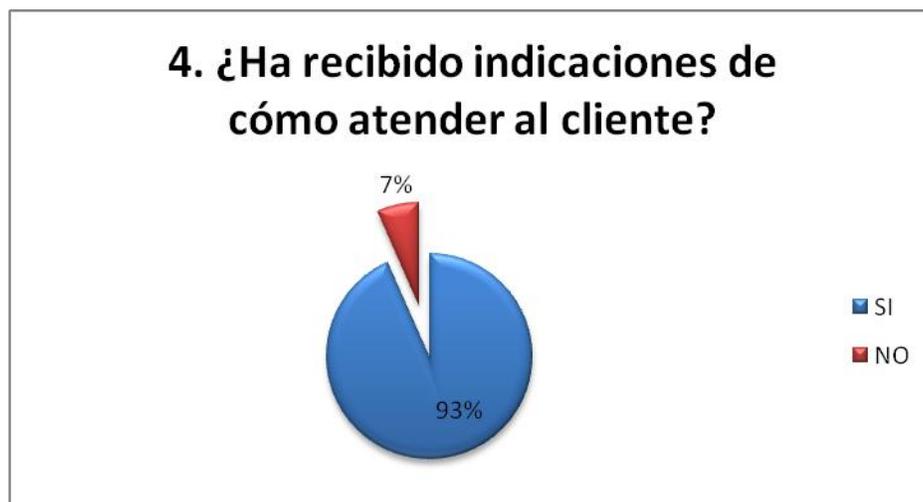
Según las encuestas realizadas se muestra que la empresa si se ha preocupado en la capacitación de sus empleados con un 98% de afirmaciones en temas relacionados con la calidad, por lo tanto está en la capacidad de ofrecer productos y servicios de calidad.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

El compromiso de la dirección es muy importante ya que la alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso, en este caso se ve reflejado en la preocupación que tiene la empresa por capacitar a su personal en lo que tiene que ver con la calidad.

La formación del personal se encuentra dentro de los 8 principios fundamentales de un SGC, se debe asegurar que los empleados sean conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo estas contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad.

Gráfico 22: Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 4



Análisis:

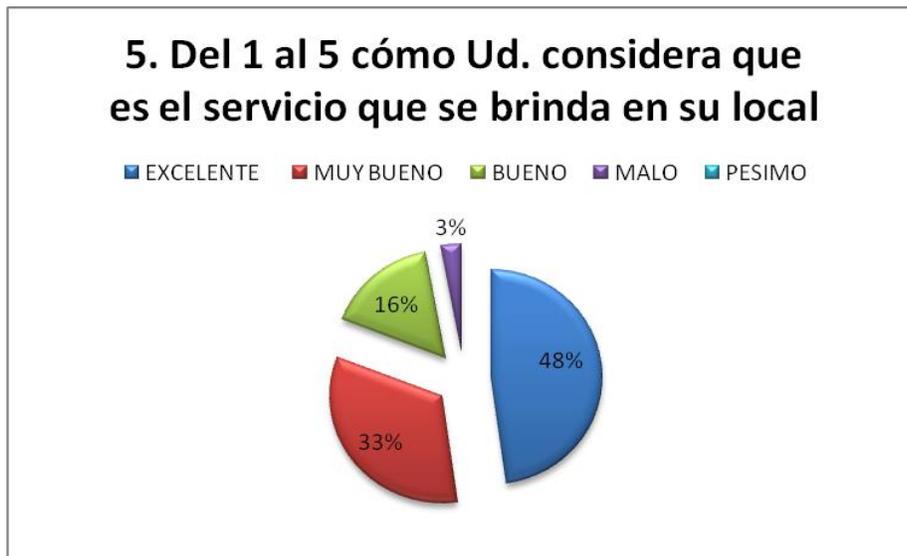
Según se muestra en la tabla el 93% de los colaboradores ha recibido indicaciones de cómo atender a los clientes, mientras que un 7% indica que no, esto puede deberse a que es personal nuevo que aún no ha recibido las indicaciones correspondientes.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Lo más importante de la implementación de un SGC es el cliente, las necesidades y expectativas deben ser determinadas y cumplidas con el propósito de lograr la satisfacción del cliente, por ello es importante conocer que el personal sabe cómo atender a los clientes.

La forma en la que un cliente es atendido da la apertura para que regrese , tomándolo como una estrategia de marketing denominada boca a boca cuya finalidad es pasar información por medios verbales, especialmente recomendaciones, pero también información de carácter general, de una manera informal, personal, más que a través de medios de comunicación.

Gráfico 23: Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 5



Análisis:

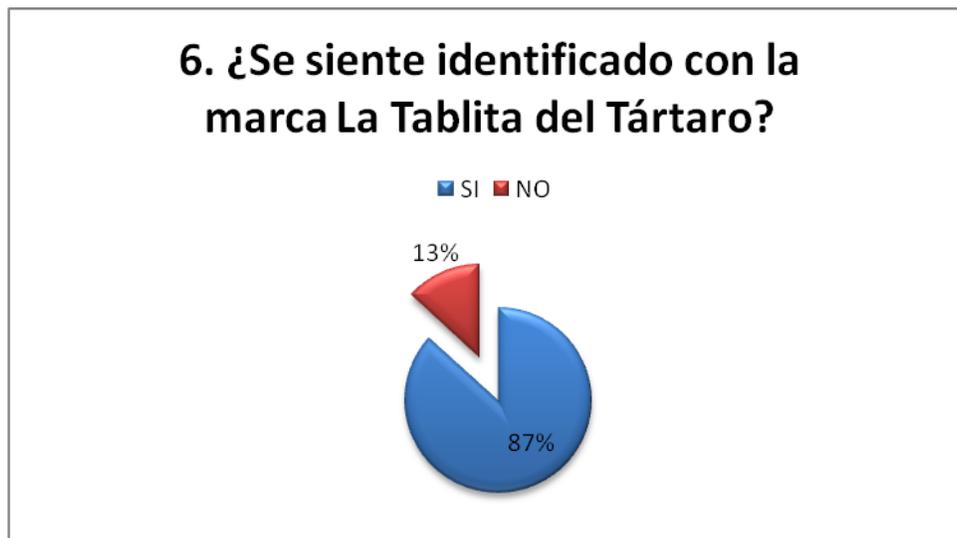
Según se muestra en la tabla los empleados consideraron que el servicio ofrecido en su local es excelente en un 48%; Muy bueno en un 33%; Bueno con un 16% y malo un 3 %.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

La percepción de los empleados del servicio que brindan, está dentro de un ranking normal entre excelente y muy bueno, es decir los empleados consideran que si se da un servicio aceptable a los clientes.

A pesar de que hay que hacer una observación, ya que a pesar de estar bien capacitados y recibir indicaciones de cómo atender el cliente son los empleados mismos quienes consideran que no es en un 100% el servicio de excelencia.

Gráfico 24: Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 6



Análisis:

El 87% de los colaboradores se siente identificado con la marca La Tablita del Tártaro; es decir se tiene buena aceptabilidad por parte de los empleados.

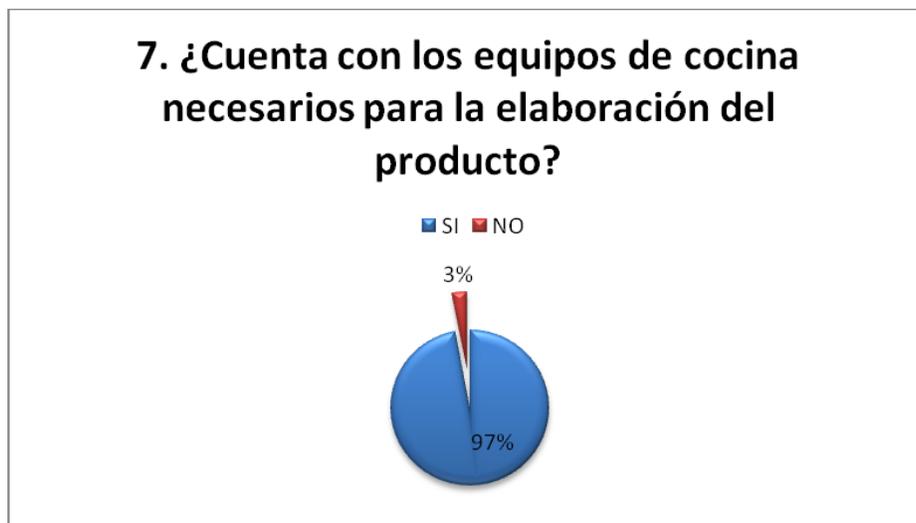
“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Si se tiene empleados felices e identificados con la empresa se tendrá como consecuencia clientes satisfechos y escasos perdida, además de altos índices de beneficios para la empresa

Lo empleados son grandes aliados al momento de la implementación de un SGC , la alta dirección es la encargada de designar los responsables en materia de calidad y se debe detectar las necesidades de formación y garantizar la capacitación de sus empleados.

Los empleados de la tablita deben ser conscientes de su importancia dentro de la empresa, el objetivo de esta sensibilización radica en lograr la adhesión y respuesta frente al sistema de gestión de calidad.

Gráfico 25: Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 7



“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Análisis:

Según se muestra en el grafico la empresa cuenta con los equipos necesarios para la elaboración de los productos, por lo tanto no es impedimento la preparación de un producto de calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

Es sustancial que los empleados de la empresa cuenten con los recursos necesarios para la elaboración de los productos y con ello la satisfacción del cliente.

La alta dirección debe proveer a todos sus locales de los recursos necesarios para la elaboración de productos, de ahí la gran responsabilidad de los mismos para el desarrollo y correcta aplicación de un SGC.

Al hablar de recursos si bien es cierto en este caso, lo más importante es que cuenten con los equipos de cocina necesarios, no se debe dejar de lado la infraestructura, mantenimiento y servicios de apoyo. La tablita cuenta con la infraestructura adecuada para la elaboración de alimentos en cada uno de sus locales ya que posee un equipo de mantenimiento el mismo que realiza sus controles periódicamente.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Gráfico 26: Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 8



Análisis:

Como se muestra en el grafico el 90% de los colaboradores en cada uno de los locales de la investigación realizan varias funciones aparte de las que fueron asignadas o para lo que fueron contratados.

La dirección está en la obligación de definir y comunicar las funciones y responsabilidades que tiene el personal de la empresa, siendo beneficioso que los empleados no solo se conformen con la realización de su responsabilidad principal sino que también sepan y desarrollen otras funciones, aunque estas no hayan sido asignadas, muestra la colaboración que existe y con ello un buen ambiente laboral.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

No se debe dejar de lado la importancia dentro de un SGC de evaluar la eficacia en el desarrollo de las tareas, las mismas que se mantendrán en registros.

Gráfico 27: Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 9



Análisis:

El 51% de los empleados manejan registros y un 49% de los empleados no maneja ningún tipo de registro.

Se pudo percibir que las personas que manejan los registros son los cajeros y administradores mientras que el resto del personal conoce del manejo de los mismos pero por políticas de la empresa los únicos autorizados para su manejo son los cajeros y administradores.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Se determino además que en los locales no se manejan todos los registros establecidos por la empresa, no se tiene estandarizado el número de registros a manejarse.

En un SGC basado en la norma ISO 9001:2008 se hace referencia respectivamente al control de la documentación y de los registros, es así que los cajeros y administradores tienen la gran responsabilidad no solo de llenar los registros que manejan sino de que se cumplan, y sobretodo rendir cuentas a los representantes de la dirección quienes son los encargados de buscar la mejora continua de la empresa.

Tabulación y análisis de resultado de la pregunta 10

Escriba que registros tiene bajo su cargo:

- Check List Diario
- Cuadro de producción semanal
- Cuadro de control y cronograma semanal de limpieza
- Registro de productos no conformes
- Kardex para control y uso de aceite pop
- Registro de control de limpieza de baño
- Registro de temperatura de locales en recepción
- Registro de temperatura de locales en congelamiento
- Registro de temperatura de locales en descongelamiento
- Registro de temperatura de locales en cocción
- Registro de control en cambio de aceite

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

- Registro visitantes
- Control de proveedores
- Check list documentos

3.2 ESTUDIO TÉCNICO

3.2.1 Análisis de Proveedores

Para obtener una certificación ISO 9001:2008, La empresa debe acreditarse por empresas especializadas, Es por esta razón que se analizarán los posibles proveedores para la obtención de esta certificación.

Proveedor 1

<p>EMPRESA</p> <p>Koneggui es una empresa consultora que brinda asesoría y capacitación para las empresas o negocios que desean obtener un certificado de calidad.</p>	
<p>DIRECCIÓN</p>	<p>Calle "C" # E6-34 y Gonzalo Zaldumbide Quito- Ecuador</p>
<p>TELÉFONO</p>	<p>2262165</p>
<p>PAGINA WEB</p>	<p>http://www.koneggui.com.ec</p>
<p>MISIÓN</p>	<p>Koneggui tiene la misión de servir a su organización con el firme propósito de mejorar su competitividad, elevar su desempeño y conquistar nuevos mercados. Nuestra labor se caracteriza por</p>

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

	la confidencialidad, compromiso y seriedad de nuestro personal.
VISIÓN	Ser una marca reconocida a nivel nacional por la calidad de su servicio, la innovación de sus ideas y la pasión forjada en sus clientes.
VALORES	Superación: pasión por la excelencia, alcanzar metas agresivas, premiar el progreso, ver cambios como oportunidad y no como amenaza Integridad en nuestro trabajo: ser recto, honrado, leal, intachable y puntual Respeto al medio ambiente Vivir la calidad
COTIZACIÓN	12 000 USD No incluye capacitaciones

Proveedor 2

EMPRESA Creada específicamente para atender las crecientes demandas de Certificación, Ensayos y Calibraciones que existen en el Ecuador, para lo cual contamos con Recurso Humano con amplia experiencia profesional, que asegura la calidad de los servicios que ofrecemos. La empresa como Corporación Calidad Ecuador tiene 6 años de experiencia en el mercado.	
DIRECCIÓN	Av Jose Joaquin Orratia y L. Benitez.
TELÉFONO	(593-4) 601247

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

	(593-4) 6011090 (593-4) 6031199
PAGINA WEB	http://www.sgcec.net/Contactenos.php
MISIÓN	Brindar Soluciones Integrales de Certificación, que ayuden a las personas y a las empresas en el Ecuador a desarrollar todo su potencial, a través de un servicio al cliente superior, talento humano competente y procesos de alto valor agregado
VISIÓN	Ser reconocidos por la excelencia en los servicios como Organismo de Certificación de Personas, Sistemas de Gestión y Productos, con presencia a nivel nacional e internacional contribuyendo al desarrollo de la productividad y competitividad de nuestros clientes.
COTIZACIÓN	1500 Mensuales * 10 Meses 15000 incluida capacitaciones de personal

Proveedor 3

EMPRESA Es una Empresa Certificadora constituida en el año 2007 en la Republica del Ecuador. Acreditada por el Organismo de Acreditación Ecuatoriano OAE, para la Certificación bajo los estándares de las normas ISO.	 CERGESTCAL AMERICA CERTIFICATION GROUP S.A
--	--

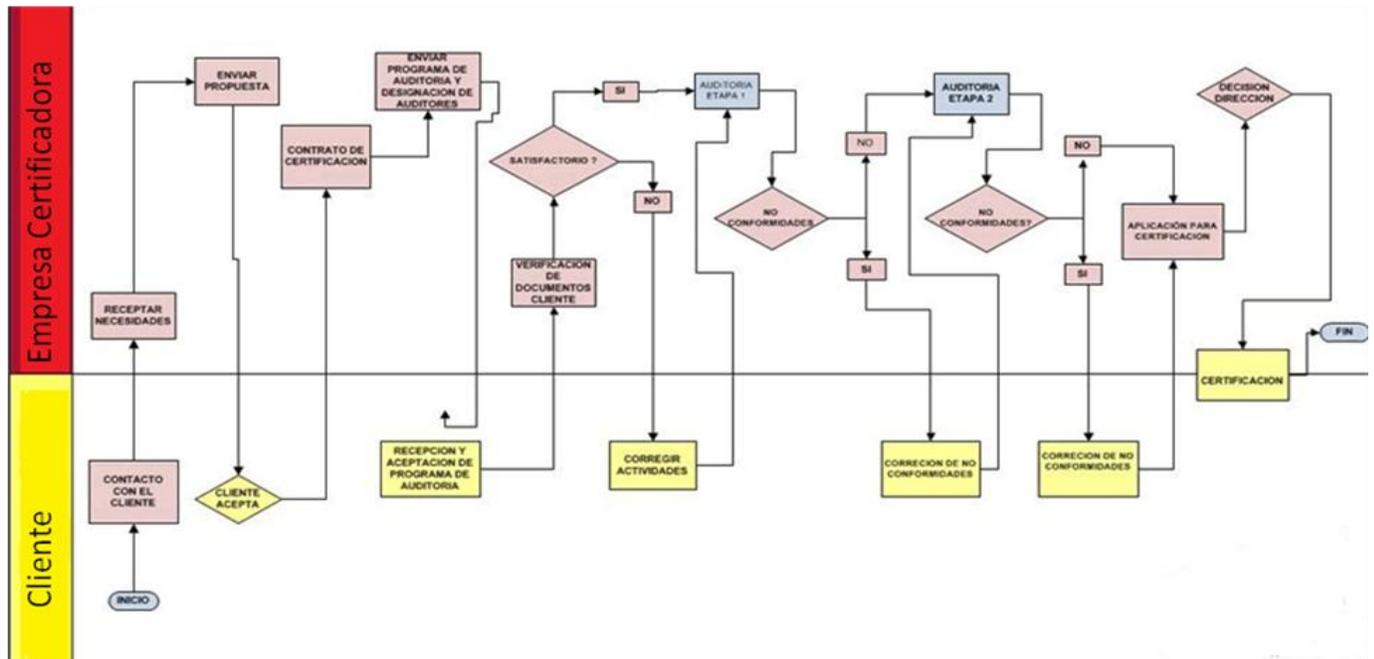
“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

DIRECCIÓN	Av. República del Salvador N35-126 y Portugal Edificio Zanté -4to piso oficina 408 Quito – Ecuador
TELÉFONO	(+593 2) 6000382 – 2249693
PAGINA WEB	www.amcergroup.us
MISIÓN	Nuestro negocio es la certificación de los Sistemas de Gestión, procesos y/o productos de las organizaciones, así como la capacitación de personas, mediante la innovación permanente, enfocada hacia un mejoramiento continuo de las operaciones de las empresas, organizaciones y personas que trabajan con nosotros.
VISIÓN	Haber llegado en el año 2015 a encontrarnos entre los Organismos de Certificación líderes en Latinoamérica, en Sistemas de Gestión, productos, procesos, inspección y capacitación.
VALORES	Imparcialidad Competencia Responsabilidad Transparencia

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

	Confidencialidad Receptividad Respuesta oportuna a quejas
COTIZACIONES	13000 USD No incluye capacitaciones de personal

Gráfico 28: Proceso de Certificación para un Sistema de Gestión



Fuente: “Proceso de Certificación de un Sistema de Gestión“. (2013). Recuperado de: http://www.amcergroup.us/index.php?option=com_content&view=article&id=45&Itemid=303

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Tabla 13: Análisis de Proveedores

PROVEEDOR			
CRITERIO			
Facilidad de Contacto	9	9	6
Experiencia en el mercado	7	8	9
Atención al cliente	6	8	6
Precios	8	6	7
TOTAL	30	31	28
<p>La ponderación será del 1 al 10 siendo el 1 el de menor valor y 10 el de mayor valor</p> <p>1-2 Pésimo</p> <p>3-4 Mala</p> <p>5-6 Buena</p> <p>7-8 Muy buena</p> <p>9-10 Excelente</p>			

Fuente: Propia

Según el análisis de proveedores realizado se determinó que:

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

La mejor opción para el asesoramiento y certificación de la ISO 9001:2008 es SGCEC con un total de 31 puntos, es una empresa de fácil contacto, que ofrecen sus servicios por medio de su página web.

Tiene 6 años de experiencia en el mercado otorgando certificaciones de calidad con la ISO 9001 además que cuenta con capacitación para la certificación de personas

La atención al cliente es muy buena, se preocuparon inmediatamente de realizar una cotización y hacer seguimiento de su cliente

En cuanto a su precio fue el más alto de la cotización pero fue el mejor justificado, además que en su precio total se incluyen las capacitaciones a los empleados

El tiempo que se ofrece para la realización de la implementación y certificación es de 10 meses.

3.3 APLICACIÓN PRÁCTICA

3.3.1 Propuesta de Implementación.

Una vez realizado el diagnóstico de la situación actual de la Tablita basado en la norma ISO 9001:2008, se determinó que los puntos que no cumple la empresa son:

Con un 69.57% es el punto cuatro en el cual se habla del sistema de gestión de calidad, es decir no se cuenta con los requisitos de documentación como: un manual de calidad, control de documentos y control de registros.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Para ello se propone la creación de un manual de calidad, el mismo que es un documento esencial en el proceso de implementación del SGC, ya que contribuye el guion a seguir.

El Manual de calidad debe ser de lo más simple y claro, debe incluir:

- I. Índice del manual
- II. Control y modificaciones del manual
- III. Introducción
- IV. Objeto y campo de aplicación
- V. Normas para consulta
- VI. Definiciones
- VII. Política
- VIII. Compromiso de la dirección
- IX. Planificación
- X. Funciones, responsabilidades y autoría
- XI. Revisión por la dirección
- XII. Procedimientos del Sistema de Gestión
- XIII. Instrucciones técnicas del trabajo

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

XIV. Registros del sistema de gestión

A continuación el detalle de cada una de ellas:

I. Índice

Enumera todos los capítulos o apartados del manual de calidad ordenadamente indicando la página en que se encuentra cada uno de ellos.

II. Control de modificaciones del manual

Consiste en una tabla en el que se señala las ediciones del manual y sus fechas, así como las modificaciones o revisiones, con mención a los apartados modificados y descripción de las modificaciones habidas.

III. Introducción

Es una presentación de la empresa u organización, con mención al año de creación, a las actividades que se desarrolla, los servicios y productos que se ofrece, una referencia a los recursos humanos y materiales con los que cuenta para cumplir con sus fines, y los datos de los distintos centros de trabajo o delegaciones de la misma.

IV. Objeto y campo de aplicación

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

El contenido de este apartado del manual está implícito en su enunciado. Por una parte enunciar o enumerar los objetivos del manual y por otro lado describir las actividades a que alcanza el campo de aplicación del manual.

V. Normas para consulta

Se trata de una relación de las normas, cuya consulta puede ser clarificadora y que son complementarias.

VI. Definiciones

Aquí se recoge los términos y definiciones aplicables al manual.

VII. Política

Expresa el compromiso de la dirección en materia de calidad y proporciona el marco adecuado para el establecimiento de los objetivos y metas de la organización.

La política debe estar alineada al cumplimiento de los requisitos legales y compromiso de mejora continua. La dirección de la Tablita tiene la responsabilidad de definir, documentar y aprobar la política de gestión integrada y debe asegurar que dicha política es entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la empresa.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

VIII. Compromiso de la Dirección

El objetivo es que se documente el compromiso y obligaciones del cumplimiento de los objetivos definidos en el manual, La declaración incluye la disponibilidad de los recursos, importancia del cumplimiento y el nombramiento de un representante de la dirección.

IX. Planificación

Se debe indicar como se van a cumplir los requisitos del SGC, para lo cual se debe fijar la sistemática para establecer y mantener al día la definición de los objetivos y metas dentro de la estructura organizativa.

Los objetivos y metas deben ser coherentes con la política para el desarrollo de la misma y la mejora continua.

X. Funciones, responsabilidades y autoridad

El propósito de este punto del manual es que las funciones, responsabilidades y autoridades en material de calidad sean bien definidas, documentadas y se comuniquen a los interesados, y todo ello al objeto de facilitar la gestión.

- Funciones: Son las tareas que corresponde a realizar una persona, puede ser delegadas.
- Responsabilidades: Es la obligación moral que se le ha atribuido a esa persona sobre el resultado de la realización de determinadas tareas. Las responsabilidades no se delegan.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

XI. Revisión de la dirección

La dirección debe realizar las revisiones periódicas del SGC en las que se puede considerar los siguientes aspectos:

- ✓ Valoración de los resultados de las auditorias
- ✓ Análisis de resultados y cumplimiento de los objetivos
- ✓ Revisión del cumplimiento del programa
- ✓ Análisis del grado de cumplimiento de las medidas introducidas por el SGC
- ✓ Evaluación de las no conformidades presentadas en el SGC
- ✓ Frecuencia mínima
- ✓ Etc.

XII. Procedimientos del Sistema de Gestión

Todos los procedimientos que se realicen deben tener los siguientes:

- Objeto
- Alcance
- Responsabilidades
- Desarrollo
- Referencias

Además los procedimientos deben ser claros y sencillos para facilitar la comprensión.

XIII. Instrucciones técnicas de trabajo

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Son documentos de menor rango que los procedimientos que describen y detallan como se realizan determinadas actividades.

Su estructura es más simple que la de los procedimientos, y no tienen por que tener estructura concreta, aunque lo normal es que recojan el objeto y el desarrollo.

XIV. Registros del sistema de gestión

No son otra cosa que los formatos del sistema una vez complementados. La gestión de la documentación del sistema y de los registros, tienen una doble función.

Servirá para evidenciar la adecuación y eficacia del sistema

Será la base para tomar las decisiones pertinentes para la mejora del sistema.

(Abril, C, Enríquez, A, & Sánchez, J. (2012)

Para el control de la documentación interna se pueden utilizar los siguientes formatos:

CÓDIGO	N COPIA	TITULO	ENTREGA A	N DE REVISIÓN				
				0	1	2	3	4
				FIRMA	FIRMA	FIRMA	FIRMA	FIRMA

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

--	--	--	--	--	--	--	--	--

Para el control de registros se propone utilizar el siguiente formato:

LOCAL :				
ADMINISTRADOR :				
DOCUMENTO	CÓDIGO	FECHA	CUMPLE	NO CUMPLE

Los controles propuestos anteriormente deben constar en el manual de calidad donde se toma en cuenta los registros del sistema de gestión.

Continuando con la aplicación práctica, otro de los puntos que no cumple La Tablita es el punto cinco de la responsabilidad de la dirección, con un 60.61%, es decir el compromiso que debe tener la dirección, el enfoque al cliente, la elaboración de políticas de calidad, la planificación, responsabilidad, autoridad y comunicación además de la revisión de la dirección.

Para dar solución a este incumplimiento se propone elaborar políticas de calidad, las mismas que deben ser incluidas en el manual de calidad con el compromiso de cumplimiento de la dirección, el personal directivo debe crear y mantener el compromiso con el proyecto de implementación del SGC, por un lado debe involucrarse activamente en el proceso y comprendiendo los fundamentos

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

del SGC, y por otro lado dotándose de los recursos económicos y materiales necesarios para el personal que trabajara en el proyecto.

Se debe planificar la realización de la implementación del SGC, Según (Abril, C, Enríquez, A, & Sánchez, J. (2012) menciona que normalmente, el plazo medio para la realización de un proyecto de integración de sistemas de gestión es aproximadamente 8 – 9 meses que deberán distribuirse en un cronograma similar al que se presenta a continuación.

Tabla 14: Cronograma de Implementación del SGC

FASES	MESES								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
FASE I Presentación del proyecto									
FASE II Identificación de las necesidades									
FASE III Definición del manual de calidad y políticas de calidad									
FASE IV Planificación del proceso de implementación									
FASE V Definición del mapa de procesos y elaboración de documentos									
FASE VI Implantación									
FASE VII Evaluación del Sistema									

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

FASE VIII Certificación del sistema									
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

La comunicación interna en la empresa es mala, ya que se poseen los medios necesarios para la misma pero no es utilizada de la manera correcta, según se determinó en una entrevista a nivel gerencial por cada uno los departamentos de la empresa, es importante que la dirección mantenga buena comunicación con sus colaboradores para que se trabaje por un mismo objetivo, para dar solución a este problema se debería realizar reuniones de equipo, noticias en el periódico que se tiene en la tablita denominado “El tabloncito”, este podría ser un buen medio de comunicación para difundir la implementación del SGC y su importancia.

En lo que se refiere a la comunicación externa la empresa debería difundir el trabajo en el tema de calidad por medio de su página web www.latablitadeltartaro.com, para que el público en general se dé cuenta que se trabaja para beneficio y satisfacción del cliente, esto además como consecuencia generaría incremento en la demanda y ganancias económicas.

Finalmente otro requisito que incumple La Tablita es el punto ocho acerca de la medición, análisis y mejora, el incumplimiento de este punto según el diagnostico fue de un 71.11% siendo este el requisito con mayor porcentaje de incumplimiento.

Para cumplir con este requisito la empresa después de la implementación del SGC debe efectuar mediciones y análisis periódicos que servirán para hacer un seguimiento de los avances y mejorar el sistema, siempre enfocados en la búsqueda de la calidad total.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

La organización debe realizar constantemente una medición y seguimiento de la satisfacción del cliente, además de los procesos y el producto.

La Tablita al momento cuenta con un buzón de sugerencias para medir la frecuencia de asistencia de sus clientes, además de la opinión acerca de sus productos y servicios, pero no se tiene un registro de control de dichos buzones de sugerencias, lo que impide realizar un seguimiento, medición y mucho menos la mejora.

Se propone complementar la encuesta para que se genere un indicador de la satisfacción del cliente y sobretodo se empiece a llevar el control del mismo.

A continuación la propuesta de encuesta:

Tabla 15: Encuesta de Satisfacción del Cliente

SUGERENCIAS	
LOCAL :	
FECHA :	HORA :
¿Cómo le pareció la calidad del producto consumido?	
Excelente	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>
La atención de nuestro personal fue:	
<input type="checkbox"/>	

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Excelente
Bueno <input type="checkbox"/>
Regular <input type="checkbox"/>
Malo <input type="checkbox"/>
¿Qué plato consumió?
precio que pago Vs la calidad del producto fue :
Caro <input type="checkbox"/>
Justo <input type="checkbox"/>
Económico <input type="checkbox"/>
¿Recomendaría a sus amigos comer en nuestros locales?
Si <input type="checkbox"/>
No <input type="checkbox"/>
¿Qué le parece el ambiente de nuestros locales?
Satisfactorio <input type="checkbox"/>
Normal <input type="checkbox"/>
Insatisfecho <input type="checkbox"/>
¿Volvería a visitarnos?
Si <input type="checkbox"/>
No <input type="checkbox"/>

Fuente: Propia

Y el listado de su control se podría aplicar el siguiente formato:

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Tabla 16: Control de Documentación

DOCUMENTO	LOCAL	FECHA	REVISIÓN	PROCEDIMIENTO

Fuente: Propia

En cuanto al equipo de trabajo para la implementación, se propone la contratación de siguiente personal.

Tabla 17: Equipo de Trabajo

EQUIPO DE TRABAJO	FUNCIONES	ESTRUCTURA FUNCIONAL
Jefe de Gestión de la Calidad	Coordinar, administrar y supervisar la planificación e implementación del SGC	Dirección General
Analista de Procesos	Coordinar, administrar y supervisar la planificación e implementación del SGC Cumplir con los resultados esperados del proceso	Personal Directivo

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

	<p>Mejora la proporción de recursos invertidos con respecto a otros procesos</p> <p>Determinar y documentar los requerimientos de los procesos</p> <p>Concertar con los clientes y proveedores los planes de acción a seguir</p> <p>Asegurar el cumplimiento de lo acordado con el cliente</p>	
Personal Clave	<p>Sensibilizar al personal sobre los beneficios</p> <p>Fomentar la cultura de la mejora continua y el cambio</p> <p>Apoyar a los grupos de trabajo para cumplir con los objetivos</p> <p>Ser líderes en la aplicación de la metodología</p> <p>Estar involucrados en el proceso</p> <p>Promover la mejora continua y la innovación</p>	Responsable del Dpto
Supervisión técnica	Vigilar que el proceso se desarrolle conforme a las normas técnicas y el programa establecido	Personal experto y de auditoría de calidad.

Fuente: Propia

La supervisión técnica debe ser realizada por un consultor externo elegida por La Tablita para su certificación, el mismo asesorara a la empresa en todos los aspectos técnicos necesarios.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

La dirección debe tomar las acciones correctivas y preventivas necesarias las mismas deben estar documentadas en el manual de calidad propuesta en el punto cuatro de los sistemas de gestión de calidad

A continuación un resumen de los puntos a mejorar de la Empresa La Tablita con sus respectivas ventajas:

Tabla 18: Ventajas Del SGC

PUNTO A MEJORAR	VENTAJAS
<p>Punto Cuatro :</p> <p>Sistema de Gestión de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad • Control de Documentos • Control de Registros 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento, alineación y cumplimiento de objetivos. • Mejor planeación de la operación. • Disminución en la pérdida de clientes por mala calidad en productos y servicios
<p>Punto Cinco :</p> <p>Responsabilidad de la Dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de la dirección • Políticas de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser competitivos en el mercado • Cultura organizacional de calidad • Mejor comunicación entre los colaboradores • Trabajo en equipo

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Comunicación • Revisión de la Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora continua
<p>Punto Ocho :</p> <p>Medición, Análisis y Mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente • Auditorías Internas • Auditoría Externas • Acciones correctivas y preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución de clientes insatisfechos. • Mejorar la imagen y diferenciar los productos y/o servicios ofreciendo una garantía adicional de que estos cumplirán con las especificaciones, necesidades y expectativas de los clientes. • Mayor énfasis en la prevención de problemas que en la corrección de problemas. • Confianza en la veracidad de las mediciones e inspecciones que se realicen • Disminución en el número de auditorías a la operación por parte de clientes • Mayor desarrollo del personal al diseñar, documentar e implantar la mejor forma de hacer las cosas.

Fuente: Propia

3.4 ANÁLISIS FINANCIERO DE PROPUESTA

De acuerdo con la información del formulario del SRI 101 al 31 de diciembre de 2013, proporcionados por la Gerencia Financiera de la empresa La Tablita Group. Cía. Ltda. Se procede a elaborar un Balance de Resultados y Estado de pérdidas y ganancias con proyección a cinco años.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Tabla 19: Estado de Resultados 2013 de la empresa La Tablita Group. Cía. Ltda.

DESCRIPCION		2013 Real
	VENTAS	22.888.180,10
(-)	Costos de Ventas proyección en base a la inflación	11.229.250,26
(=)	UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	11.658.929,84
	Gastos de Operación	
(-)	Gastos Administrativos	10.866.964,04
(-)	Gastos Ventas	00,0
(=)	UTILIDAD OPERACIONAL	791.965,8
	Gastos Financieros	00,0
(-)		
(=)	Utilidad antes participación	791.965,8
	15% utilidad a trabajadores	118.794,87
(=)	Utilidad antes de impuestos	673.170,93
	22% impuesto a la renta	148.097,60
(=)	UTILIDAD NETA	525.073,33

Fuente: Información Financiera de la empresa La Tablita Group. Cía. Ltda.

PROPUESTA

Para la implementación de un sistema de Gestión de Calidad, después de haber realizado el diagnóstico situacional de la empresa en relación a la norma ISO 9001:2008 y las encuestas tanto a nivel gerencial como operativo, se determina que se debe contratar una empresa externa que ayude con asesoramiento y certificación ISO 9001: 2008 como supervisión técnica, para ello se realizó un análisis de los posibles proveedores que ofrecen esta certificación en el Ecuador determinando que la más adecuada es SGCEC la misma que propone la siguiente cotización:

Tabla 20: Cotización

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

PROCEDIMIENTO	PRECIO USD/MES	NUMERO DE MESES	TOTAL
4 Visitas mensuales + Capacitaciones Personal	1500.00	10	15000.00

Fuente: Cotización SGCEC

Además se necesitará personal capacitado para el manejo del programa y el correcto funcionamiento dentro de la empresa por lo que se contara con el siguiente personal:

Tabla 21: Costo de Personal

Jefe de Gestión de la Calidad	1300.00
Analista de Procesos	1000.00
Personal Clave	700.00
TOTAL	3000.00

Fuente: Consulta personal a un miembro de la Empresa FOOD KNOWLEDGE

A continuación se muestra el cálculo salarial del personal que se necesita para la implementación del SGC:

Tabla 22: Cálculo Salarial

EMPLEADOS	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL	DÉCIMO TERCERO	DÉCIMO CUARTO	FONDOS DE RESERVA	IESS <u>12.15%</u>	TOTAL SUELDO ANUAL
Jefe de Gestión de la Calidad	1.300,00	15.600,00	1.300,00	340	108,33	157,95 mes	15.236,27

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

						1.895,40 año	
Analista de Procesos	1.000,00	12.000,00	1.000,00	340	83,33	121,50 mes	11.798,67
						1.458,00 año	
Asistente Documental	700	8.400,00	700	340	58,33	85,05 mes	8.361,07
						1.020,60 año	
TOTAL							35.396,01

Fuente: Propia

Tabla 23: Costo Total de la Propuesta

DESCRIPCIÓN	COSTO ANUAL	OBSERVACIÓN
Asesoría	15.000,00	
Certificación		
Capacitación de los empleados		
Capacitación del jefe del proyecto	300.00	COSTO UNITARIO 150,00 Cada 5 meses
Jefe de Gestión de la Calidad	15.236,27	
Analista de Procesos	11.798,67	
Asistente Documental	8.361,07	
TOTAL INVERSIÓN	50.696,01	

Fuente : Propia

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Se realizó una análisis de los balances generales de los años 2010, 2011 y 2012 ,donde se determinó que la constante de aumento en ventas es del 30%, es por ello que en el siguiente estado de perdidas y ganancias utilizaremos este porcentaje para la proyeccion de las ventas a 5 años.

Además se tomará en cuenta el porcentaje de inflacion de 1.71% según datos del Banco Central del Ecuador

Tabla 24: Estado de Perdidas y Ganacias sin proyecto

DESCRIPCIÓN		2013 Real	2014	2015	2016	2017	2018
	VENTAS	22.888.180,10	29.754.634,13	38.681.024,37	50.285.331,68	65.370.931,18	84.982.210,54
(-)	Costos de Ventas proyección en base a la inflación	11.229.250,26	11.421.270,44	11.616.574,16	11.815.217,58	12.017.257,80	12.222.752,91
(=)	UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	11.658.929,84	18.333.363,69	27.064.450,21	38.470.114,10	53.353.673,38	72.759.457,63
	Gastos de Operación						
(-)	Gastos Administrativos	10.866.964,04	12.497.008,65	14.371.559,94	16.527.293,93	19.006.388,02	21.857.346,23
(-)	Gastos Ventas	00,0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=)	UTILIDAD OPERACIONAL	791.965,80	5.836.355,04	12.692.890,26	21.942.820,16	34.347.285,36	50.902.111,40
(-)	Gastos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=)	Utilidad antes participación	791.965,80	5.836.355,04	12.692.890,26	21.942.820,16	34.347.285,36	50.902.111,40
	15% utilidad a trabajadores	118.794,87	875.453,26	1.903.933,54	3.291.423,02	5.152.092,80	7.635.316,71
(=)	Utilidad antes de impuestos	673.170,93	4.960.901,79	10.788.956,72	18.651.397,14	29.195.192,55	43.266.794,69
	22% impuesto a la renta	148.097,60	1.091.398,39	2.373.570,48	4.103.307,37	6.422.942,36	9.518.694,83
(=)	UTILIDAD NETA	525.073,33	3.869.503,39	8.415.386,24	14.548.089,77	22.772.250,19	33.748.099,86

Fuente : Propia

Estado de Perdidas y Ganacias con proyecto

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

En la propuesta se ha aumentado un 5% más de las ventas de años anteriores, dando un total del 35% del aumento en ventas durante los próximos 5 años debido al incremento de clientes que la empresa tendrá por la calidad y prestigio de marca.

La contratación de la empresa externa para el asesoramiento, capacitación y certificación en el SGC es considerado un gasto de ventas.

El personal que será contratado para el manejo del SGC es considerado un gasto administrativo, aumentado este rubro en el siguiente estado de pérdidas y ganancias con el proyecto.

Tabla 25: Estado de Pérdidas y Ganancias con proyecto

DESCRIPCIÓN		2013 Real	2014	2015	2016	2017	
	VENTAS	22.888.180,10	30.899.043,14	41.713.708,23	56.313.506,11	76.023.233,25	102.631.364,89
(-)	Costos de Ventas proyección en base a la inflación	11.229.250,26	11.421.270,44	11.616.574,16	11.815.217,58	12.017.257,80	12.222.752,91
(=)	UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	11.658.929,84	19.477.772,70	30.097.134,07	44.498.288,53	64.005.975,45	90.408.611,98
	Gastos de Operación						
(-)	Gastos Administrativos	10.902.360,05	12.540.714,06	14.424.821,17	16.591.544,34	19.083.275,99	21.948.767,39
(-)	Gastos Ventas	15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=)	UTILIDAD OPERACIONAL	741.569,79	6.937.058,64	15.672.312,90	27.906.744,19	44.922.699,46	68.459.844,59
(-)	Gastos Financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(=)	Utilidad antes participación	741.569,79	6.937.058,64	15.672.312,90	27.906.744,19	44.922.699,46	68.459.844,59
	15% utilidad a trabajadores	111.235,47	1.040.558,80	2.350.846,94	4.186.011,63	6.738.404,92	10.268.976,69
(=)	Utilidad antes de impuestos	630.334,32	5.896.499,84	13.321.465,97	23.720.732,56	38.184.294,54	58.190.867,90
	22% impuesto a la renta	138.673,55	884.474,98	1.998.219,90	3.558.109,88	5.727.644,18	8.728.630,19
(=)	UTILIDAD NETA	491.660,77	5.012.024,87	11.323.246,07	20.162.622,68	32.456.650,36	49.462.237,72

Fuente: Propia

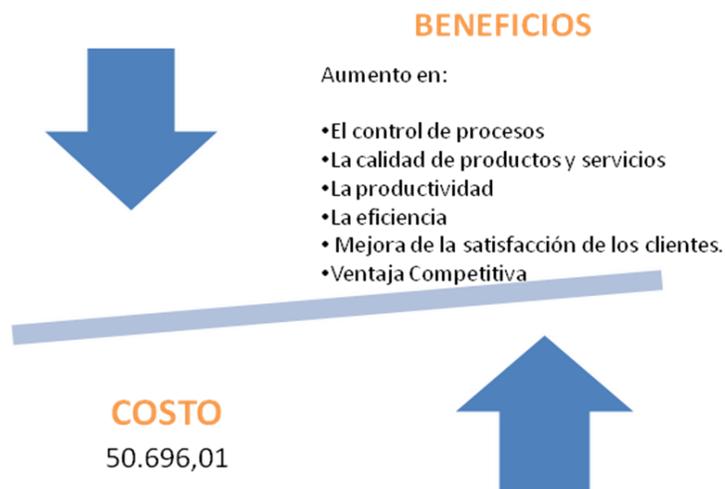
“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Se analiza según lo presentado, que la empresa La Tablita tiene un considerable aumento en ventas según los reportes de años pasados, lo que demuestra su estabilidad e incremento financiero.

Costo / Beneficio

El costo total de la inversión que La Tablita debe hacer es de 50.696,01 anual, generando grandes beneficios que se muestran en el siguiente grafico :

Gráfico 29: Costo Vs Beneficio de la aplicación de SGC



Todo esto se determinó al finalizar la investigación sustentada en una matriz de diagnostico basado en la norma ISO 9001: 2008, encuestas a sus colaboradores, entrevistas a nivel gerencial y operativo, un análisis y tabulación de los mismos, además de un estudio técnico.

CAPITULO VI

4.1 CONCLUSIONES

- En esta investigación se desarrolló una propuesta para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa La tablita del Tártaro, que a pesar de estar posesionada y tener crecimiento en los últimos años, no posee un adecuado sistema de gestión de calidad, es por ello que se realizó una matriz de Diagnóstico de la situación basada en el criterio de la norma ISO 9001:2008, demostrando que el cumplimiento de la norma es de 42.5% y un incumplimiento de 43.5%; es decir la empresa tiene la mitad de cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma.
- Se realizaron 137 encuestas al personal de los locales de la ciudad de Quito determinando que a nivel operativo el conocimiento de calidad es de un 100%, lo que es beneficioso ya que será fácil la implementación del SGC. Sin embargo a nivel administrativo se demostró según la matriz de Diagnóstico que la empresa no posee políticas de calidad, objetivos, ni un manual de calidad.
- Según los resultados de la encuesta se determinó que el 100% de los empleados tiene establecido el proceso para realizar cada una de sus actividades, pero según la matriz de diagnóstico dichos procesos no tienen un seguimiento, medición ni análisis.
- Las encuestas mostraron que el personal de los locales están bien capacitados en un 98% y saben cómo atender a sus clientes en un 93%, lo que muestra la preocupación de la empresa

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

en cuanto a la preparación de su personal. Sin embargo la matriz de diagnóstico muestra que en la alta dirección falta compromiso en aspectos como: el mantenimiento de registros de las revisiones por la dirección, los requerimientos del cliente en cuanto a producto no son definidos y sobretodo la empresa necesita mejorar en la comunicación interna a pesar de tener los medios necesarios.

- El 87% de los colaboradores se siente identificado con la marca La Tablita del Tártaro; se tiene buena aceptabilidad por parte de los empleados, aquellos deben ser concientes de su importancia dentro de la empresa, el objetivo de esta sensibilización radica en lograr la adhesión y respuesta frente al sistema de gestión de calidad.
- Al preguntar a los colaboradores de los locales, si cuentan con los equipos de cocina necesarios para la realización de los productos el 97% dijo que si, en concordancia con la matriz de diagnóstico realizada a nivel administrativo, la empresa cumple con este punto de la norma (gestión de los recursos) en un 83.33%.
- En cuanto a la realización del producto según la matriz de diagnóstico, la empresa cumple con este punto 67.82%, siendo este uno de los más altos porcentajes de cumplimiento.
- Otra de las falencias encontradas y una de las más fuertes, con un incumplimiento de 71.11% es el análisis, medición y mejora propios de un SGC, además no se define criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.
- Finalmente se concluye que para la implementación de un sistema de gestión de calidad no se necesita de gran inversión para una empresa como la Tablita, más bien traería grandes

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

ventajas como la mejora continua, organización interna, control y seguimiento de la documentación, el aumento de la productividad y mayor rentabilidad.

4.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los documentos de registro utilizados en cada uno de los locales sean estandarizados y auditados periódicamente para un mejor control, así como difusión de la importancia de su utilización.
- Todos los miembros de la organización deben conocer y entender las necesidades de sus clientes externos e internos, y los medios de comunicación para interactuar con estos, de forma que se orienten las acciones de la dirección hacia la satisfacción de sus clientes con los servicios y productos entregados.
- Es fundamental que se empiece a concientizar al personal sobre la importancia de la aplicación de un sistema de gestión de la calidad, para que sea el inicio de una cultura organizacional con esta filosofía. Por esto se recomienda que se empiece a trabajar en lo que es la calidad y ciclo de Deming, ya que son temas sencillos y a la vez específicos para el mejoramiento continuo.
- Es necesario que en la Tablita se establezca de forma inmediata un manual de calidad, políticas y objetivos de calidad.
- Al no tener la empresa un departamento encargado de manejar la calidad, se recomienda que se contrate a personal específico para su manejo como se había mostrado en el análisis financiero de propuesta un Jefe de Gestión de la Calidad, un analista de Procesos y un asistente Documental.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes Escritas

1. Alonso, M., Barcos, L., & Martin, J. (2006). *Gestión de la calidad de los procesos turísticos*. Vallehermoso, Madrid: Editorial Síntesis, S.A.
2. Evans, J., & Lindsay, W., (2005). *Administración y Control de Calidad*. México D.F: International Thompson Editores, S.A.
3. Singh, P., & Heldman, D. (1997). *Introducción a la ingeniería de los alimentos*. España. Editorial Acribia, S.A.
4. Besterfield, D. (1994). *Control de Calidad*. México. Prentice Hall Hispanoamérica, S.A.
5. Boullon, R. (2003). *Calidad Turística en la pequeña y mediana empresa*. Buenos Aires-Argentina. Ediciones Turísticas.
6. Cela, J. (1999). *Calidad Que es. Cómo hacerla*. España: Ediciones Gestión 2000, S.A.
7. Abril, C., Enríquez, A., & Sánchez, J. (2012). *Guía para la integración de sistemas de gestión*. España: FC Editorial.
8. CALLE G., L. (2007). *Mapeo de procesos-Sistema integrado de gestión*. Quito. Ecuador.
9. Suarez, M., (2011). *Interaprendizaje de Estadística Básica*. Ediciones Tapia. Ibarra. Ecuador.
10. Suarez, Mario, (2004), *Interaprendizaje Holístico de Matemática*, Ed. Gráficas Planeta, Ibarra. Ecuador.

Fuentes Electrónicas

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

11. Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo “*Plan Nacional del Buen Vivir*” (2009-2013).Recuperado de: <http://www.plan.senplades.gob.ec/inicio>.
12. Quality Management Systems “*NORMA INTERNACIONAL ISO 9000*” (2005). Recuperado de: http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf.
13. “*HERRAMIENTAS PARA SISTEMAS DE CALIDAD NORMAS 9000.COM*”. (2001).Recuperado de: <http://www.normas9000.com/cuanto-cuesta-iso-9001.html>

Fuente de Periódico en línea

14. Sólo 859 empresas tienen certificación ISO 9001. (2010, Septiembre 3). *LA HORA*. Recuperado de: http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101012261/-1/S%C3%B3lo_859_empresas_tienen_certificaci%C3%B3n_ISO_9001_.html#.Uwu_W_ldVfY

Fuentes Personales

15. Consulta personal a un miembro de la Empresa **FOOD KNOWLEDGE**, Certificadora y capacitadora en el sector Agroalimentario, única empresa acreditada por el OAE (Organismo de Acreditación Ecuatoriano).

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

ANEXOS

Menús

Parrilladas	
<p>Parrillada para Dos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porción de suave lomo del 200 gr. • Dos chuletas • Dos muslos de pollo • Dos chorizos • Dos morcillas • Una porción de papas • Dos ensaladas de vegetales fresco • Salsas verde y roja 	
<p>Parrillada La Tablita</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suave lomo de 200 gr. • Un chorizo • Una morcilla • Un muslo de pollo • Una chuleta • Porción de deliciosas papas fritas • Ensaladas con vegetales frescos • Salsas verde y roja 	
<p>Parrillada Individual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suave lomo de falda de 150 gr. asado a la parrilla • Acompañado de un chorizo y una morcilla. • Una porción de deliciosas papas fritas • Ensalada con vegetales frescos • Salsas verde y roja 	

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

<p>Parrillada Ideal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tres lomos • Tres chuletas • Tres presas de pollo • Dos chorizos • Una morcillas • Una porción de papas • Tres ensaldas de vegetales frescos • Salsas verde y roja 	
<p>Carnes Blancas</p>	
<p>Filete Grande de Pollo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Magro filete de pollo de 300 gr. • Una porción de deliciosas papas fritas • Ensaladas con vegetales frescos • Salsas verde y roja 	
<p>Filete Mediano de Pollo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Magro filete de pollo de 200 gr. • Una porción de deliciosas papas fritas • Ensaladas con vegetales frescos • Salsas verde y roja 	

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

<p>Alitas BBQ</p> <ul style="list-style-type: none">• Doradas alitas bañadas en nuestra salsa BBQ• Una porción de deliciosas papas fritas• Ensaladas con vegetales frescos• Salsas verde y roja	
<p>Pollo a la Parrilla</p> <ul style="list-style-type: none">• Un cuarto de delicioso pollo asado a la parrilla• Porción de papas fritas• Ensaladas con vegetales frescos• Salsas verde y roja	
<p>Chuletas al Carbón</p> <ul style="list-style-type: none">• 2 Deliciosas chuletas al carbón• Una porción de papas fritas• Ensaladas con vegetales frescos• Salsas verde y roja	

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

<p>Media Costilla</p> <ul style="list-style-type: none">• Deliciosa media porción de costilla de 275 gr.• Deliciosas papas fritas• Ensaladas con vegetales frescos• Salsas verde y roja	
<p>Costilla BBQ</p> <ul style="list-style-type: none">• Increíble Costilla de cerdo de 550 gr. con el delicioso sabor del asado al carbón• Una porción de deliciosas papas fritas• Ensaladas con vegetales frescos• Salsas verdes y roja	
<p>Carnes Rojas</p>	
<p>Lomo al Carbón</p> <ul style="list-style-type: none">• Delicioso lomo de falda de 150 gr.• Una porción de deliciosas papas fritas• Ensaladas con vegetales frescos• Salsas verde y roja	

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

<p>Lomo Tablita</p> <ul style="list-style-type: none">• Jugoso lomo de falda de 270 gr, con el saborcito típico de un asado al carbón• Una porción de deliciosas papas fritas• Ensaladas con vegetales frescos• Salsas verde y roja	 A photograph of the Lomo Tablita dish. It features a large, dark, charred piece of meat (loin) on a wooden cutting board. Accompanying it are golden french fries, a small bowl of fresh green salad with tomatoes and onions, and two small white bowls containing red and green sauces.
<p>Medio Tablón</p> <ul style="list-style-type: none">• Jugoso medio tablón• Deliciosas papas fritas• Ensaladas con vegetales frescos• Salsas verde y roja	 A photograph of the Medio Tablón dish. It shows a smaller portion of charred meat on a wooden board, served with french fries, a fresh green salad, and two small bowls of red and green sauces.
<p>Bife la Tablita</p> <ul style="list-style-type: none">• Delicioso lomo de falda de 270 gr. cocido a la parrilla• Una porción de deliciosas papas fritas• Ensaladas con vegetales frescos• Salsas verde y roja	 A photograph of the Bife la Tablita dish. It consists of a large, dark, charred piece of meat on a wooden board, accompanied by french fries, a fresh green salad, and two small bowls of red and green sauces.

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

<p>T – Bone</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabrosa porción de lomo de falda y lomo fino separada por un hueso en forma de T • Una porción de deliciosas papas fritas • Ensaladas con vegetales frescos • Salsas verde y roja 	
<p>Nuevo Lomo Tablon</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabrosa porción de lomo • Una porción de deliciosas papas fritas • Ensaladas con vegetales frescos • Salsas verde y roja 	
<p>COMBOS</p>	
<p>Hamburguesa de carne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deliciosa hamburguesa de pura carne, asada a la parrilla • Una porción de deliciosas papas fritas • Bebida de 16 onz. • Salsas verde y roja 	

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

<p>Hamburguesa de Pollo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deliciosa hamburguesa de pollo, asada a la parrilla • Una porción de deliciosas papas fritas • Bebida de 16 onz. • Salsas verde y roja 	
<p>Combo Pincho</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pincho de carne, chorizo, pimentón y cebolla • Una porción de deliciosas papas fritas • Ensaladas con vegetales frescos • Bebida de 16 onz. • Salsas verdes y roja 	
<p>Parrillada Individual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suave lomo de falda de 150 gr. asado a la parrilla • Acompañado de un chorizo y una morcilla. • Una porción de deliciosas papas fritas • Ensalada con vegetales frescos • Salsas verde y roja 	
<p>ACOMPAÑANTES</p>	

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

<p>Chorizo</p> <ul style="list-style-type: none">• Deliciosa porción de chorizo para acompañar tu plato favorito	
<p>Morcilla</p> <ul style="list-style-type: none">• Una deliciosa morcilla, para acompañar tu plato favorito	
<p>Porción de Arroz</p> <ul style="list-style-type: none">• Deliciosa porción de arroz para acompañar tu plato favorito	
<p>Pastel de Chocolate</p> <ul style="list-style-type: none">• Deliciosa porción de pastel de chocolate	

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

<p>Postre de Frutilla</p> <ul style="list-style-type: none">• Deliciosa porción de cheese cake con frutillas	
---	---

Fuente: Propia

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

Registros que se manejan en locales

		CUADRO DE PRODUCCIÓN SEMANAL												CÓDIGO: LTG-OPF-REG03									
														VERSIÓN: 01									
LOCAL: RESPONSABLE: MES: NUMERO DE SEMANA:														PÁGINA: 1 de 1									
														FECHA: 2013-06-12									
COCINA																							
DIA		LUNES			MARTES			MIERCOLES			JUEVES			VIERNES			SABADO			DOMINGO			
FECHA																							
TIPO PIEZA	CANTIDAD	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	
Alas de pollo																							
Muslos de pollo																							
Cuartos de pollo																							
Brochetas																							
Costillas																							
Medias costillas																							
Choclos																							
Menestra de fréjol*																							
Arroz*																							
*Aplica para locales de Guayaquil																							
PARRILLA																							
DIA		LUNES			MARTES			MIERCOLES			JUEVES			VIERNES			SABADO			DOMINGO			
FECHA																							
TIPO CÁRNICO	CANTIDAD	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	
Lomo Carbón 200 g																							
Lomo Tablita 300 g																							
Hamburguesa res																							
Hamburguesa pollo																							
Chuletas																							
T- Bone																							
Bife																							
ENSALADA																							
DIA		LUNES			MARTES			MIERCOLES			JUEVES			VIERNES			SABADO			DOMINGO			
FECHA																							
INGREDIENTE	KG	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	
Lechuga																							
Tomate																							
Pimiento																							
SALSAS																							
DIA		LUNES			MARTES			MIERCOLES			JUEVES			VIERNES			SABADO			DOMINGO			
FECHA																							
TIPO SALSA	No. LOTES	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	TOTAL	MAÑANA	TARDE	
Salsa verde																							
Salsa roja																							
Salsa de ají																							
Salsa de queso																							

ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.

		CUADRO DE CONTROL Y CRONOGRAMA SEMANAL DE LIMPIEZA														CÓDIGO: LTG-OPE-REG03							
																VERSIÓN: 01							
LOCAL:																PÁGINA: 1 de 1							
RESPONSABLE:																FECHA: 2013-06-12							
MES:																							
SEMANA DEL :	 AL																					
RESPONSABLE	Responsable	Lunes	Cumple	Nombre (siglas)	Martes	Cumple	Nombre (siglas)	Miércoles	Cumple	Nombre (siglas)	Jueves	Cumple	Nombre (siglas)	Viernes	Cumple	Nombre (siglas)	Sábado	Cumple	Nombre (siglas)	Domingo	Cumple	Nombre (siglas)	
		ÁREA A LIMPIAR																					
UTENSILIOS Y MATERIALES																							
Tablas																							
1ra limpieza y desinfección diaria		Cocinero-despachador 1	x			x			x			x			x			x			x		
2da limpieza y desinfección diaria		Cocinero-despachador 1	x			x			x			x			x			x			x		
Bandejas de acero inoxidable																							
Limpieza y desinfección diaria		Cocinero-despachador 2	x			x			x			x			x			x			x		
Menaje																							
Limpieza y desinfección diaria: : utensilios, ollas, cucharas, cucharones, cernidores, copas de cristal, tablas de picar, sartenes, cubiertos.		Cocinero-despachador 1 o 2	x			x			x			x			x			x			x		
Bandejas plásticas																							
Limpieza diaria		Cocinero-despachador 1	x			x			x			x			x			x			x		
Limpieza y desinfección bisemanal		Cocinero-despachador 2				x			x			x			x								
Brochas de parrilla																							
Limpieza y desinfección diaria		Parrillero	x			x			x			x			x			x			x		
Gavetas																							
Limpieza y desinfección diaria		Cocinero-despachador 2	x			x			x			x			x			x			x		
Materiales de limpieza																							
Limpieza y desinfección diaria de limpienes		Todo el personal	x			x			x			x			x			x			x		
Limpieza diaria del trapeador		Todo el personal	x			x			x			x			x			x			x		
Limpieza diaria materiales limpieza		Todo el personal	x			x			x			x			x			x			x		
Limpieza diaria materiales de superficies contaminadas		Todo el personal	x			x			x			x			x			x			x		
EQUIPOS																							
Limpieza y desinfección diaria de licuadoras																							
Limpieza y desinfección diaria de licuadoras		Cocinero-despachador 1	x			x			x			x			x			x			x		
Limpieza y desinfección diaria de arrocera																							
Limpieza y desinfección diaria de arrocera		Cocinero-despachador 2	x			x			x			x			x			x			x		
Limpieza y desinfección diaria de cocina industrial																							
Limpieza y desinfección diaria de cocina industrial		Cocinero-despachador 1	x			x			x			x			x			x			x		
Limpieza y desinfección diaria de lavabos																							
Limpieza y desinfección diaria de lavabos		Cocinero-despachador 2	x			x			x			x			x			x			x		
Limpieza y desinfección diaria de baños maría																							
Limpieza y desinfección diaria de baños maría		Cocinero-despachador 1	x			x			x			x			x			x			x		
Limpieza diaria de freidora																							
Limpieza diaria de freidora		Parrillero	x			x			x			x			x			x			x		
Limpieza diaria de canastillas																							
Limpieza diaria de canastillas		Parrillero	x			x			x			x			x			x			x		
Limpieza diaria post-operación de parrilla																							
Limpieza diaria post-operación de parrilla		Parrillero	x			x			x			x			x			x			x		
Limpieza diaria de campana de extracción																							
Limpieza diaria de campana de extracción		Parrillero	x			x			x			x			x			x			x		
Equipos de frío:																							
Limpieza y desinfección diaria congeladores																							
Limpieza y desinfección diaria congeladores		Según turno	x			x			x			x			x			x			x		
Limpieza y desinfección diaria refrigeradores																							
Limpieza y desinfección diaria refrigeradores		Según turno	x			x			x			x			x			x			x		
Maquinas de bebidas																							
Limpieza y desinfección diaria de dispensador de té helado		Cocinero-despachador	x			x			x			x			x			x			x		
Limpieza diaria de dispensador de gaseosas		Cocinero-despachador	x			x			x			x			x			x			x		
Limpieza diaria de máquina de jugo de naranja		Cocinero-despachador	x			x			x			x			x			x			x		
Trampa de grasa																							
Limpieza diaria de trampa de grasa (local exprés)		Según turno	x			x			x			x			x			x			x		
Limpieza trisemanal de trampa de grasa (local restaurante)		Según turno							x						x						x		
Hongo extractor (locales exprés)																							
Limpieza diaria de hongo extractor (local exprés)		Según turno	x			x			x			x			x			x			x		

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

INFRAESTRUCTURA										
Área de cocina										
Limpeza diaria post-operacional área de cocina: campana de extracción de la cocina, paredes, estanterías metálicas, secador de tablas, mesas de trabajo (patas y entrepaños) y pisos.	Cocinero-despachador	x		x		x		x		x
Techos de área de producción										
Limpeza quincenal techos de cocina y parrilla *Ubicar la actividad cada quince días.	Según turno	x*								
Área de bodega										
Limpeza diaria de bodega	Según turno	x		x		x		x		x
Limpeza profunda bisemanal de bodega	Según turno			x						x
Cuartos fríos										
Limpeza trisemanal de cuartos fríos	Según turno	x				x		x		
Área de caja										
Limpeza diaria post-operacional zona de caja, computadores, caja fuerte, etc.	Cajero	x		x		x		x		x
Área de despacho										
Limpeza diaria post-operacional: mesones, mesas de trabajo, paredes y pisos	Cocinero-despachador	x		x		x		x		x
Limpeza diaria de rótulos y menuderos	Cocinero-despachador	x		x		x		x		x
Área de servicio										
Limpeza diaria post-operacional área de servicio: mesas de servicio, pisos y paredes	Salonero	x		x		x		x		x
Limpeza bisemanal de vidrios interiores	Salonero	x								
Limpeza bisemanal de vidrios exteriores	Salonero			x						x
Pisos exteriores y corredores										
Limpeza trisemanal de parqueadero, pisos y corredores	Según turno			x				x		x
Áreas circundantes										
Limpeza diaria de área de jardín y área infantil	Según turno	x		x		x		x		x
Área del personal										
Limpeza semanal de cancelas y vestidores	Según turno	x								
Instalaciones sanitarias										
Limpeza diaria post-operacional del baño clientes	Salonero	x		x		x		x		x
Limpeza diaria del baño de personal.	Según turno	x		x		x		x		x
Área almacenamiento de basura y trapeadores										
Limpeza trisemanal de cuarto de almacenamiento de basura y/o aceras donde se ubica la basura.	Según turno			x				x		x
Limpeza trisemanal de zona trapeadores	Según turno	x				x				
MANEJO DE DESECHOS Y CONTENEDORES										
Contenedores, tachos de basura y tapas										
Limpeza diaria de contenedores, tachos y tapas	Según turno	x		x		x		x		x
Espacio para designar turnos en actividades de limpieza por puesto de trabajo										
										
										
										
										
										
										
										

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

	REGISTRO DE CONTROL DE LIMPIEZA DE BAÑOS LOCALES	CÓDIGO: LTG-OPE-REG06	
		VERSIÓN: 00	
		PÁGINA: 1 de 1	
		FECHA :	2013-06-12

LOCAL:	
FECHA:	

HORA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	FIRMA
10h30			
11h30			
12h00			
12h30			
13h00			
13h30			
14h00			
14h30			
15h00			
15h30			
16h00			
16h30			
17h00			
18h00			
19h00			
19h30			
20h00			
20h30			
21h00			
22h00			
23h00			
24h00			

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

		REGISTRO DE CONTROL DE TEMPERATURAS DE LOCALES EN CONGELAMIENTO Y REFRIGERACIÓN				CÓDIGO: LTG-OPE-REG08			
						VERSIÓN: 00		PÁGINA: 1 de 1	
LOCAL:		MES:		SEMANA:		FECHA:		2013-06-05	
RESPONSABLE:									
FECHA	HORA	Refrigerador 1	Refrigerador 2	Refrigerador 3	Refrigerador 4	Congelador 1	Congelador 2	Congelador 3	Acciones correctivas
		0 - 4 °C	0 - 4 °C	0 - 4 °C	0 - 4 °C	-6°C - -20 °C	-6°C - -20 °C	-6°C - -20 °C	
	09:00:00								
	16:00:00								
	09:00:00								
	16:00:00								
	09:00:00								
	16:00:00								
	09:00:00								
	16:00:00								
	09:00:00								
	16:00:00								
	09:00:00								
	16:00:00								
	09:00:00								
	16:00:00								
	09:00:00								
	16:00:00								
	09:00:00								
	16:00:00								
	09:00:00								
	16:00:00								
	09:00:00								
	16:00:00								

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

		CHECK LIST DOCUMENTOS LOCALES DOCUMENTOS LEGALES QUE DEBE CONTAR EL LOCAL		Código: LTG-OPE-REG14 Versión: 0.0 Página 1 de 1 Fecha:25/11/2013	
LOCAL: _____ ADMINISTRADOR: _____ MES: _____			FECHA: _____		
Nro.	DOCUMENTO	APLICA A	CHECK		
1	Registro Actividad Turística	Todos los locales			
2	Permiso turístico o Licencia Unica de Funcionamiento Turístico ⁽¹⁾	Todos los locales			
3	Pago tasa anual de Turismo.	Locales Guayaquil			
4	Permiso de SALUD emitido por el Ministerio de Salud (vigente)	Todos los locales			
5	CERTIFICADOS DE SALUD del personal que labora en el establecimiento VIGENTES.	Todos empleados de locales			
6	Patente comercial o municipal	Todos los locales			
7	Permiso de BOMBEROS ⁽¹⁾	Todos los locales			
8	LUAE: Licencia Unica de Actividaes Económicas (vigente) ⁽¹⁾	Locales de Quito			
9	Permiso de Intendencia* ⁽¹⁾	A los locales que aplique			
10	Permiso de tasa de habilitación y control	Locales Guayaquil			
11	Factibilidad de rótulo.	Locales Guayaquil			
12	Permiso de Rótulos y Publicidad Exterior*	Locales Guayaquil			
15	Control de Plagas				
15.1	Programa de control de plagas con: Mapa de estaciones de monitoreo. Fichas técnicas de los productos usados y su dosificación.	Todos los locales			
15.2	Hojas de visita de fumigación.	Todos los locales			
15.3	Certificado actualizado de fumigación.	Todos los locales			
16	Manejo Ambiental				
16.1	Certificado o Licencia Ambiental ⁽¹⁾	Todos los locales			
16.2	Certificado de Trampa de grasa	Locales Guayaquil			
16.3	Certificado o ficha técnica de registro del Gestor Ambiental respectivo.**	Todos los locales			
16.4	Registro de control ambiental otorgado por el Gestor	Todos los locales			
16.5	Copia de hoja de control de desechos y residuos (registro interno)	Todos los locales			
17	Otras Obligaciones				
17.1	Contribución de 1 x mil	Locales Guayaquil			
17.2	Contribución de 5 x mil	Locales Guayaquil			
17.3	SAYCE	Locales Guayaquil			
*Si aplica según localización y local. **Cada local tiene asignado un gestor respectivo. ⁽¹⁾ Para locales de Quito de presentará la LUAE que incluye: patente municipal, permiso de bomberos, permiso turístico, certificado ambiental, permiso de intendencia. Para locales de otras provincias se entregará estos documentos idependientemente.					
DOCUMENTOS PENDIENTES/COMENTARIOS					
_____ RESPONSABLE DE REVISIÓN					

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

	CHECK LIST DIARIO		CÓDIGO: LTG-OPE-REG01	
			VERSIÓN: 00	
			PÁGINA: 1 de 1	
			FECHA: 2013-05-27	
LOCALES				
LOCAL: _____				
FECHA: _____			REVISADO POR: _____	
RESPONSABLE: _____				
APERTURA (HASTA 11:00)	SI	NO	NOVEDADES	
Alarma desactivada				
Reportada apertura del local por e-mail				
Personal registró asistencia sin novedades				
Stock completo				
Deposito cuadrado y realizado				
Detalle de depósito enviado (e-mail contabilidad)				
Se recibió el pedido				
Calidad				
Cantidad				
Fecha de caducidad				
Facturas revisadas, selladas y listas para envío				
Cuaderno de novedades revisado				
Novedades reportadas a los Coordinadores (radio - email)				
PRODUCCIÓN	SI	NO	NOVEDADES	
Pollo cocido y en área de parrilla				
Costillas cocidas y en área de parrilla				
Alitas cocidas y en área de parrilla				
Papa al horno cocidas y en área de parrilla				
Arroz listo (solo para ciudad de Guayaquil)				
Ensaladas listas para salón y domicilio				
Vinagreta lista para salón y domicilio				
Ensamble de hamburguesa listo (pan+vegetales)				
Salsas listas para salón y domicilio (en área de despacho)				
Roja (probada)				
Verde (probada)				
Ají (probadas)				
Queso (probada)				
BBQ (probada)				
Papas listas para freír				
Carne lista para la parrilla				
Pinchos armados y listos para la parrilla				
Choclos cocinados y listos				
Chorizos y morcillas listos y en lugar				
Parrilla y freidora listas				
Enfriadores de bebidas listos y abastecidos				
Té frío y verificado sabor				
Máquina de gaseosas con jarabe y funcionando (verificar sabor)				
Porciones de postre en exhibidores (verificar fecha de caducidad)				
DESPACHO	SI	NO	NOVEDADES	
Bandejas limpias con individuales y tablas (70% hora pico)				
Vasos de bebidas listos y con tapas				
Cubiertos (desechables y metálicos) en el lugar				
Contenedores desechables en el lugar (según sea necesario)				
Sorbetes en mostrador				
Servilletas bajo el mostrador				
Sal para clientes en el mostrador				
Dispensador de palillos abastecido				
Turnero, localizadores, micrófono limpios y funcionando				
Ensaladas listas en el área de despacho				
Paquete de salsas + cubiertos para llevar y domicilio listas				

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

CAJA	SI	NO	NOVEDADES
Caja lista con monedas			
Cinta de impresora lista y cintas para reposición			
Material promocional en exhibición bien ubicado			
Pantallas limpias			
Teclado limpio			
CPU limpio y funcionando			
Sistema de facturación abierto y funcionando			
Equipos POS limpios y funcionando			
Cinta de POS lista para reposición			
Área de caja limpia			
Cajero en conocimiento de stock, promociones y prioridad de venta			
Caja de domicilio en correcto funcionamiento			
OTRAS ÁREAS	SI	NO	NOVEDADES
Áreas de estacionamiento y áreas infantiles limpias.			
Rótulos limpios y funcionando			
Publicidad externa en buenas condiciones			
Baños limpios, dispensadores llenos y espejos limpios			
Salón limpio (mesas, bancas, piso, divisiones de ambiente y ventanas)			
PERSONAL	SI	NO	NOVEDADES
Personal con uniforme completo y limpio, uso de malla y credencial.			
Personal cumple con normas de higiene:			
Baño diario, uñas cortas y sin esmaltes, sin aretes, sin barba, sin maquillaje, cabello limpio y recogido, uso de desodorante.			
Personal con uso de redecilla y colocada la credencial en zona visible.			
Personal necesario completo.			
Notificar si alguna persona presenta algún síntoma de enfermedad.			
Personal en sus áreas de trabajo			
TARDE (HASTA 17:30)	SI	NO	NOVEDADES
Área de cocina limpia			
Ensaladas listas para la noche			
Salsas listas para la noche			
Carnes listas para la noche			
Área de parrilla limpia			
Área de despacho limpia			
Área de despacho abastecida			
Área de salón limpia			
Área de salón ordenada			
Baños limpios y hoja de control llena			
Cambios de turno de cajeros sin novedad			
Arqueo de caja sin novedad			
Monedas necesarias en caja (dinero de la venta en caja fuerte)			
Cambio de turno operativos sin novedad (limpieza, abastecimiento)			
Personal registró la salida sin novedades			
Facturas y guías ingresadas al sistema y ordenadas para envío			
Personal necesario completo para el cierre			
Novedades reportadas a operaciones			
Inventario adelantado para el cierre			
Stock de papas suficiente para el siguiente día			
Pedido de bodega cargado en el sistema			
Porciones de ingredientes de salsas listas.			
Bandejas con individuales y tablas listas para el siguiente día			
Vasos armados en bandejas para el siguiente día			

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

CIERRE	SI	NO	NOVEDADES
Inventarios revisados y pasados a limpio			
Existencia de inventario ingresado al sistema			
Transferencias ingresadas al sistema			
Facturas revisadas y anuladas en el sistema			
Información Generada y enviada a sistemas			
Carnes en descongelación (70% de la venta del siguiente día según cuadro de producción) (muslos, 1/4 de pollo, chuletas, costillas, lomos, alitas)			
Inventario de tablas realizado			
Inventario de cubiertos realizado			
Personal registró la salida sin novedades			
Cuadre de caja sin novedades			
Depósito y valija listos para ser enviados			
ÁREAS: PARRILLA, COCINA Y DESPACHO	SI	NO	NOVEDADES
Congeladores y refrigeradores limpios y ordenados			
Congeladores (-18°C) y refrigeradores (4°C) a temperatura correcta			
Congeladores y refrigeradores funcionando y bien cerrados			
Tablas y bandejas lavadas			
Cocina industrial y mesas de trabajo limpias			
Paredes y piso de cocina limpios			
Utensilios y menaje limpios y en su lugar			
Parrilla y freidora limpia			
Carbón completamente apagado y en el contenedor			
Aceite almacenado para el siguiente día			
Campana limpia			
Área de Parrilla limpia (pisos y paredes)			
Área de despacho limpia (pisos y paredes)			
Equipos de bebidas limpios			
Boquillas de máquina de gaseosas			
Llaves de las tuberías de gas cerradas			
Equipos y luces apagados			
Piso limpio y trapeado (áreas de producción)			
BAÑOS	SI	NO	NOVEDADES
Baños limpios y llaves de paso cerradas			
Basureros en baños limpios y vacíos			
Espejos limpios			
Lavamanos limpios			
Pisos en baño limpios			
Paredes y puertas limpias			
Papel higiénico abastecido			
Jabón líquido abastecido			
SALÓN	SI	NO	NOVEDADES
Piso de salón limpio y trapeado			
Basureros en salón limpios			
Ventanas limpias			
Alfombras de bienvenida limpias y en buenas condiciones			
Mesas y sillas limpias, alineadas y en lugar			
OTRAS ÁREAS	SI	NO	NOVEDADES
Áreas de estacionamiento y áreas infantiles limpias			
Puertas cerradas			
Rótulos apagados			
Luces apagadas			
Alarma activada			
Reportar cierre de local y novedades (vía e-mail)			

“ESTUDIO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LA EMPRESA LA TABLITA GROUP. CÍA. LTDA. QUITO .AÑO 2013.”

INFORMACION GENERAL	SI	NO	NOVEDADES
El personal cumple con conductas higiénicas adecuadas durante las actividades diarias (prohibición de masticar chicle, rascarse la cabeza, dedos en la nariz, estornudar ó toser sobre los alimentos).			
Manos limpias y lavadas con el procedimiento y frecuencia correcta (ver POES).			
Kit de operaciones completo (cucharas y jarras medidoras, tablas de picar, menaje y utensilios completos)			
Kit de limpieza completo (guantes largos, guantes cortos, espátula metálica, gafas protectoras, etc.).			

FIRMA ADMINISTRADOR			_____
			FIRMA COORDINADOR