



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
PROGRAMA: SISTEMAS DE LA CALIDAD**

***PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, PARA LA EMPRESA
SERVICIOS DE COMEDORES ORLANDO, C.A (SECORCA)***

Proyecto de Trabajo Especial de Grado,
Presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Sistemas de la Calidad

**Autor: ING. ELIE SAFI CH.
Asesor: JOSÉ VALLS**

Puerto Ordaz, junio de 2011

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
PROGRAMA: SISTEMAS DE LA CALIDAD**

***PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, PARA LA EMPRESA
SERVICIOS DE COMEDORES ORLANDO, C.A (SECORCA)***

Proyecto de Trabajo Especial de Grado,
Presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Sistemas de la Calidad

**Autor: ING. ELIE SAFI CH.
Asesor: JOSÉ VALLS**

Puerto Ordaz, junio de 2011

***PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD,
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, PARA LA EMPRESA
SERVICIOS DE COMEDORES ORLANDO, C.A (SECORCA)***

Dedicatoria

A Dios por darme la oportunidad de formar parte de este mundo, por protegerme y fortalecerme en los momentos difíciles.

A mis Padres y Hermanas.

A toda mi familia del Líbano.

“Tengan fe en Dios. Yo les aseguro que el que diga a ese cerro: ¡Levántate de ahí y arrójate al mar! Si no duda en su corazón y cree que sucederá como dice, se le concederá. Por eso les digo: todo lo que pidan en la oración, crean que ya lo han recibido y lo obtendrán”

Jesús El hijo de Dios.

Agradecimiento

A mi tutor José Valls por su orientación y disponibilidad.

A mi profesor de la materia “seminario de trabajo especial de grado” Wolfgang Galvis por sus enseñanzas para el desarrollo de la investigación.

A la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca), por darme la oportunidad y colaborar en el suministro de la información.

A todos mis compañeros de la cohorte VIII de la Especialización “Sistemas de la calidad”, especialmente a Doismín Reyes por comprenderme y contribuir en el desarrollo de la investigación.

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
PROGRAMA: SISTEMAS DE LA CALIDAD**

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, BASADO EN LA
NORMA ISO 9001:2008, PARA LA EMPRESA SERVICIOS DE COMEDORES
ORLANDO, C.A (SECORCA)**

Autor: Safi, Elie
Tutor: Valls, José
Año: Junio 2011

Resumen

El desarrollo del comercio mundial ha hecho que la calidad de los bienes y servicios constituyan una herramienta clave para competir y permanecer en el mercado. Las empresas que desean seguir siendo competitivas deben demostrar tales capacidades dentro de un marco de especificaciones confiables que aseguren que dichos bienes o servicios satisfagan las necesidades de sus clientes. El presente trabajo de investigación en forma resumida consistió en presentar una propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008, en la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca). Dicha propuesta obedece a que esta Empresa recibe frecuentemente quejas y penalidades por parte de los clientes debido al incumplimiento de requisitos, se ha evidenciado interés de la Alta Directiva en mejorar, pero las decisiones tomadas no han logrado organizar a la Empresa de forma tal que permita llevar a cabo las mejoras apropiadas para el logro de la satisfacción de los clientes. Para obtener, tanto el objetivo general como los objetivos específicos, el estudio se enmarcó en una investigación no experimental y transeccional descriptivo, de tipo proyectiva o modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación documental, de campo y descriptivo. La población estuvo constituida por todas las unidades organizativas que conforman la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) y la muestra fue de tipo dirigida o intencional no probabilísticas. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron para el desarrollo de la investigación fueron la observación directa, revisiones documentales y entrevistas no estructuradas. Los resultados de este trabajo representa un aporte importante ya que en el Estado Bolívar ninguna empresa, que presta este tipo de servicio de comidas a empresas industriales, cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008.

Descriptor: Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de la Calidad, Requisitos, Procesos, Plan.

Línea de trabajo: Sistema de Gestión de la Calidad

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	4
EL PROBLEMA	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	6
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
ALCANCE	8
LIMITACIONES.....	9
CAPÍTULO II	10
MARCO METODOLÓGICO	10
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	10
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	11
POBLACIÓN Y MUESTRA	12
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	13
CONFIABILIDAD Y VALIDEZ	14
TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	14
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	15
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	18
CONSIDERACIONES ÉTICAS	19
CAPÍTULO III	20
MARCO TEÓRICO	20
ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	20
RESEÑA HISTÓRICA	20
TIPO DE EMPRESA	21
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	22
MISIÓN	23
VISIÓN	23
POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	23
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	23
BASES TEÓRICAS.....	26
NORMA ISO 9001:2008: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	26
ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	28
OTRAS NORMAS ISO QUE SE CONSIDERARÁN.....	32

BASES LEGALES	35
CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA	36
LEY DEL SISTEMA VENEZOLANO PARA LA CALIDAD	36
LEY ORGÁNICA DE SEGURIDAD Y SOBERANÍA AGROALIMENTARIA.....	37
LEY DE ALIMENTACIÓN PARA LOS TRABAJADORES	39
REGLAMENTO GENERAL DE ALIMENTOS	40
REGLAMENTO DE LA LEY DE ALIMENTACIÓN PARA LOS TRABAJADORES.....	41
REGLAMENTO ORGÁNICO LEY DEL INSTITUTO NACIONAL DE NUTRICIÓN	42
LEY PARA LA DEFENSA DE LAS PERSONAS EN EL ACCESO A LOS BIENES Y SERVICIOS	43
LEY ESPECIAL CONTRA LOS DELITOS INFORMÁTICOS.....	43
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	46
CAPITULO IV.....	49
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS	49
SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN LA EMPRESA SERVICIOS DE COMEDORES ORLANDO, C.A. (SECORCA) PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMIDA ..	49
ANÁLISIS: SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS VS NORMA ISO 9001:2008.....	61
CAPITULO V.....	85
PROPUESTA.....	85
DISEÑO DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA SERVICIOS DE COMEDORES ORLANDO, C.A (SECORCA) DE ACUERDO AL “ENFOQUE BASADO EN PROCESOS”	85
PLAN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EMPRESA SERVICIOS DE COMEDORES ORLANDO, C.A (SECORCA), BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008	111
CONCLUSIONES.....	117
RECOMENDACIONES.....	118
BIBLIOGRAFÍA.....	120

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las Variables	16
Tabla 2. Cronograma de actividades	18
Tabla 3. Análisis FODA	58
Tabla 4. Lista de verificación	63
Tabla 5. Porcentaje de cumplimiento por requisito	82
Tabla 6. Estado en el uso de los principios de la gestión de la calidad.....	84
Tabla 7. Requisitos de los Clientes: Sidor, Alcasa.....	86
Tabla 8. Requisitos de los Clientes: Otras partes interesadas.....	87
Tabla 9. Otras normas ISO.....	88
Tabla 10. Otros elementos que se proponen adicionar	90
Tabla 11. Tipos de procesos	92
Tabla 12. Plan para la implementación de un SGC en la Empresa SECORCA...	116

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura Organizativa de Secorca.....	22
Figura 2. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad.....	29
Figura 3. Ciclo PHVA.....	30
Figura 4. Proceso genérico.....	31
Figura 5. Diagrama de Flujo del Proceso de Trabajo.....	56
Figura 6. Resultados de la auditoria.....	83
Figura 7. Porcentaje de cumplimiento.....	83
Figura 8. Mapa del Sistema de Gestión de la Calidad.....	91
Figura 9. Proceso Planificación Estratégica.....	94
Figura 10. Proceso Revisión por la Dirección.....	95
Figura 11. Proceso Gestión de la Calidad.....	95
Figura 12. Proceso Planificación de la Producción.....	96
Figura 13. Proceso Comunicación Interna.....	96
Figura 14. Proceso Administración de los Recursos.....	97
Figura 15. Proceso Compras.....	98
Figura 16. Proceso Gestión del Talento Humano.....	98
Figura 17. Proceso Seguridad Física.....	99
Figura 18. Proceso Comunicación con el Cliente.....	99
Figura 19. Proceso Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición.....	100
Figura 20. Proceso Prevención Laboral.....	100
Figura 21. Proceso Mantenimiento: Limpieza, Industrial y Vehicular.....	101
Figura 22. Proceso Determinación y Revisión de los Requisitos.....	101
Figura 23. Proceso Procesos Externos.....	102
Figura 24. Proceso Servicio de Telemática.....	102
Figura 25. Proceso Contraloría Interna.....	103
Figura 26. Proceso Recepción y Almacenamiento de Materia Prima.....	104
Figura 27. Proceso Producción.....	105
Figura 28. Proceso Operaciones.....	105
Figura 29. Proceso Servicio de Comida en Comedores.....	106
Figura 30. Proceso Auditoría Interna.....	107
Figura 31. Proceso Seguimiento y Medición del Servicio.....	108
Figura 32. Proceso de Seguimiento y Satisfacción del Cliente.....	108
Figura 33. Proceso Seguimiento y Medición de los Procesos.....	109
Figura 34. Proceso Mejora Continua.....	109
Figura 35. Proceso Análisis de Datos.....	110

INTRODUCCIÓN

Dada la fuerte competitividad a la que deben enfrentarse mundialmente las organizaciones en todos los sectores, se hace imprescindible un elevado nivel de calidad de sus productos y servicios para garantizar su posición en el mercado. Por tal razón todas las organizaciones se encuentran en la búsqueda de alternativas que les permita mantener su gestión y sus productos/servicios en activo mejoramiento continuo, que logre satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes/usuarios y otras partes interesadas. El Sistema de Gestión de la calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008, es una herramienta de gestión que le permite a la organización identificar las necesidades de sus clientes y asegurarse de que estas sean satisfechas y al mismo tiempo mejorar continuamente el desempeño de sus procesos.

La Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) es una empresa dedicada a la prestación de servicio de comida, tanto servida como empacada, a empresas industriales. Debido a la alta cantidad de alimentos que produce, sumado a la falta de políticas, objetivos, estructura formal y procedimientos orientados a dirigir y controlar a la organización con respecto a la calidad, le ha resultado difícil a la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) adaptarse efectivamente a los cambios exigidos por los clientes y organismos públicos que regulan en materia de alimentos.

Por tal motivo, en el presente trabajo se estableció un plan para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca), basado en la Norma ISO 9001:2008, a fin de orientar a la Alta directiva en cuanto a que actividades deberá realizarse para la adecuación de la organización a la Norma ISO 9001:2008, como solución a la problemática descrita anteriormente. Este trabajo estuvo enmarcado en una investigación no experimental y transeccional descriptivo ya que no se sometió el objeto o grupo de individuos a determinadas condiciones o estímulos, sino que se observó situaciones ya existentes en un solo momento, de tipo proyectiva o modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación documental, de campo y descriptivo.

Según la Norma ISO 9000:2005 se entiende calidad como “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (p.8). Los

requisitos de la prestación de un servicio de alimentos son establecidos por las normas legales, por los usuarios de tales servicios (contrato cliente-proveedor, comensales) y por la propia empresa que los lleva a cabo. Tales requisitos (oportunidad, variedad, calidad, entre otros) deben ser traducidos en unas características específicas y mensurables del servicio, por ejemplo, tiempo de atención, número de menús ofrecidos, que permitan una evaluación objetiva de la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Los autores Kotler y Keller (2006) definen la satisfacción del cliente como:

Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (p.144)

El sistema de gestión de la calidad incluye el conjunto de acciones sistemáticas y coordinadas para la planificación, el control, la evaluación y el mejoramiento del servicio de comida, tanto servida como empacada, que presta la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) a sus clientes.

El trabajo consta de cinco capítulos y a continuación se reseña una breve explicación del contenido de cada uno de ellos.

El Capítulo I “**EL PROBLEMA**”, contiene el planteamiento del problema, la justificación e importancia de la investigación, los objetivos de la investigación, el alcance y las limitaciones.

El Capítulo II “**MARCO METODOLÓGICO**”, contiene el tipo de investigación, el diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas para el procesamiento y análisis de datos, la confiabilidad y validez, la operacionalización de las variables, el cronograma de actividades y por último, las consideraciones éticas.

El Capítulo III “**MARCO TEÓRICO**”, contiene antecedentes generales de la empresa, las investigaciones de referencia, las bases teóricas y legales que sustentarán el estudio, y por último, la definición de términos.

El Capítulo IV “**PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS**”, contiene la situación actual de los procesos que se llevan a cabo en la Empresa Servicios de

Comedores Orlando, C.A. (Secorca), y el análisis de la situación actual de los procesos vs la Norma ISO 9001:2008.

El Capítulo V “**PROPUESTA**”, contiene el diseño de los procesos de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) de acuerdo al “Enfoque basado en procesos”, y el plan para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca), basado en la Norma ISO 9001:2008.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El planteamiento del problema, para Anteproyectos de Investigación, según Pérez (2005) “Consiste en una descripción de la situación o realidad problemática.”, a su vez “... se refiere en forma específica y concreta, sin ambigüedades, al asunto a investigar.” (p. 56). De acuerdo a lo descrito anteriormente, a continuación se describe la situación de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) y la interrogante que se espera responder a través del desarrollo de este trabajo de investigación.

Actualmente, la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) presta servicio de comida, tanto servida como empacada, a las empresas básicas específicamente a Sidor (incluyendo a las PYMES privadas dentro de ésta) y a Alcasa, ofreciendo en promedio 6.000 comidas diarias, distribuidas en los diferentes turnos, de 7 a.m. - 3 p.m. (servicio de desayuno y almuerzo: comida empacada y servida), de 3 p.m. - 11 p.m. (servicio de cena: comida empacada y servida) y de 11 p.m. - 7 a.m. (servicio nocturno: comida empacada).

Para llevar a cabo estas actividades, la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A. (Secorca) cuenta con las siguientes unidades organizativas: Producción: que ejecuta el diseño del menú semanal y elabora las comidas, Control de calidad: cuya responsabilidad es evaluar las condiciones de los alimentos y materia prima en todas las etapas del proceso de producción incluyendo el servicio de empaque y servido, Compras: suministra las materias primas necesarias de acuerdo a lo establecido en el menú, Almacén: se encarga de resguardar y controlar la entrada y salida de materia prima y, finalmente, Operaciones: distribuye y sirve en la empresas básicas las comidas, es decir, donde se encuentre ubicado el

cliente, comida servida en comedores o comida empacada en el propio sitio de trabajo del personal que no puede desplazarse a tales instalaciones debido a la naturaleza del trabajo.

Dado a la cantidad de alimentos que elabora la actividad productiva de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca), se ha hecho difícil manejar y resolver adecuadamente las quejas, inconformidades y penalidades recibidas por incumplimiento de los requisitos establecidos, entre ellas la variedad de preparaciones y presentaciones, disponibilidad de principio a fin de tres (03) alimentos proteicos (cárnicos) en los comedores, higiene e inocuidad de los alimentos, ya que las decisiones no son incorporadas de forma efectiva en las diferentes áreas descritas anteriormente, debido a fallas en la comunicación, organización y carencia de planes de capacitación y documentación adecuado, aunado a la falta de cultura de los trabajadores hacia la calidad, no han permitido llevar a cabo las mejoras apropiadas para el logro de la satisfacción de los clientes y por ende su competitividad en el mercado, aspectos necesarios para garantizar la sostenibilidad de la organización en el tiempo.

En este contexto la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca), creada en el año 1996, con el objetivo de elaborar comidas industriales con la calidad requerida, a través de una gran gama de alternativas dadas en un menú, ha decidido como estrategia implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2008. Esta Norma detalla los requisitos que debe poseer un Sistema de Gestión de la Calidad, cuando una organización:

Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables, y Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables (p.1).

Según Summers (1999):

El sistema de gestión de la calidad es dinámico, puede adaptarse y cambiar, se basa en el conocimiento de las necesidades, requisitos y expectativas de los clientes. De esta manera, el sistema de gestión de la calidad tiene como finalidad satisfacer las necesidades de los clientes externos e internos al establecer procedimientos acordados con los integrantes de la organización, que guiarán los esfuerzos para lograr un

éxito empresarial, creando una satisfacción completa en los clientes, minimizando costos y exigiendo un mejor aprovechamiento de los recursos de la empresa, con armonía, motivación y control total de las acciones, basándose principalmente en la mejora continua de los procesos; además, aporta una sólida ventaja competitiva propia y sostenible en el tiempo.

Por esta razón, el presente trabajo tuvo como finalidad presentar un plan para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008, en la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca), con el propósito de obtener algunos beneficios tales como:

1. Estructurar la organización con un nuevo organigrama funcional que detalle descripciones y perfiles de cargo definidos y adecuados a los servicios que presta.
2. Documentar las actividades de manera de estandarizar su ejecución, reduciendo así tiempo, retrabajos, subutilización del personal, aumento de la capacidad de respuesta ante solicitudes de los clientes.
3. Reducir costos de las actividades, procurando hacerlo bien desde la primera vez, optimizando el uso efectivo del tiempo del personal y de los recursos de la organización.
4. Contar con personal adiestrado, orientado hacia la satisfacción de las necesidades del cliente.
5. Mejorar la imagen a nivel regional.
6. Generar confianza y credibilidad ante planteamientos de los clientes.
7. Adiestrar al personal de nuevo ingreso y para cambios de la organización, en relación a las políticas, normas y procedimientos.

En base a lo antes expuesto, se formuló la siguiente interrogante: ¿Qué hacer para que la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) pueda adecuarse a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008?

Justificación e importancia de la Investigación

La Alta Directiva de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) está consciente de la importancia estratégica que tiene para el futuro de la organización, el logro permanente del cumplimiento de los requisitos de los clientes, por tal motivo surgió la necesidad de establecer un plan para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la ISO

9001:2008, que sirva de base para el mejoramiento continuo de los procesos y por ende del servicio de comida.

Esta investigación permitió a la empresa en estudio conocer las actividades necesarias para lograr la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, además permitió saber el tipo de documentación que requerirá, las mejoras que deberá realizarse en las unidades organizativas que permiten la prestación del servicio de comida y así lograr el nivel de excelencia que le permita competir con otras empresas del mismo ramo en la zona y fuera de ella.

Aunado a lo descrito anteriormente, este trabajo representa un aporte importante ya que en el Estado Bolívar ninguna empresa, que presta este tipo de servicio de comidas a empresas industriales, cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la ISO 9001:2008. Además servirá como guía para la realización de otras investigaciones relacionadas a la calidad en el sector alimentos de la región, lo que favorecería la promoción de la salud pública.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008, en la Empresa Servicios de Comedores Orlando C.A (Secorca).

Objetivos Específicos

1. Describir la situación actual de los procesos que se llevan a cabo en la Empresa Servicios de Comedores Orlando C.A (Secorca), para la prestación del servicio de comida.

2. Analizar la situación actual de los procesos que se llevan a cabo en la Empresa Servicios de Comedores Orlando C.A (Secorca) con respecto a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.

3. Diseñar los procesos de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) de acuerdo al “Enfoque basado en procesos” para los sistemas de gestión.

4. Establecer un plan para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa Servicios de Comedores Orlando C.A (Secorca), basado en la Norma ISO 9001:2008.

Alcance

En cuanto al ámbito geográfico, la investigación se desarrolló en la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca), Fábrica de Comida ubicada dentro de las instalaciones de Sidor, en la Zona Industrial Matanzas, Puerto Ordaz, Estado Bolívar.

Por elección del área temática se entiende, según Sabino (1996):

La definición y posterior delimitación del campo de conocimiento según el que se precisa trabajar; escoger y delimitar un área temática indica, simplemente, que se ha definido un campo de trabajo, un terreno de estudio, sobre el cual podrá o no hacerse una indagación científica. (p. 7)

Igualmente Sabino (1996) describe que esta delimitación “nos permite reducir nuestro problema inicial a dimensiones prácticas, dentro de las cuales es posible efectuar los estudios correspondientes” (p. 52)

De acuerdo a los mencionados conceptos, la presente investigación se enmarcó en la propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, la cual contempló una descripción de la situación actual de los procesos de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca), análisis de la situación actual de los procesos que se llevan a cabo en la Empresa Servicios de Comedores Orlando C.A (Secorca) con respecto a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, diseño de los procesos de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) de acuerdo al enfoque basado en procesos, y el establecimiento de un plan para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.

Es importante resaltar, que el Sistema de Gestión que se propone fue la basada en la Norma ISO 9001:2008, con la intención de que sirva de base para la

incorporación a futuro de otros sistemas de gestión (como por ejemplo el sistema de gestión para la inocuidad de los alimentos descrita en la Norma ISO 22000:2005), sin embargo, se contempló algunos aspectos de organización definida en la Norma ISO 22000:2005. Igualmente, para el diseño de los procesos relacionados al cliente se tomará en cuenta como guía lo descrito en las normas: ISO 10002:2004 Tratamiento de quejas, ISO 10003:2007 Resolución de conflictos externos y la ISO 10004:2010 relacionada al seguimiento de la satisfacción del cliente.

La propuesta se desarrolló para todos los procesos (estratégicos, medulares y de apoyo) de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca).

El alcance del trabajo incluirá hasta la revisión y aprobación de la propuesta, por parte de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca).

Limitaciones

Para el desarrollo del presente trabajo se contó con todo el apoyo de la Alta Directiva de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca), sin embargo, entre las limitaciones se debe señalar que debido al dinamismo de los procesos no fue fácil planificar entrevistas con los involucrados para la obtención de los datos.

La implementación de la propuesta está sujeta a la capacidad económica de la empresa, requerida para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, por lo tanto, queda de parte de la Empresa llevar a cabo dicho plan.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

Una vez formulado el problema de investigación y definidos los objetivos, en el presente capítulo se procedió a desarrollar cada uno de los aspectos relacionados con la metodología que se siguió para elaborar el estudio en base a los objetivos planteados.

Según indica Ballestrini (2002)

El marco metodológico, está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. (p. 125)

A continuación se describen los aspectos referidos al marco metodológico que se utilizó para el desarrollo de la presente investigación, el cual abarca el tipo y el diseño de la investigación, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la confiabilidad y validez de los instrumentos, técnicas para el procesamiento y análisis de los datos, y por último, se describe la operacionalización de las variables.

Tipo de investigación

El objetivo de la presente investigación estuvo orientado a proponer un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la ISO 9001:2008 en la Empresa Servicios de Comedores Orlando C.A, en tal sentido, el estudio se enmarcó dentro de una investigación de tipo proyectiva o modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación documental, de campo y descriptivo.

Según la UPEL (2010), define el proyecto factible, como:

El Proyecto Factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas,

programas, tecnologías, métodos o procesos. El Proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. El Proyecto Factible comprende las siguientes etapas generales: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta; procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del Proyecto; y en caso de su desarrollo, la ejecución de la propuesta y la evaluación tanto del proceso como de sus resultados (p. 21)

Igualmente, se sustentó en los conceptos de investigación documental y de campo de la UPEL (2010) que define investigación documental como:

El estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general, el pensamiento del autor. (p. 20)

Por investigación de campo, según la UPEL (2010) se entiende "... el análisis sistemáticos de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos características de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo." (p. 18)

En cuanto al carácter descriptivo de una investigación, Tamayo y Tamayo. (1998) define la investigación descriptiva como "la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos" (p. 54).

Diseño de la investigación

El diseño de investigación está referido a la estrategia a utilizarse en el estudio. Balestrini M. (2002) la define como "... el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto técnicas de recolección de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos..." (p. 131)

En virtud de que las variables relativas a las actividades y procesos de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) no fueron manipuladas por el investigador y éstas fueron recogidas directamente de la realidad, en un

mismo instante de tiempo y tal como ellas se presentan, el diseño de la investigación fue no experimental y transeccional descriptivo.

Según Balestrini (2002) en una investigación no experimental, "... se observan los hechos estudiados tal como se manifiestan en su ambiente natural, y en este sentido, no se manipulan en forma intencional las variables..." (p. 132). Con relación al diseño de tipo transeccional descriptivo cita la misma autora: "El propósito de los transeccionales descriptivos es el de indagar la incidencia y los valores como se manifiesta una o más variables estudiadas en una determinada situación". (p. 133)

Población y muestra

Tamayo y Tamayo (1998) definen la población "como la totalidad del fenómeno de estudio, en donde las unidades de la población poseen una característica común, cuyo estudio da origen a los datos de la investigación." (p. 76). Por otro lado, para Babaresco (2006) la población es "la totalidad de los elementos que conforman un conjunto". (p. 91)

En el presente estudio la población estuvo constituida por todas las unidades organizativas que conforman la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca), siendo éstos: Producción, Compras, Almacén, Operaciones, Administración, Recursos Humanos, Contraloría Interna, Control de Calidad y la Dirección.

Sabino (1992) define la muestra como:

Parte de todo lo que llamamos universo y que sirve para representarlo, es decir, consiste en un número de sujetos que reúnen las mismas características de la población estudiada y, por lo tanto, son representativos de la misma. Cuando la muestra cumple con las condiciones anteriores, es decir, cuando nos refleja en sus unidades lo que ocurre en el universo, lo llamamos muestra representativa (p.104)

Arias (2006) la concibe como "el subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible". (p. 83)

Se consideró para el desarrollo de la investigación muestras de tipo dirigida o intencional no probabilísticas, pues la elección de los elementos no dependió del azar o probabilidad, sino de las características de la investigación y del criterio del investigador.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Luego de definir el tipo de investigación a realizar, plantear el diseño e identificar la población y muestra objeto de estudio, se procedió a enunciar las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección de los datos, que atienden a las interrogantes planteadas en la presente investigación y las características del hecho.

Las técnicas de recolección de información son las distintas formas o maneras de obtener la información, mientras que los instrumentos utilizados para ello son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información.

Según Balestrini (2002), al referirse a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, explica:

Se debe señalar y precisar, de manera clara y desde la perspectiva metodológica, cuáles son aquellos métodos instrumentales y técnicas de recolección de información, considerando las particularidades y límites de cada uno de éstos, más apropiados, atendiendo a las interrogantes planteadas en la investigación y a las características del hecho estudiado, que en su conjunto nos permitirán obtener y recopilar los datos que estamos buscando (p. 132)

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron en la presente investigación fueron la observación directa, revisión documental y entrevistas no estructuradas ya que no se desarrollaron en base a un listado prefijado de preguntas tipo cuestionario.

En cuanto a los instrumentos de recolección de datos, se utilizaron una libreta para las anotaciones, lista de verificación para analizar la situación actual de los procesos con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y una grabadora.

Méndez (2001) manifiesta que la observación directa “es el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar”. (p. 99)

Babaresco (2006) señala en relación a la observación documental o bibliográfica “... es casi imposible que un estudio escrito carezca del soporte documental, pues conviene siempre revisar lo que ha ocurrido o sucedido en diferentes lugares y tiempo, tanto con las misma variables o con diferentes...”. (p. 99)

Con respecto a la técnica de la entrevista, Babaresco (2006) la describe como "... la observación de los datos de manera verbal de parte del (la) informante ... conviene casi siempre hacer entrevistas a personal calificado que permita brindar aportes a la investigación". (p. 108)

Confiabilidad y validez

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003), los requisitos de un instrumento de medición son: confiabilidad y validez, entendiéndose por confiabilidad el "grado en el que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares" (p. 348) y por validez "al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir" (p. 346)

Para apoyar la investigación del estudio, como se describió anteriormente, el investigador se apoyó en la entrevista no estructurada, con la finalidad de conseguir la información relacionada con los métodos y procedimientos de los procesos de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca). La validez de la entrevistas se estableció mediante reuniones con el personal involucrado en las actividades del día a día. Igualmente, en lo que respecta al contenido relacionado al grado de cumplimiento con la Norma ISO 9001:2008, diseño de los procesos y el desarrollo del plan, fue sometida al juicio de expertos antes de su presentación, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados en la presente investigación.

Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

En la realización de cualquier estudio es necesario definir las técnicas y técnicas que se utilizarán para procesar y analizar los datos obtenidos durante el proceso de recolección de los mismos.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron las técnicas lógicas del análisis de contenido o cualitativo (análisis, síntesis, inducción y deducción), a fin de resumir las conclusiones obtenidas de forma tal que proporcionen las respuestas a las interrogantes de la investigación.

Con respecto al propósito del análisis de los datos, Balestrini (2002), define que "implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los

datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación de la investigación” (p. 169).

En cuanto al análisis de contenido, Balestrini (2002) lo plantea como una estrategia en donde “los datos, según sus partes constitutivas, se clasifican, agrupándolos, dividiéndolos y subdividiéndolos atendiendo a sus características y posibilidades, para posteriormente reunirlos y establecer la relación que existe entre ellos; a fin de dar respuestas a las preguntas de la investigación”. (p. 170)

Las herramientas que se utilizaron para clasificar, organizar, registrar, codificar y tabular los datos que se manejaron en la investigación fueron tablas, figuras, gráficos y documentos en archivos electrónicos como Excel, Word y Power Point.

Operacionalización de las variables

La operacionalización de variables no es más que una relación de los objetivos específicos con las variables de la investigación. Estas últimas forman parte de la investigación y son susceptibles a ser medidas (cualitativa y cuantitativamente).

Balestrini (2002) indica que en “aquellos estudios que no se precisan como un requisito indispensable, la formulación de hipótesis, relacionados con los descriptivos, diagnósticos o evaluativos, se requiere localizar explícitamente, las variables sujetas a ser estudiadas”. En este sentido, señala que “una variable es un aspecto o dimensión de un objeto, o una propiedad de estos aspectos o dimensiones que adquiere distintos valores y por lo tanto varía”.

Korn (1973) citado por Balestrini (2002) explica que para operacionalizar las variables, se requiere: “(i) Definición nominal de la variable a medir; (ii) Definición real: enumeración de sus dimensiones y (iii) Definición operacional: selección de indicadores” (p. 113)

Para una información detallada sobre los objetivos específicos y cómo el estudio cumplió cada objetivo, en la Tabla N° 1, se describen las variables, las definiciones conceptuales, los indicadores, y las técnicas /instrumentos que se usaron en la investigación.

Tabla 1. Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Proponer un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008, en la Empresa Servicios de Comedores Orlando C.A (Secorca).				
Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicador(es)	Técnicas / Instrumento(s)
Describir la situación actual de los procesos que se llevan a cabo en la Empresa Servicios de Comedores Orlando C.A (Secorca), para la prestación del servicio de comida.	Situación actual de los procesos	Conjunto de procesos necesarios para la prestación del servicio de comida.	Nº de procesos Nivel de eficacia Nivel de satisfacción	Técnicas: -Entrevistas -Observación directa -Revisión documental Instrumentos: -Libreta para anotaciones -Grabadora
Analizar la situación actual de los procesos que se llevan a cabo en la Empresa Servicios de Comedores Orlando C.A (Secorca) con respecto a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.	1-Situación actual de los procesos 2-Requisitos	Situación actual de los requisitos: -Sistema de Gestión de la Calidad -Responsabilidad de la Dirección -Gestión de los Recursos -Realización del Producto -Medición, análisis y mejora	Cantidad de requisitos establecidos Grado de cumplimiento con respecto a los requisitos	Técnicas: -Entrevistas -Observación directa -Revisión documental Instrumentos: -Lista de verificación
Diseñar los procesos de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) de acuerdo al “Enfoque basado en procesos” para los sistemas de gestión.	Procesos de la empresa a proponer	Elementos de entrada Proveedores Actividades Resultados Clientes Indicadores	Nº de Procesos Nº Elementos de entrada Nº Proveedores Nº Actividades Nº Resultados Nº Clientes Nº Indicadores	Técnicas: -Entrevistas -Observación directa -Revisión documental Instrumentos: -Libreta para anotaciones

Objetivo General: Proponer un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008, en la Empresa Servicios de Comedores Orlando C.A (Secorca).

Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicador(es)	Técnicas / Instrumento(s)
Establecer un plan para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa Servicios de Comedores Orlando C.A (Secorca), basado en la Norma ISO 9001:2008.	Plan para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2008	Partes y/o elementos que conforman el plan para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la ISO 9001:2008.	Número de actividades necesarias para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la ISO 9001:2008.	Técnicas: -Entrevistas -Revisión documental Instrumentos: -Libreta para anotaciones

Diseño: El Investigador (2010)

Cronograma de actividades

A continuación se muestra el cronograma de actividades que se llevó a cabo para el desarrollo de la presente investigación.

Tabla 2. Cronograma de actividades

PLANIFICACIÓN DE: Propuesta de un SGC para la Empresa Secorca (basado en la Norma ISO 9001:2008)				FECHA DE PLAN: Octubre 2010						
OBJETIVO: Desarrollar la propuesta de un SGC para la Empresa Secorca (basado en la Norma ISO 9001:2008).				RESPONSABLE DE PLANIFICACION: El Investigador.						
N° ACT	ACTIVIDAD	Plan	MESES 2010-2011							
			OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
1	Definición de tema a investigar.	Prog	■							
		Ejec	■							
2	Planteamiento del problema, formulación de los objetivos, justificación de la investigación, alcance y limitaciones.	Prog		■						
		Ejec		■						
3	Desarrollo del marco metodológico: Tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas para el procesamiento y análisis de datos, la confiabilidad y validez y la operacionalización de las variables.	Prog			■					
		Ejec			■					
4	Desarrollo del marco teórico: antecedentes generales de la empresa, investigaciones de referencia, bases teóricas y legales, y definición de términos.	Prog				■				
		Ejec				■				
5	Análisis y presentación de los datos: Describir la situación actual de los procesos. Analizar la situación actual de los procesos con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.	Prog					■			
		Ejec					■			
6	Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2008: Diseñar los procesos de acuerdo al enfoque basado en procesos. Propuesta de un plan para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.	Prog						■	■	■
		Ejec						■	■	■
7	Conclusiones y recomendaciones.	Prog								■
		Ejec								■
8	Presentación de la propuesta, Culminación y entrega del Trabajo Especial de Grado.	Prog								■
		Ejec								■

Diseño: El Investigador (2011)

Consideraciones éticas

Para la realización del anteproyecto se utilizó fuentes bibliográficas respetando las normas APA 2010, en relación a la referencia de las mismas, y la Ley Especial Contra los Delitos Informáticos descrita en las bases legales del Capítulo III Marco Teórico del presente trabajo. Es importante resaltar que la información obtenida se basa en hechos verídicos, producto de entrevistas no estructuradas a los diferentes Departamentos y a la Alta Directiva de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca).

El planteamiento del trabajo fue realizado por propio esfuerzo y dedicación, donde se puso en práctica lo aprendido en las cátedras vistas en la Especialización de Sistemas de la Calidad.

El objetivo general de la investigación fue proponer un sistema de gestión de la calidad basada en la Norma ISO 9001:2008. La información suministrada por esta norma puede ser manejada con toda libertad, ya que se permite el uso de su contenido. Se debe respetar a la Empresa a la que se hace referencia en el presente trabajo, en ningún momento debe ser usado como ejemplo, ni para referencias en otros trabajos, se recomienda usar una empresa hipotética cuando se vaya a realizar alguna indicación de este trabajo.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

Según Santalla (2003) "En el marco teórico de un proyecto de trabajo de grado o tesis se exponen y analizan las teorías, enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes que se consideran válidos para el encuadre correcto de la investigación que se pretende realizar"(p. 26).

Basado en el anterior concepto, en el presente capítulo se hizo referencia a algunas generalidades de la empresa, igualmente a investigaciones anteriores (antecedentes de la investigación) que guardan relación con el estudio a realizar, las bases teóricas y bases legales que la sustentaron, así como los términos básicos de la investigación.

Antecedentes de la Empresa

Reseña Histórica

La Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) inicia sus actividades contratada directamente por Sidor el 20/12/1996, operando el comedor de Midrex I desde sus instalaciones ubicadas, para ese momento, en el área del Muelle de Sidor. Poco tiempo después, dado los excelentes resultados e innovación de los servicios prestados, se le asigna el comedor del Muelle.

Producto de este esfuerzo, preferencia y calidad en el servicio, Sidor (ya privatizada) extiende el contrato y propone, a través de una carta intención, la construcción de una cocina que pudiera garantizar el servicio de comida a toda la planta. El reto fue aceptado con mucho entusiasmo y con una inversión propia de Bs. 420 millones, en el mes de Noviembre del año 2000 fue inaugurada la cocina central que actualmente opera la empresa, cumpliendo así, una vez más, el compromiso con Sidor.

La empresa opera actualmente con una capacidad instalada de 180.000 servicios de comida mensuales, se tiene planificado ampliarla hasta 210.000

servicios por mes para poder suplir la creciente demanda de SIDOR y sus contratistas, sumándose la Empresa ALCASA.

La Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) realiza la comercialización de los servicios de comida directamente con sus clientes. Son distribuidos y servidos en planta, es decir, donde se encuentre ubicado el cliente, ya sea en comedores o en el propio sitio de trabajo del personal que no puede desplazarse a tales instalaciones.

La Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) presenta la gran ventaja de que toda la materia prima e insumos son locales y de fácil disponibilidad. Esto se traduce en un impacto sumamente positivo para la región, ya que con la expansión prevista se hace necesario, el incremento de la mano de obra, expandir más el número de proveedores de materia prima e insumos y así dar cumplimiento cabal con el servicio integral de comida. El número aproximado de proveedores de materia prima e insumos es de 52 empresas, dentro de las cuales se encuentran cooperativas, pequeñas y medianas organizaciones.

La nómina actual de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) es de 466 trabajadores, distribuidos en 400 personal operativo y 66 personal administrativo que conforman las áreas.

Tipo de Empresa

La Empresa Servicio de Comedores Orlando, C.A (Secorca) es una empresa privada, dedicada a la preparación y suministro de comida industrial, servida en comedores y empacada para llevar.

Estructura organizativa

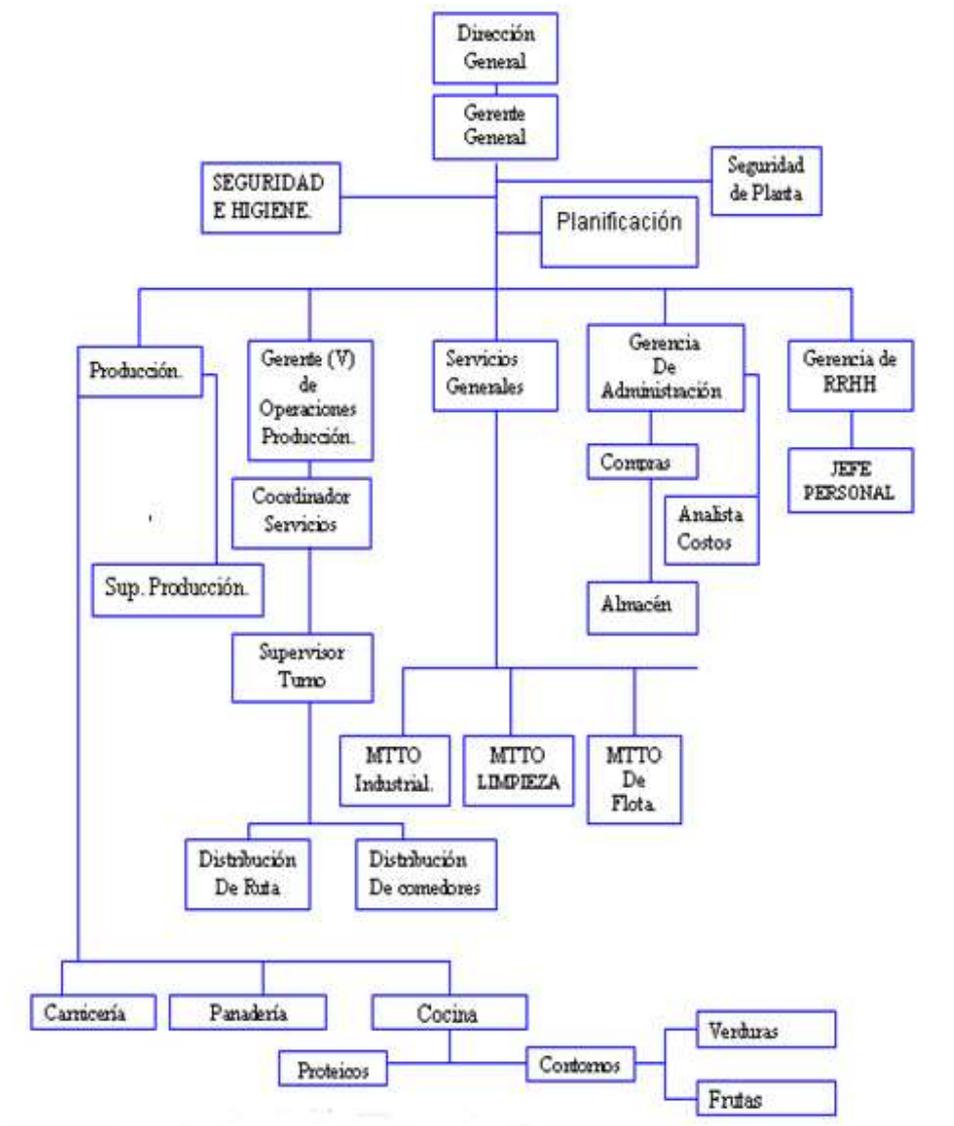


Figura 1. Estructura Organizativa de Secorca

Fuente: Recursos Humanos Secorca

Misión

Servicios de Comedores Orlando C.A, tiene como misión la elaboración de comidas industriales de alta calidad, a través de una gran gama de menús. Ofrecemos solución a las necesidades de alimentación requeridas en las distintas empresas de la zona, cumpliendo las exigencias de Salubridad, Higiene y Seguridad Industrial.

Visión

Llegar a ser los mejores en nuestra área, desarrollando y actualizando de manera constantes las políticas de producción de la empresa. Adaptándonos en todo momento a las necesidades de nuestros clientes, proponiendo mejoras y sugerencias en sus requerimientos.

Política de la Calidad

Nuestro objetivo principal es el procesamiento y elaboración de los mejores menús en comedores Industriales, cumpliendo con las exigencias de precio, calidad, normas y condiciones de seguridad e higiene, contando con especialistas capaces y experimentados que aportan conocimientos y soluciones innovadoras para prestar nuestro mejor servicio al Cliente.

Nos esmeramos en que nuestros productos y servicios cumplan con la mejor calidad, cantidad y oportunidad para la satisfacción plena de nuestros clientes.

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes son algunas investigaciones que se han hecho sobre el tema y que sirven de referencia para alcanzar, juzgar e interpretar los datos e información que obtendrá en la investigación. Al respecto, Tamayo y Tamayo (1.998) señalan “En los Antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado, con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación...” (p.73), adicionalmente, Pérez. (2005) establece que los antecedentes de la investigación “... consiste en el análisis de investigaciones iguales realizadas en el campo de estudio delimitado.” (p. 68).

A continuación se muestran algunos Trabajos de Grado, relacionados con el presente estudio, que sirvieron como antecedentes. Se mencionan los aspectos más importantes de cada documento y sus respectivos comentarios según sea el caso.

Pirela (2006), **Diseño de un plan para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000, en la Gerencia de Construcción Anaco de PDVSA Gas.** Trabajo Especial de Grado para optar al título de Especialista en Gerencia de Proyectos en la Universidad Católica Andrés Bello. El objetivo general de esta investigación fue diseñar de un plan para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000, en la Gerencia de Construcción Anaco de PDVSA Gas. Esta investigación se realizó bajo la modalidad de proyecto factible. A causa de diversos eventos y cambios en la organización no se renovó la certificación, por lo que surgió la necesidad de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 y así renovar sus procesos, para de esta forma ser una unidad exitosa, eficaz y lograr el aprovechamiento de la inversión que pueda llevar a cabo. Se concluyó que se observa un sistema de Gestión de la Calidad que no ha sido mantenido, adecuado y estandarizado, además que su establecimiento es desconocido por su personal, se recomienda el diseño y la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo requisitos contractuales de la Norma ISO 9001:2000, de acuerdo al plan establecido en el trabajo.

Plasencia (2008), **Diseño del plan para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2000 en el proceso de servicio de silos de la Corporación Venezolana de Guayana.** Trabajo Especial de Grado para optar al título de Especialista en Sistemas de la Calidad en la Universidad Católica Andrés Bello. El objetivo general de esta investigación fue diseñar un plan para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2000 en el proceso de servicio de silos de la Corporación Venezolana de Guayana. El trabajo se enmarcó en la modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación documental, de campo, no experimental, transeccional y descriptiva. Este trabajo se realizó con la finalidad de brindar a la organización una guía ordenada que permita orientar el proceso de certificación del mencionado proceso. Se llegó a la conclusión que mientras más definidos estén los

procesos, mayor será la oportunidad para aplicar, en forma disciplinada y estructurada, los principios del Sistema de Gestión de la Calidad, se recomienda a la Alta Dirección establecer, en primer lugar, el compromiso de aseguramiento de la calidad y apoye constantemente todo el proceso de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y, en segundo lugar, mantener una posición activa dentro del mismo, es decir, que se involucre por completo en el desarrollo del Sistema de Gestión.

Zambrano (2007), **Metodología para el seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de CVG Edelca. Caso: Departamento de Mantenimiento Aplicaciones Integradas.** Trabajo Especial de Grado para optar al título de Especialista en Sistemas de la Calidad en la Universidad Católica Andrés Bello. El objetivo general de esta investigación fue proponer un método para el seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento de Mantenimiento Aplicaciones Integradas de CVG Edelca basado en la Norma COVENIN ISO 9001:2000. El trabajo se enmarcó en la modalidad de proyecto factible apoyado en una investigación documental, de campo, descriptivo y no experimental. Este trabajo se realizó con la finalidad de constituir una metodología que pueda ser aplicable para generar evidencia objetiva y disponible para demostrar que la organización ha definido, planificado e implementado las actividades de seguimiento y medición necesarias para asegurar la conformidad de sus productos/servicios y lograr mejoras en su gestión. Se diseñaron los indicadores requeridos para determinar la eficacia y eficiencia de sus procesos, se propuso el método para realizar el seguimiento y medición, así como también definir instrumentos para la integración de los datos y análisis de la información para la mejora de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento. El Investigador recomienda al Departamento de Mantenimiento Aplicaciones Integradas presentar la propuesta ante el comité de calidad de la Dirección de Telemática, la divulgación y capacitación del personal con respecto a la metodología propuesta, de manera que todos los involucrados manejen con propiedad la información de cómo será medidos los procesos.

Bases Teóricas

Los sistemas de gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción de sus clientes.

Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y generalmente se denominan requisitos del cliente. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. En cualquier caso, es finalmente el cliente quien determina la aceptabilidad del producto. Dado que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos.

El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

Norma ISO 9001:2008: Sistema de gestión de la Calidad

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

1) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.

2) aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por: el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno,

sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, los productos que proporciona, los procesos que emplea, su tamaño y la estructura de la organización.

Todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

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

Esta Norma Internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta Norma Internacional permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. El sistema de gestión de calidad propuesto por la Norma ISO 9001:2008 se basa en 8 principios:

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.

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

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.

Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades de los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

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.

Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

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.

Enfoque basado en procesos

La Norma ISO 9001:2008 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado (salida) de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente 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, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que 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.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 3 señala los vínculos entre los procesos presentados en los

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.



Figura 3. Ciclo PHVA

Fuente: Guía ISO “Orientación sobre el concepto y uso del enfoque basado en procesos para los Sistemas de Gestión”.

Beneficios del enfoque basado en procesos:

- Integra y alinea los procesos para permitir el logro de los resultados deseados.
- Capacidad para centrar los esfuerzos en la eficacia y eficiencia de los procesos.
- Proporciona confianza a los clientes y otras partes interesadas, respecto al desempeño coherente de la organización.
- Transparencia de las operaciones dentro de la organización.
- Menores costos y creación de tiempos de ciclo más cortos, a través del uso eficaz de los recursos.
- Mejores resultados, coherentes y predecibles.
- Proporciona oportunidades para enfocar y priorizar las iniciativas de mejora
- Estimula la participación del personal y la clarificación de sus responsabilidades.

Características de los Procesos:

Un Proceso puede definirse, según la Guía ISO Orientación sobre el concepto y uso del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión, como un “conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. Estas actividades requieren la asignación de recursos tales como personal y materiales. La figura 5 muestra un proceso genérico.

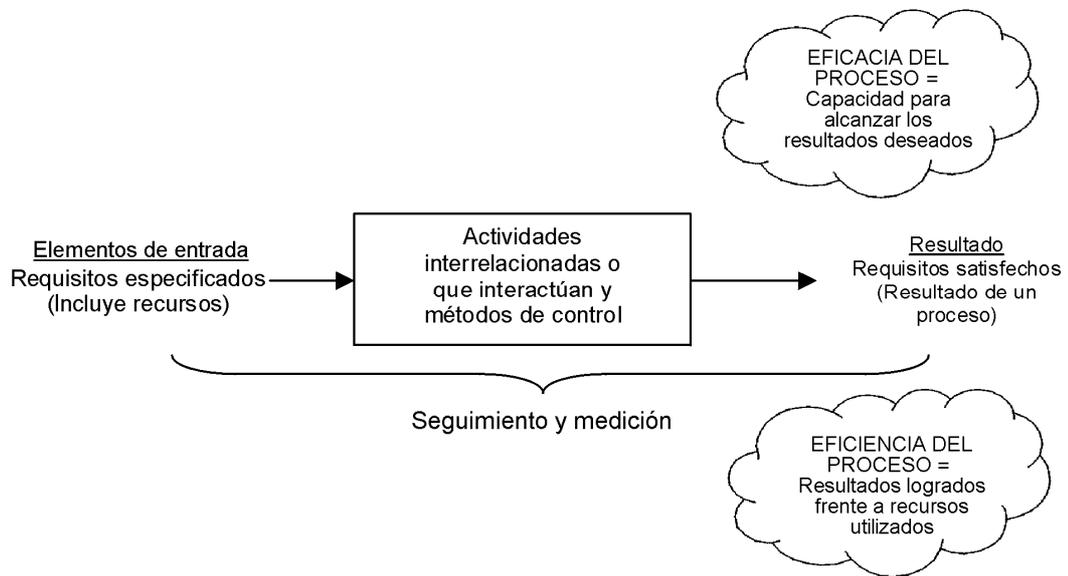


Figura 4. Proceso genérico

Fuente: Guía ISO “Orientación sobre el concepto y uso del enfoque basado en procesos para los Sistemas de Gestión”.

Los elementos de entrada y los resultados previstos pueden ser tangibles (tal como equipos, materiales o componentes) o intangibles (tal como energía o información). Los resultados también pueden ser no intencionados, tales como el desperdicio o la contaminación ambiental.

Cada proceso tiene clientes y otras partes interesadas (quienes pueden ser internos o externos a la organización), con necesidades y expectativas sobre proceso, quienes definen los resultados requeridos del proceso.

Debería utilizarse un sistema para recopilar datos para proporcionar información sobre el desempeño del proceso, los cuales deberían entonces ser analizados a fin de determinar si hay alguna necesidad de acciones correctivas o de mejora.

Todos los procesos deberían estar alineados con los objetivos, el alcance y la complejidad de la organización, y deberían estar diseñados para aportar valor a la organización.

La eficacia y eficiencia del proceso pueden evaluarse a través de procesos de revisión internos o externos.

Otras normas ISO que se considerarán

ISO 22000:2005: Esta Norma Internacional especifica requisitos para un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos cuando una organización en la cadena alimentaria necesita demostrar su capacidad para controlar los peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos con el objeto de asegurarse de que el alimento es inocuo en el momento del consumo humano.

La inocuidad de los alimentos se refiere a la presencia de peligros asociados a los alimentos en el momento de su consumición (de ingestión por los consumidores). Como la introducción de peligros en la inocuidad de los alimentos puede ocurrir en cualquier punto de la cadena alimentaria, es esencial un control adecuado a través de toda la cadena alimentaria. Así, la inocuidad de los alimentos está asegurada a través de la combinación de esfuerzos de todas las partes que participan en la cadena alimentaria.

Las organizaciones dentro de la cadena alimentaria varían desde productores de alimentos para animales y productores primarios hasta fabricantes de alimentos, operadores de transporte y almacenaje y subcontratistas para la venta al por menor y centros de servicios de alimentación (junto con organizaciones interrelacionadas tales como productores de equipamiento, material de embalaje, agentes de limpieza, aditivos e ingredientes). Los proveedores de servicio también están incluidos.

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos que combina los elementos clave siguientes

generalmente reconocidos, para asegurar la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria, hasta el punto de consumo final:

- comunicación interactiva;
- gestión del sistema;
- programas de prerrequisitos;
- principios del HACCP (análisis de peligros y puntos críticos de control)

La comunicación a lo largo de toda la cadena alimentaria es esencial para asegurar que todas las amenazas relevantes a la inocuidad de los alimentos sean identificadas y controladas adecuadamente en cada punto dentro de la cadena alimentaria. Esto implica comunicación entre organizaciones tanto río arriba como río abajo dentro de la cadena alimentaria. La comunicación con los clientes y proveedores acerca de los peligros identificados y las medidas de control ayudarán a clarificar los requisitos del cliente y del proveedor (por ejemplo con relación a la factibilidad y necesidad de esos requisitos y su impacto sobre el producto terminado).

El reconocimiento del papel y la posición de la organización dentro de la cadena alimentaria es esencial para asegurar una comunicación interactiva eficaz a través de la cadena con el objeto de entregar productos alimenticios inocuos al consumidor final.

Los sistemas más eficaces en materia de inocuidad de los alimentos están establecidos, operados y actualizados dentro del marco de trabajo de un sistema de gestión estructurado y están incorporados dentro de las actividades globales de gestión de la organización. Esto provee el máximo beneficio para la organización y las partes interesadas. Esta Norma Internacional ha sido alineada con la Norma ISO 9001 con el objeto de aumentar la compatibilidad de las dos normas.

Se puede aplicar esta Norma Internacional independientemente de otras normas de sistemas de gestión. Su implementación se puede alinear o integrar con los requisitos de sistemas de gestión existentes relacionados, mientras que las organizaciones pueden utilizar los sistemas de gestión existentes para establecer un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos que cumpla los requisitos de esta Norma Internacional.

ISO 10002:2004: Esta Norma Internacional proporciona orientación para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales, incluyendo a las relacionadas con el comercio electrónico. Está destinada a beneficiar a la organización y a sus clientes, reclamantes y otras partes interesadas.

La información obtenida a través del proceso de tratamiento de las quejas puede llevar a la mejora en los productos, y donde las quejas sean tratadas apropiadamente puede mejorar la reputación de la organización, independientemente de su tamaño, ubicación y sector. En un mercado globalizado, el valor de una Norma Internacional se hace más evidente ya que ésta proporciona confianza de un tratamiento coherente de las quejas.

El tratamiento de las quejas a través de un proceso como está descrito en esta Norma Internacional puede incrementar la satisfacción del cliente. Alentando la retroalimentación del cliente, incluyendo las quejas si los clientes no están satisfechos, se pueden ofrecer oportunidades para conservar o incrementar la lealtad y aprobación del cliente, y mejorar la competitividad local e internacional.

Esta Norma Internacional es compatible con la Norma ISO 9001, y da apoyo a los objetivos de la misma a través de la aplicación eficaz y eficiente del proceso de tratamiento de las quejas. Esta norma también se puede utilizar de forma independiente.

ISO 10003:2007: Esta norma internacional proporciona orientación a las organizaciones para planificar, diseñar, desarrollar, utilizar, mantener y mejorar la resolución de conflictos externa eficaz y eficiente para quejas relacionadas con el producto. La resolución de conflictos proporciona un medio para la corrección cuando las organizaciones no logran encontrar internamente la solución a una queja. Esta norma puede utilizarse para diseñar un proceso de resolución de conflictos y decidir cuándo ofrecer la resolución de conflictos a los reclamantes y, seleccionar un proveedor de resolución de conflictos que sea capaz de cumplir con las necesidades y expectativas específicas de una organización. El proceso de resolución de conflictos descrito en esta norma se puede utilizar como un elemento del sistema de gestión de la calidad.

ISO 10004:2010: proporciona orientación a las organizaciones en el establecimiento de procedimientos eficaces de supervisión y medición de la

satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente es uno de los elementos clave para el éxito de una organización, ya sea en el sector público o privado. La información obtenida del monitoreo y medición de la satisfacción del cliente puede ayudar a identificar oportunidades de mejora de las estrategias de la organización, productos, procesos y características que son valorados por los clientes, y que sirven a los objetivos de la organización. Estas mejoras pueden fortalecer la confianza del cliente y dar lugar a beneficios comerciales y otros.

Bases Legales

Para este estudio se consideraron como bases legales los siguientes documentos que sirvieron de referencia y sustentaron la investigación:

- ✓ Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 5.453 de fecha 24/03/2000.
- ✓ Ley del Sistema Venezolano para la Calidad. Gaceta Oficial Extraordinaria de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 37.657 de fecha 25/03/2003.
- ✓ Ley Orgánica de Seguridad y Soberanía Agroalimentaria. Gaceta Oficial Extraordinaria de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 5.889 de fecha 31/07/2008.
- ✓ Ley de Alimentación para los Trabajadores. Gaceta Oficial Extraordinaria de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 38.094 de fecha 27/12/2004.
- ✓ Reglamento de la Ley de Alimentación para los Trabajadores. Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 38.426 de fecha 28/04/2006.
- ✓ Reglamento General de Alimentos. Gaceta Oficial N° 25.864 de fecha 16 de enero de 1959.
- ✓ Reglamento Orgánico Ley del Instituto Nacional de Nutrición. Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 28.727 de fecha 12/09/1968.
- ✓ Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios. Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 39.358 de fecha 01/10/2010.
- ✓ Ley especial contra los delitos informáticos. Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 37.313 de fecha 30/10/2001.

Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela

La Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela en su Capítulo VII, relacionado a los Derechos Económicos, establece en el artículo 117, lo siguiente:

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

Ley del Sistema Venezolano para la Calidad

La Ley del Sistema Venezolano para la Calidad establece en el Título I, Disposiciones Generales, Capítulo I, del Objeto y Ámbito de las Definiciones, en los artículos 1, 2 Numeral 2 y artículo 4, lo siguiente:

Artículo 1: Esta Ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de calidad consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, determinar sus bases políticas y diseñar el marco legal que regule el Sistema Venezolano para la Calidad. Asimismo, establecer los mecanismos necesarios que permitan garantizar los derechos de las personas a disponer de bienes y servicios de calidad en el país, a través de los subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación, Reglamentaciones Técnicas y Ensayos.

Artículo 2, Numeral 2: Establecer las disposiciones rectoras del Sistema Venezolano para la Calidad, con miras a sentar las bases para que todos sus integrantes desarrollen sus actividades en pro de la competitividad nacional e internacional de la industria, el comercio, la producción de bienes y la prestación de servicios, así como de la satisfacción de consumidores y usuarios.

Artículo 4: ... A los efectos de la presente Ley y su Reglamento se reconocen las definiciones establecidas en la Normas Venezolanas COVENIN, las normas de la Organización Internacional para la Normalización (ISO) y la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML) en vigencia, así como las aprobadas en los tratados, acuerdos, pactos y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República Bolivariana de Venezuela...

En el mismo Título I, Disposiciones Generales, pero en el Capítulo II, De los Deberes, Derechos y Garantías, en los artículos 5, 6 y 12, menciona:

Artículo 5: Las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que produzcan bienes, o presten servicios sujetos a reglamentaciones, o los comercialicen, deberán suministrar la información y la documentación necesaria que permita la posterior comprobación de la calidad de los mismos. Así mismo deberán colaborar con el personal autorizado por el Ministerio de la Producción y el Comercio, o con los organismos que este Ministerio autorice, para el cumplimiento de las funciones establecidas en esta Ley y su Reglamento.

Artículo 6: Las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, están obligadas a proporcionar bienes y prestar servicios de calidad. Estos bienes y servicios deberán cumplir con las reglamentaciones técnicas que a tal efecto se dicten.

En el caso de que dichos bienes o servicios están basados en normas, según lo establecido en esta Ley, para el ámbito de desarrollo voluntario de sistemas de calidad, las no conformidades de cumplimiento con dichas normas se podrán dirimir o decidir a través de formulas basadas en los procedimientos de Evaluación de la Conformidad entre las partes involucradas.

Artículo 12: Las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que suministren bienes o presten servicios, deberán indicar por escrito las características de calidad de los mismos y serán responsables de garantizarlas, a fin de demostrar el cumplimiento de dichas características ante cualquier usuario o consumidor, sin menoscabo de lo establecido por otros organismos públicos en esta materia. Así mismo, deberán establecer fórmulas expeditas para dilucidar, hasta su total solución, las quejas y reclamos de los usuarios o consumidores.

Ley Orgánica de Seguridad y Soberanía Agroalimentaria

La Ley Orgánica de Seguridad y Soberanía Agroalimentaria establece en el Título I, Disposiciones Fundamentales, Capítulo I, Disposiciones Generales, en los artículos 1 (Objeto) y 2 (Ámbito de aplicación), lo siguiente:

Artículo 1: El presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica tiene por objeto garantizar la seguridad y soberanía agroalimentaria, en concordancia con los lineamientos, principios y fines constitucionales y legales en materia de seguridad y defensa integral de la Nación, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en la ley que regula las tierras y el desarrollo agrario.

Artículo 2: El presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica rige todas las actividades ejecutadas en el territorio nacional, relacionadas con la garantía de seguridad y soberanía agroalimentaria, tales como la producción, el intercambio, distribución, comercialización, almacenamiento, importación, exportación, regulación y control de alimentos, productos y servicios agrícolas, así como de los insumos necesarios para su producción.

Las disposiciones contenidas en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica regirán las actividades relacionadas con la actividad agroforestal y aquellas actividades agrícolas que no tengan por fin la alimentación, en cuanto le sean aplicables, sin perjuicio de la aplicación preferente de las leyes especiales que regulan la materia de bosques y reservas forestales. El régimen de uso, goce y tenencia de tierras con vocación agroalimentaria se regirá por las disposiciones especiales contenidas en la ley que regula las tierras y el desarrollo agrario.

En el Título IV, De la Inocuidad y Calidad de los Alimentos, Capítulo I, Disposiciones Generales, en los artículos 63, 65, 66, 67, 68 y 70, menciona:

Requisitos básicos de inocuidad y calidad

Artículo 63: A los efectos del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica, para que un alimento sea considerado inocuo y de calidad, debe cumplir con los parámetros físico-químicos y microbiológicos, establecidos en las normas y lineamientos que se dicten al efecto.

En aquellos casos en los que se carezca de normativa, se deberá solicitar la certificación correspondiente ante los órganos y entes de la Administración Pública Nacional competentes en materia de inocuidad y calidad de los alimentos.

Sujeción a principios y normas sobre calidad

Artículo 65: A fin de asegurar la inocuidad y calidad de los alimentos en la cadena agroalimentaria, todas las personas que realicen actividades relacionadas con los alimentos o la alimentación deberán cumplir con las normas y lineamientos que dicten al efecto los órganos y entes de la Administración Pública Nacional con competencia en la materia.

Responsabilidad agroalimentaria

Artículo 66: Toda persona que realice actividades relacionadas con los alimentos o la alimentación, tiene la responsabilidad de garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos en cada una de las fases de la cadena agroalimentaria en la cual interviene.

Asimismo, deberá garantizar que los equipos de medición y el contenido neto de los productos alimenticios cumplan con las disposiciones establecidas en la normativa vigente.

Implantación de sistemas de rastreabilidad

Artículo 67: Toda persona que realice actividades relacionadas con la producción y transformación de alimentos, deberá implantar un sistema de rastreabilidad de sus materias primas, insumos y productos terminados, con la finalidad de efectuar el retiro oportuno de productos alimenticios que representen peligros relacionados con la pérdida de la inocuidad o la calidad.

Mediante reglamento del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica se determinarán los lineamientos necesarios para la regulación del sistema.

Implementación de sistemas de gestión de calidad

Artículo 70: Toda persona que realice actividades relacionadas con los alimentos o la alimentación, con una plataforma productiva desarrollada, debe implementar sistemas de gestión de calidad, que permitan garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos en cada una de las fases de la cadena agroalimentaria.

Ley de Alimentación para los Trabajadores

La Ley de Alimentación para los Trabajadores establece en los artículos 1, 2 y 4 numeral 1 y 5, lo siguiente:

Artículo 1: Esta Ley tiene por objeto regular el beneficio de alimentación para proteger y mejorar el estado nutricional de los trabajadores, a fin de fortalecer su salud, prevenir las enfermedades ocupacionales y propender a una mayor productividad laboral.

La designación de persona en masculino tiene en las disposiciones de esta Ley un sentido genérico, referido siempre por igual a hombres y mujeres.

Artículo 2: A los efectos del cumplimiento de esta Ley, los empleadores del sector público y del sector privado que tengan a su cargo veinte (20) o más trabajadores, otorgarán el beneficio de una comida balanceada durante la jornada de trabajo.

Parágrafo Primero: Se entenderá por comida balanceada aquella que reúna las condiciones calóricas y de calidad, tomando como referencia las recomendaciones y criterios establecidos por el órgano competente en materia de nutrición.

Parágrafo Segundo: Los trabajadores contemplados en el ámbito de aplicación de esta Ley serán excluidos del beneficio cuando lleguen a

devenegar un salario normas que exceda de tres (3) salarios mínimos urbanos decretados por el Ejecutivo Nacional.

Artículo 4, numeral 1 y 5: El otorgamiento del beneficio a que se refiriere el artículo 2 de esta Ley podrá implementarse, a elección del empleador, de las siguientes formas:

1. Mediante la instalación de comedores propios de la empresa, operados por ella o contratados con terceros, en el lugar de trabajo o en sus inmediaciones.

5. Mediante la instalación de comedores comunes por parte de varias empresas, próximos a los lugares de trabajo, para que atiendan a los beneficiarios de la Ley.

Reglamento General de Alimentos

El Reglamento General de Alimentos establece en el Capítulo I, Disposiciones de carácter general, en el artículo 1, lo siguiente:

Artículo 1°

Corresponde al Ministerio de Sanidad y Asistencia Social todo lo relacionado con la higiene de la alimentación, y en consecuencia:

1. Autorizar o prohibir la fabricación, importación, exportación, almacenamiento, venta y consumo de alimentos.
2. Establecer, cuando lo considere necesario, las condiciones y características particulares de cada alimento, mediante Resolución Especial.
3. Calificar los alimentos que por su naturaleza y propiedades deben ser sometidos al régimen legal de los medicamentos.
4. Fijar las cantidades que deberán ser abonadas al Fisco Nacional para resarcir a éste de los gastos que ocasione la tramitación de peticiones relacionadas con el registro de alimentos.
5. Determinar las condiciones sanitarias que deberán reunir la fabricación, transporte, almacenamiento, venta y consumo de alimentos, y fiscalizar el cumplimiento de dichas condiciones.
6. Decomisar previamente aquellos alimentos sobre cuyo estado y condiciones sanitarias, existieren sospechas y mientras duren éstas.
7. Destruir o desnaturalizar, sin lugar a compensación, todo alimento que se considere impropio para el consumo humano.
8. Estudiar los problemas sanitarios relacionados con la alimentación.
9. Hacer recomendaciones a los Departamentos Ministeriales correspondientes y suministrar los datos técnicos necesarios en todo cuanto se refiera a: regulación de precios de los alimentos, exoneración de derechos arancelarios de

los productos alimenticios, producción agrícola y pecuaria, y cualquier otra actividad que, en función de factores económicos, tenga por objeto mejorar la alimentación; y

10. En general estudiar y adoptar cualquier otra medida sanitaria que considere conveniente para el mejoramiento de la alimentación en el país.

Reglamento de la Ley de Alimentación para los Trabajadores

El Reglamento de la Ley de Alimentación para los Trabajadores establece en el Título I, Disposiciones Generales, Capítulo I, Del Ámbito de aplicación, en el artículo 1 (Objeto), lo siguiente:

Artículo 1: El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar las condiciones para el otorgamiento del beneficio contemplado en la Ley de Alimentación para los Trabajadores y regular las situaciones que se deriven de la aplicación de este marco legal.

En el Capítulo II, Definiciones, en los artículos 7 y 8, menciona:

Artículo 7: Comedores

A los efectos de los numerales 1 y 5 del artículo 4 de la Ley de Alimentación para los Trabajadores, se entiende por comedores aquellas estructuras ubicadas dentro de la empresa inmediaciones, destinadas a la elaboración de un dietéticamente balanceada, que será suministrada en a los trabajadores y trabajadoras.

Artículo 8: Operador de comedor

Se entiende por operador de comedor la persona jurídica que se encargue de la administración y gestión de los comedores, debidamente inscrita ante el órgano competente.

En el Título III, De las Formas de Implementar el Otorgamiento del Beneficio, Capítulo I, Del otorgamiento mediante la Instalación de comedores o la contratación del servicio de comida elaborada, en el artículo 21, menciona:

Artículo 21. Planificación del menú

Cuando el beneficio sea otorgado a través de comedores o mediante la contratación del servicio de comida elaborada, la planificación del menú y la correspondiente Fórmula Dietética Institucional, deberá ser elaborada por un profesional de la nutrición adscrito o no al órgano competente en materia de nutrición.

En caso de que la planificación del menú y la correspondiente Fórmula Dietética Institucional sea elaborada por un nutricionista independiente, ésta deberá estar certificada por el órgano competente en materia de nutrición.

En el Título IV, De los registros de las Empresas Especializadas, en el artículo 32, establece lo siguiente:

Artículo 32: Registro de comedores, operadores de comedores y empresas especializadas en la administración y gestión de beneficios sociales que presten servicios de comidas elaboradas

Los comedores a que se refieren los numerales 1 y 5 del artículo 4º de la Ley de Alimentación para los Trabajadores, así como los operadores de comedores previstos en el artículo 8º de este Reglamento y las empresas especializadas en la administración y gestión de beneficios sociales que presten el servicio de comidas elaboradas, a los fines de iniciar o continuar su funcionamiento deberán inscribirse en el registro que al efecto llevará el Ministerio de Salud por órgano del Instituto Nacional de Nutrición y obtener los permisos respectivos, para lo cual deberán cumplir con los requisitos establecidos mediante Resolución que al efecto será dictada por el Ministerio de Salud. Asimismo, deberán cumplir con las Normas sanitarias.

Reglamento Orgánico Ley del Instituto Nacional de Nutrición

El Reglamento Orgánico Ley del Instituto Nacional de Nutrición establece en el Capítulo II, De los fines del Instituto, en el artículo 4, lo siguiente:

Artículo 4: Son fines del Instituto Nacional de Nutrición:

- 1º) Investigar los problemas relacionados con la nutrición y la alimentación en Venezuela, y estimular, asesorar y contribuir a la investigación nutricional que realicen las instituciones docentes, asistenciales, de investigación, públicas o privadas cuando se trate especialmente de investigación aplicada;
- 2º) Asesorar al Ejecutivo Nacional en la formulación de la política nacional de nutrición y alimentación del país;
- 3º) Planificar y programar las actividades correspondientes a la política alimentaria que debe desarrollar;
- 4º) Supervisar las actividades de todos los organismos que efectúen programas de nutrición y alimentación para grupos o colectividades;
- 5º) Asesorar a los organismos que lo soliciten, en la organización de servicio de alimentación;
- 6º) Preparar el personal idóneo que el Instituto juzgue conveniente para realizar en forma adecuada sus programas; y contribuir con la formación

de personal profesional en el campo de la nutrición, con Universidades Nacionales y otras instituciones docentes y de investigación;

7º) Mantener constante divulgación nacional e internacional de los programas que desarrolla en coordinación con el organismo central de información;

8º) Los demás que le señale el Reglamento de esta Ley.

Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios

La Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios establece en el Título I, Disposiciones Generales, Capítulo I, en el artículo 1 (Objeto), lo siguiente:

Artículo 1: La presente Ley tiene por objeto la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses individuales y colectivos en el acceso de las personas a los bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades, estableciendo los ilícitos administrativos, sus procedimientos y sanciones; los delitos y su penalización, el resarcimiento de los daños sufridos, así como regular su aplicación por parte del Poder Público con la participación activa y protagónica de las comunidades, en resguardo de la paz social, la justicia, el derecho a la vida y la salud del pueblo.

En el Capítulo X, De la Responsabilidad de la Provedora o Proveedor, en el artículo 82, establece lo siguiente:

Norma de certificación de calidad

Artículo 82: Los fabricantes de bienes y las prestadoras o prestadores de servicios, sobre los cuales existe una reglamentación técnica aprobada por el organismo competente de normalización y certificación de calidad, tendrán que garantizar el cumplimiento de la reglamentación correspondiente, durante la existencia del bien, aun, posterior a la venta del mismo. El Reglamento de esta Ley establecerá la forma de cumplimiento en los casos de los productores artesanales.

Ley Especial Contra los Delitos Informáticos

La Ley Especial Contra los Delitos Informáticos establece en el Título I, Disposiciones Generales, Capítulo I, en los artículos 1 y 2, lo siguiente:

Artículo 1: Objeto de la Ley La presente Ley tiene por objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos

contra tales sistemas o cualesquiera de sus componentes, o de los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías, en los términos previstos en esta ley.

Artículo 2: Definiciones A efectos de la presente Ley, y cumpliendo con lo previsto en el artículo 9 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se entiende por:

- a. Tecnología de Información: rama de la tecnología que se dedica al estudio, aplicación y procesamiento de datos, lo cual involucra la obtención, creación, almacenamiento, administración, modificación, manejo, movimiento, control, visualización, transmisión o recepción de información en forma automática, así como el desarrollo y uso del "hardware", "firmware", "software", cualesquiera de sus componentes y todos los procedimientos asociados con el procesamiento de datos.
- b. Sistema: cualquier arreglo organizado de recursos y procedimientos diseñados para el uso de tecnologías de información, unidos y regulados por interacción o interdependencia para cumplir una serie de funciones específicas, así como la combinación de dos o más componentes interrelacionados, organizados en un paquete funcional, de manera que estén en capacidad de realizar una función operacional o satisfacer un requerimiento dentro de unas especificaciones previstas.
- c. Data (datos): hechos, conceptos, instrucciones o caracteres representados de una manera apropiada para que sean comunicados, transmitidos o procesados por seres humanos o por medios automáticos y a los cuales se les asigna o se les puede asignar un significado.
- d. Información: significado que el ser humano le asigna a la data utilizando las convenciones conocidas y generalmente aceptadas.
- e. Documento: registro incorporado en un sistema en forma de escrito, video, audio o cualquier otro medio, que contiene data o información acerca de un hecho o acto capaces de causar efectos jurídicos.
- f. Computador: dispositivo o unidad funcional que acepta data, la procesa de acuerdo con un programa guardado y genera resultados, incluidas operaciones aritméticas o lógicas.
- g. Hardware: equipos o dispositivos físicos considerados en forma independiente de su capacidad o función, que conforman un computador o sus componentes periféricos, de manera que pueden incluir herramientas, implementos, instrumentos, conexiones, ensamblajes, componentes y partes.
- h. Firmware: programa o segmento de programa incorporado de manera permanente en algún componente de hardware.
- i. Software: información organizada en forma de programas de computación, procedimientos y documentación asociados, concebidos para realizar la operación de un sistema, de manera que pueda proveer de instrucciones a los computadores así como de data expresada en cualquier forma, con el objeto de que los computadores realicen funciones específicas.

j. Programa: plan, rutina o secuencia de instrucciones utilizados para realizar un trabajo en particular o resolver un problema dado a través de un computador.

k. Procesamiento de Datos o de Información: realización sistemática de operaciones sobre data o sobre información, tales como manejo, fusión, organización o cómputo.

l. Seguridad: condición que resulta del establecimiento y mantenimiento de medidas de protección, que garanticen un estado de inviolabilidad de influencias o de actos hostiles específicos que puedan propiciar el acceso a la data de personas no autorizadas, o que afecten la operatividad de las funciones de un sistema de computación.

m. Virus: programa o segmento de programa indeseado que se desarrolla incontroladamente y que genera efectos destructivos o perturbadores en un programa o componente del sistema.

n. Tarjeta Inteligente: rótulo, cédula o carnet que se utiliza como instrumento de identificación; de acceso a un sistema; de pago o de crédito, y que contiene data, información o ambas, de uso restringido sobre el usuario autorizado para portarla.

ñ. Contraseña (password): secuencia alfabética, numérica o combinación de ambas, protegida por reglas de confidencialidad, utilizada para verificar la autenticidad de la autorización expedida a un usuario para acceder a la data o a la información contenidas en un sistema.

o. Mensaje de Datos: cualquier pensamiento, idea, imagen, audio, data o información, expresados en un lenguaje conocido que puede ser explícito o secreto (encriptado), preparados dentro de un formato adecuado para ser transmitido por un sistema de comunicaciones.

En el Título II, De los Delitos, Capítulo I, De los Delitos Contra los Sistemas que Utilizan Tecnologías de Información, en el artículo 6, establece lo siguiente:

Artículo 6: Acceso Indebido Toda persona que sin la debida autorización o excediendo la que hubiere obtenido, acceda, intercepte, interfiera o use un sistema que utilice tecnologías de información, será penado con prisión de uno a cinco años y multa de diez a cincuenta unidades tributarias.

Definición de términos

Calidad

La Norma COVENIN-ISO 9000:2005 "Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario", la define como: "Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos".

Comensal

Trabajador que recibe el servicio de comida.

Comida Empacada

La misma comida preparada utilizada para servir en comedores es envasada por raciones individuales en contenedores de aluminio (Cód. 788) o plástico (Cód. HC11) específicos para alimentos. Según los pedidos realizados directamente por el cliente a través de un sistema computarizado en red o planilla manual cuando no pueden pedirla por sistema, son transportados y distribuidos hasta su lugar de trabajo. Su medición se realiza por unidades de comidas empacadas para llevar. Este producto se subdivide en tres tipos:

- 1) Comida Pesada (comprendida por un proteico: carne, pollo, pescado o cerdo, combinado con un contorno: arroz, pasta, ocumo, yuca o papas y un acompañante como ensaladas, caraoatas, plátanos).
- 2) Plato de frutas (comprendida por seis (06) frutas variadas y un yogurt).
- 3) Plato Deli (comprendida por un sándwich, un yogurt o una fruta y un doritos).

También se ofrecen en los comedores el plato de frutas y plato Deli.

Comida Servida

Consiste en alimentos procesados industrialmente y combinados, según el menú del día, apto para el consumo final. A esta presentación se le denomina "Comida Pesada" y está compuesta por un proteico: carne, pollo, pescado o cerdo, combinado con un contorno: arroz, pasta, ocumo, yuca o papas y un acompañante como ensaladas, caraoatas, plátanos. El producto terminado se envasa en bandejas

industriales y son transportadas hasta los comedores dispuestos por la empresa contratante, en donde se procede al servicio directo en platos según la selección del consumidor directo. Su medición se realiza por unidades de platos servidos.

Implementación

Según la Real Academia Española es la acción y efecto de implementar. Implementar es poner en funcionamiento, aplicar métodos, medidas, etc., para llevar algo a cabo.

Indicadores de gestión

Según la Real Academia Española indicador es algo que indica o sirve para indicar.

Beltrán, J. (1999) define indicador como:

La relación entre variables cualitativas o cuantitativas, que permite observar la situación y tendencias de cambios generados en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstas e influencias esperadas.

Son factores para establecer el logro y el cumplimiento de la misión, objetivos y metas de un determinado proceso.

Los indicadores pueden ser valores, unidades, índices, series estadísticas, etc. (p. 35,36)

Inocuidad de los alimentos

La Norma ISO 22000:2005 “Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos” define inocuidad de los alimentos como el concepto que implica que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparan y/o consumen de acuerdo con el uso a que se destinan.

Mejora continua

La Norma COVENIN-ISO 9000:2005 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”, define la Mejora Continua de la forma siguiente: “Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos de la calidad”.

Menú

Es el conjunto de platos que componen un servicio de comida.

Norma ISO 9001:2008

Es una Norma Internacional que provee los requisitos mínimos de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Plan

Según Chiavenato, I. (2002):

Un plan es una disposición ordenada de lo que es necesario efectuar para alcanzar los objetivos. Los planes identifican los recursos necesarios, las tareas que se deben ejecutar, las acciones que se deben emprender y los tiempos que se deben seguir. Los planes sirven para facilitar la acción requerida y las operaciones de la organización. En general, prevén cómo se deben emprender las acciones que apuntan hacia los objetivos. (p. 216)

Requisito

La Norma COVENIN-ISO 9000:2005 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”, la define como: “Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”.

Satisfacción del cliente

La Norma COVENIN-ISO 9000:2005 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”, la define como: “Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”.

Sistema de Gestión de la Calidad

La Norma COVENIN-ISO 9000:2005 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”, la define como: “Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Una vez finalizada la etapa de recolección de datos, se procedió al procesamiento y análisis de los mismos con el objeto de dar respuesta a los dos primeros objetivos específicos planteados en el capítulo del problema:

- 1) Describir la situación actual de los procesos que se llevan a cabo en la Empresa Servicios de Comedores Orlando C.A (Secorca), para la prestación del servicio de comida.
- 2) Analizar la situación actual de los procesos que se llevan a cabo en la Empresa Servicios de Comedores Orlando C.A (Secorca) con respecto a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.

Hurtado (1999) señala que “el propósito del análisis, entonces es aplicar un conjunto de estrategias y tácticas que le permitan al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos” (p 171).

Situación actual de los procesos que se llevan a cabo en la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A. (Secorca) para la prestación del servicio de comida

Todos los productos y servicios ofrecidos por la empresa son directamente suministrados a Sidor (incluyendo a las contratistas) y Alcasa a través de nueve (09) comedores y distribución por ocho (08) rutas hasta los sitios de trabajo de su personal. Para llevar a cabo el servicio diario se cuenta con una flota de 14 vehículos (06 para distribuir comedores y 08 para las rutas).

Luego de cada servicio prestado o turno de trabajo, la información (planillas manuales, tickets de comedores y reportes del sistema computarizado) es cotejada conjuntamente con los Departamentos de Servicios Alimentarios de Sidor y Alcasa quienes son las unidades encargadas de administrar los contratos con la Empresa Servicios de Comedores Orlando C.A (Secorca), para posteriormente facturar las comidas suministradas semanalmente, las cuales son canceladas de contado.

En el caso de los contratistas (ubicados dentro de Sidor), la comida es retirada directamente en la fábrica de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) y son canceladas al momento o facturadas mensualmente a dichas empresas.

Platos que se ofrecen:

Entre los tipos de platos que se ofrecen están:

-Comida servida: el producto terminado se envasa en bandejas industriales y son transportadas hasta los comedores dispuestos por la empresa contratante, en donde se procede al servicio directo en platos según la selección del consumidor directo. A esta presentación se le denomina Comida Pesada y está compuesta por un proteico: carne, pollo, pescado o cerdo, combinado con un contorno: arroz, pasta, ocumo, yuca o papas y un acompañante como ensaladas, caraotas, plátanos. Adicionalmente, como acompañante, se ofrece sopa. Todos los platos van acompañados de jugo, cubiertos, servilletas y postre.

-Comida empacada: el producto terminado se envasa por raciones individuales en contenedores específicos para alimentos. Según los pedidos por puestos de trabajo a través de un sistema computarizado en red o planilla manual cuando no pueden pedirla por sistema, son transportados y distribuidos. Este producto se subdivide en tres tipos:

- 1) Comida Pesada (comprendida por un proteico: carne, pollo, pescado o cerdo, combinado con un contorno: arroz, pasta, ocumo, yuca o papas y un acompañante como ensaladas, caraotas, plátanos).
- 2) Plato de frutas (comprendida por seis (06) frutas variadas y un yogurt).

3) Plato Deli (comprendida por un sándwich, un yogurt y un platanito o rufles).

También se ofrecen en los comedores el plato de frutas y plato Deli. Todos los productos van acompañados de jugo, cubiertos, servilletas y postre.

Procesos principales:

- Producción
- Almacén
- Compras
- Administración
- Operaciones
- Servicios generales

El inicio del proceso productivo de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) comienza con:

- La elaboración y publicación del menú.
- De acuerdo a las preparaciones planificadas por la Gerencia de Producción, se evalúan los requerimientos de materia prima e insumos necesarios
- Se genera una solicitud de insumos a la Gerencia de Administración a través de la Unidad de Compras, la cual a su vez analiza y verifica su existencia en almacén, de existir en inventario se procede a la preparación y despacho de mercancía.
- Una vez recibida por Producción se procede a la distribución para el procesamiento y elaboración de las comidas.

- Verificada la solicitud de Producción se constata el nivel de existencia de los insumos, de ser necesario se procede a la elaboración y emisión de la orden de compra para la adquisición de los insumos requeridos.
- Una vez recibida por el proveedor de servicio este procede al despacho y facturación del insumo, el cual es verificado antes de ser almacenado por el receptor de mercancía, con la finalidad de asegurar que la factura y el producto cumplen con los requerimientos exigidos según la orden de compra (Kg., tamaño, fecha de vencimiento, monto, calidad, etc.)
- Verificada la factura del insumo y realizado el respectivo almacenaje del mismo, esta es enviada a cuentas por pagar, es registrada o ingresada al sistema y se elabora la debida programación de pago.
- La cantidad de comida que elabora el área de Producción depende del requerimiento del área de Operaciones, la cual emite tal solicitud basado en el registro histórico diario de las ventas en los comedores (tanto de Sidor como Alcasa) y las solicitudes registradas en el sistema de comida módulo proveedor de Sidor para el caso de las comidas para llevar a los sitios de trabajo.
- Este requerimiento se presenta en dos modalidades; comida servida y comida empacada, una vez establecido el volumen de comidas a preparar por modalidad, Producción se encarga de la respectiva elaboración de los alimentos para su posterior entrega.

La Gerencia de Producción, para la elaboración de la comida, cuenta con las siguientes áreas: Verdura, Panadería, Frutas y Cocina.

- El área de verduras se encarga de seleccionar, pelar y limpiar las verduras en general (papas, zanahorias, plátanos, ocumo, auyama, entre otros), posteriormente traslada los productos al área de cocina para su procesamiento.

- El área de panadería elabora los panes de servicio, panes especiales, cachitos, pizzas, croasant y pasteles en general, de acuerdo a lo descrito en el menú.
- El área de frutas elabora los platos de frutas (es una comida empacada compuesta por un yogurt y 6 frutas variadas) y empacan los complementos (pasteles y pan de servicio) que acompañan a las comidas empacadas en general.
- Finalmente, el área de cocina que se encarga de preparar la comida, de acuerdo a lo descrito en el menú, la cual está comprendida por contornos (arroz, pasta, ensalada, sopa, ocomo sancochado, papas sancochada, plátano horneado y sancochado, entre otros), proteicos (preparaciones de carne, pollo, pescado, cochino, entre otros), sopas (carne, pollo, pescado, granos, mixto) y platos Deli (es una comida empacada comprendida por un sándwich, un yogurt y un platanito o ruffles).
- Entrega la comida a la Gerencia de Operaciones, en bandejas industriales para prestar el servicio en los comedores (los platos de frutas y Deli también se ofrecen en los comedores) y comida empacada para el servicio de comida para llevar a los sitios de trabajo.

La Gerencia de Operaciones es la responsable de la distribución y entrega de los alimentos una vez recibidos de producción, para tal fin dispone de una flota de catorce (14) vehículos los cuales revisa periódicamente antes de iniciar el servicio, con la finalidad de emitir oportunamente cualquier observación a la Gerencia de Servicios Generales.

- Después de realizado este chequeo, se procede a planificar y realizar el despacho o entrega de alimentos para comedores y rutas, el servicio es monitoreado constantemente hasta su finalización.
- Luego se realiza el chequeo de las cantidades de comida vendida o distribuida para el debido registro diario de ventas, en el cual se verifica el volumen de devoluciones del servicio para luego elaborar el respectivo

resumen de servicio y enviarlo a la Gerencia de Administración en donde se analiza y procede a la elaboración de facturas y posteriormente gestiona el cobro de la mismas.

La Gerencia de Servicios Generales se encarga del resguardo, limpieza y mantenimiento de infraestructura y equipos, tanto de distribución como los necesarios para la elaboración de los alimentos.

- Una vez culminado el servicio, se procede a la limpieza de vehículos y utensilios utilizados para la distribución y elaboración de alimentos.
- Realiza inspecciones periódicas con la finalidad de detectar las desviaciones propias del proceso, así como la ejecución de las solicitudes de mantenimiento realizadas por las unidades que intervienen en el proceso productivo.

Procesos de apoyo:

- **Prevención laboral:** Tiene la responsabilidad de crear, coordinar, evaluar y controlar lo relacionado con: programas de prevención de accidentes, salud ocupacional, protección contra incendio y protección ambiental (de acuerdo a la normativa legal), exposición al ruido, polvo y calor en el puesto de trabajo, implantación de procedimientos de trabajos críticos específicos (acorde a las exigencias de la LOPCYMAT), asesoramiento al Comité de Seguridad, programas de vigilancia, seguridad física y transporte de personal, así como también elaborar estadísticas de accidentalidad y siniestralidad.
- **Seguridad física:** Se encarga de cumplir con las funciones de control de acceso a la empresa, control de áreas asignadas, verificación de equipos, verificación de personas y vehículos, chequeo de materiales y equipos, entrada y salida de materiales, debe conocer la identificación y utilización oportuna de los distintos sistemas de seguridad, utiliza sistemas de claves codificadas en radio comunicación. En general todo lo relativo a la prevención tanto en seguridad y protección de planta.

- **Control de calidad:** Tiene como objetivo garantizar un servicio de óptima calidad a través de la identificación, control y solución de cada uno de los inconvenientes existentes durante las etapas del proceso de compra, recepción, almacén, elaboración y presentación del producto o servicio final, profundizando el grado de involucramiento de nuestro personal en los conceptos de calidad del proceso.
- **Recursos humanos:** Entre sus actividades se encuentra, analizar la nomina del personal de la empresa, revisando y verificando el proceso y cálculos efectuados para la cancelación de los diversos conceptos a fin de garantizar su correcta elaboración, desarrollando, ejecutando planes y programas pertinentes a la administración de personal, a fin de lograr y mantener un buen clima laboral. Coordinar la ejecución de los planes y programas de recursos humanos, planificando y aplicando los lineamientos técnicos en el desarrollo de las actividades que son competencia del departamento para adaptar las normas y procedimientos según las necesidades del área de recursos humanos.

Bajo supervisión garantiza la correcta y efectiva aplicación de las condiciones establecidas en la Póliza Colectiva suscritas por la Empresa, a fin de asegurar el correcto servicio y atención al trabajador como también el pago adecuado y oportuno de primas, indemnizaciones y reembolsos de acuerdo a las normas, controles y lineamientos establecidos por la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca).

- **Contraloría interna:** La unidad de Contraloría interna, es una unidad de apoyo de la Dirección General, es la responsable de la revisión y evaluación del control interno y se encarga de proponer a la Dirección General las recomendaciones tendientes a su optimización y al incremento de la eficiencia y eficacia de la gestión de la empresa. Elabora el reporte de consumo de materia prima semanalmente y mensualmente. Elabora el reporte de costo de producción de la empresa. Realiza los ajustes de precios.

Materia prima y equipos de producción que se utiliza:

Para la elaboración de los diferentes platos que se ofrecen a los clientes, se utilizan las siguientes materias primas:

- **Materia prima I:** comprende proteicos (carne, pollo, pescado, cerdo, etc.), verduras (ocumo chino, papas, plátano, auyama) y hortalizas (cebolla, repollo, lechuga, monte surtido, zanahoria), frutas (manzana, cambur, durazno, guayaba, patilla), materia prima e insumos para elaboración de contornos (arroz, pasta, harina, caraotas), aderezos (aceitunas, salsas, esencias, orégano) y charcutería (huevos, quesos, jamón).
- **Materia prima II:** compuesto por Galletas, pan y papitas, bebidas (jugos, refrescos, yogurt) material de empaque (bolsas, contenedores para empacado de comida, servilletas, cubiertos plásticos), artículos de limpieza (cloro, desinfectantes, desengrasantes) utilizados en el proceso.

Para procesar la materia prima, la Empresa Servicios de Comedores Orlando C.A, (Secorca) cuenta con los siguientes equipos de producción:

Área de Almacén: Posee una (1) cava de conservación y una (1) cava de congelación.

Área de Panadería: Cuenta con equipos para la elaboración y producción de las diferentes mezclas que se trabajan, como la masa para la elaboración del pan, postres, cachitos, minilunch etc. los equipos industriales que conforman esta área son: maquina sobadora, maquina amasadora, maquina formadora, batidoras industriales, horno rotativo.

Área de Verduras: Cuenta con una maquina picadora que se utiliza para el corte requerido del repollo y (2) peladoras de papa.

Área de Cocina: Esta es el área que cuenta con el mayor número de equipos, entre ellas: marmitas industriales para la cocción de sopa y contornos (ocumo chino, yuca, pastas, plátano sancochado etc.), sartenes de volteo, planchas, licuadoras industriales, molidoras de queso, rebanadoras, una picadora para las verduras y embutidos, hornos rotativos, horno a gas. También posee dos (2) cavas de conservación.

Área de Carnicería: Cuenta con (2) sierras industriales y un (1) molino industrial para triturar la carne. Posee tres (3) cavas de conservación y dos (2) de congelación.

Análisis de la situación actual

Para describir la situación actual de los procesos de la Empresa Servicios de Comedores Orlando C.A. (Secorca), se utilizó la herramienta F.O.D.A, que es una herramienta analítica, que permite trabajar con toda la información que se posee sobre la organización, a fin de examinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. La información que se plasma a continuación provino de entrevistas no estructuradas con los encargados de todas las áreas de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca).

Tabla 3. Análisis FODA

	Positivas	Negativas
Exterior	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> -Perdurar en el negocio -Crecimiento del negocio (Prestar servicio a otras empresas industriales) -Diversificación del mercado (Prestar otros servicios, ejemplo servicio de comida para eventos) -Alianzas con proveedores, Mejorar las relaciones con los clientes, bajo un enfoque ganar-ganar -Certificación del sistema de gestión (basado en la ISO 9001) a fin de conseguir una buena posición frente a competidores y generar confianza ante los clientes. Ninguna de las empresas competidoras en la región cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Incumplimiento de las normativas emanadas del Ministerio del Poder Popular para la Alimentación, de la Salud, que cause el cierre de la empresa -Desabastecimiento de materia prima. -Inestabilidad del clima laboral que puede paralizar el servicio. -Eventualidades con los proveedores: abastecimiento inoportuno e ineficaz. -Incertidumbre con respecto a la no renovación de una nueva orden de compra anual, tanto con Sidor como Alcasa. -El pago inoportuno del cliente que afecta el pago de nómina y abastecimiento de materia prima.

	Positivas	Negativas
Interior	<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Buena ubicación de la planta, a pocos minutos del resto de las empresas básicas de la región. -Estructura organizativa apropiada, permite cumplir con las metas de servicio de comida -Cuenta con una gran gama de proveedores que garantiza la consecución del servicio -Precio competitivo -Personal gerencial, administrativo y operativo con experiencia, la Empresa tiene 15 años de experiencia en la prestación del servicio de comida. Se cuenta con un total de 466 trabajadores. (130 nómina Alcasa, 336 nómina Sidor). Se evidencia interés de la Gerencia General para adecuarse a una norma de calidad -Cuenta con personal de control de calidad especializada en tecnología de alimentos -Cuenta con un personal especializada en nutrición -Gerencia con visión de negocio con enfoque al cliente -Cuenta con un contrato colectivo justo y digno, que motiva al personal -Cuenta con unidades funcionales organizados, actividades documentados y consistentes en su gestión (Gerencia de Recursos Humanos, Departamento de Prevención Laboral) -Buenas relaciones Empresa-Sindicato -La planta de comida se encuentra dentro de las instalaciones del cliente (Sidor) esto permite una óptima interacción entre ellos -Cuenta con permisología legal 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> -Secorca al no contar con propia planta, está sujeto a la renovación del contrato -Ineficacia en el control de los sobrantes de comida en los comedores y desperdicios generados en los procesos -No se cuenta con planes estratégicos ni operativos, aunado a ello, no se lleva un presupuesto de los gastos por año -Se está en proceso de elaboración del perfil y descripción de los cargos, existen borradores, no están formalizados. Falta claridad de las funciones y alcance de cada Departamento -Oportunidad de mejora en la programación del pago a proveedores y pasivos en general -No cuenta con un plan de capacitación -No cuenta con un sistema de información que permita llevar la planificación y control efectiva de los procesos -Depende del pago oportuno de los clientes para efectuar los pagos al personal, proveedores y otros pasivos -No se cuenta con equipos modernos de producción. No se cuenta con un stock de repuestos para equipos críticos de producción -Ausencia de documentación, procedimientos, políticas -Falta de cultura y motivación hacia la calidad, inocuidad de alimentos, seguridad laboral, prevención en general -No se resuelve efectivamente las quejas, inconformidades y penalidades, por incumplimiento de los requisitos establecidos, las acciones no perduran en el tiempo, falta de consistencia en la calidad de los productos y servicio

Diseño: El Investigador (2011)

Del análisis F.O.D.A se concluye:

Actualmente la forma en que se gestiona los procesos y servicios en la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) arroja resultados no consistentes en el tiempo, se repiten las debilidades o fallas internas (falta de cultura y motivación hacia la calidad, quejas no resueltas, falta de control en los procesos, fallas en la comunicación, cambios en el menú) y las decisiones tomadas no han sido efectivas ya que no perduran en el tiempo y en ocasiones no resuelven las situaciones indeseadas que afectan directamente la calidad de los productos y servicios, y por ende, la satisfacción del cliente.

Aunado a ello, la demanda de comidas de las Empresas clientes tanto Sidor como Alcasa se ha ido incrementando, por lo que es necesario reforzar los controles de los procesos y servicios a fin garantizar el cumplimiento de los requisitos.

Entre los factores que inciden en los resultados de la Empresa Servicios Comedores Orlando, C.A (Secorca) se encuentran:

- La filosofía de gestión no está internalizado en el personal, la alta dirección no lo revisa ni actualiza.
- No se definen objetivos para el logro de la misión, visión y política de la calidad.
- No se cuenta con perfiles y descripciones de cargo formales.
- No se evalúa ni se adiestra al personal.
- La mayoría de los procesos (excepto Recursos humanos y prevención laboral) no cuentan con documentación para asegurar la eficaz operación y control de las actividades.
- No se monitorea las variables claves de los procesos ni se generan informes de gestión que permita a la alta dirección tomar decisiones adecuadas y orientadas a una mejor calidad de los productos y servicios.

Si no se toman acciones, las debilidades o fallas internas permanecerán en el tiempo, lo que causaría pérdida de competitividad y descontento progresivo en el cliente, y puede poner en riesgo la sustentabilidad de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca). Se incrementaría la probabilidad de ocurrencia de las amenazas descritas en el análisis F.O.D.A.

Del análisis F.O.D.A se desprende como estrategia (oportunidad) para la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca), implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la ISO 9001:2008 y obtener la certificación, esta iniciativa permitiría direccionar, estructurar, documentar y organizar la empresa, enfocarse en lo importante (requisitos de todas las partes interesadas, que abarca tanto lo externo como lo interno a la empresa) y monitorearla a fin de mejorar continuamente los procesos lo que permitiría una prestación del servicio de comida de calidad que satisface las necesidades y expectativas del cliente.

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad contribuiría en la minimización de las debilidades o fallas internas, acentuaría las fortalezas y aprovecharía las oportunidades del entorno, esta combinación permite mitigar la posibilidad de ocurrencia de los eventos descritos en las amenazas.

Análisis: situación actual de los procesos vs Norma ISO 9001:2008

La Norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Las cinco cláusulas que deben cubrirse con el Sistema de Gestión de la Calidad son:

- Sistema de gestión de la calidad: Requisitos generales, Requisitos de la documentación.
- Responsabilidad de la dirección: Compromiso de la dirección, Enfoque al cliente, Política de la calidad, Planificación, Responsabilidad, autoridad y comunicación, Revisión por la dirección.

- Gestión de los recursos: Provisión de recursos, Recursos humanos, Infraestructura, Ambiente de trabajo.
- Realización del producto: Planificación de la realización del producto, Procesos relacionados con el cliente, Diseño y desarrollo, Compras, Producción y prestación del servicio, Control de los equipos de seguimiento y de medición.
- Medición, análisis y mejora: Generalidades, Seguimiento y medición, Control del producto no conforme, Análisis de datos, Mejora.

A continuación se procede a presentar al detalle los requisitos de las cláusulas de la norma y el resultado de la comparación realizada con la situación actual de los procesos de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) en estudio.

Se elaboró y aplicó un instrumento en forma de lista de verificación de la Norma ISO 9001:2008 con el propósito de conocer el grado de cumplimiento de la empresa con respecto a los requisitos de la Norma y el resultado se presenta a continuación.

Tabla 4. Lista de verificación

4. Sistema de Gestión de la Calidad

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
4.1 Requisitos Generales				
La organización establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.			X	
La organización: a) determina los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización,			X	
b) determina la secuencia e interacción de estos procesos,		X		En el programa de seguridad y salud laboral, en uno de sus apartados, se tiene descrito, a través de un flujograma, como se gestiona para la prestación del servicio de comida. No incluye todos los procesos.
c) determina los criterios y los métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces,		X		Todos los Departamentos usan formularios para llevar a cabo y controlar su gestión. Sólo la Gerencia de RRHH y el Departamento de Prevención Laboral posee documentación (tanto programas, prácticas, políticas como formularios) para asegurar la operación como el control de su proceso.
d) asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,		X		Se cumple con el suministro de recursos, pero no se presupuesta, no se asegura los recursos. Se realizan reuniones eventuales informativos. No se capacita al personal.
e) realiza el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y analiza estos procesos, e			X	Se realiza seguimiento, se generan registros, más no se mide, no se analizan los procesos.
f) implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos		X		Se implementan acciones pero no perduran de forma consistente en el tiempo, no son necesariamente los adecuados.
La organización gestiona estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.			X	
En los casos en que la organización elija contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización asegura el control sobre tales procesos.		X		Se supervisa las actividades más no se evalúa.
El tipo y el grado de control de dichos procesos contratados externamente esta definido dentro del sistema de gestión de la calidad.			X	

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
4.2 Requisitos de la documentación				
4.2.1 Generalidades				
La documentación del sistema de gestión de la calidad incluye: a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad		X		Se tiene documentado una política de la calidad pero no está internalizado. Sólo se divulga al momento de nuevos ingresos. No está descrito los objetivos de la calidad.
b) un manual de la calidad			X	
c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional			X	
d) 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		No se cuenta con un manual de la organización, descripciones de procesos. La mayoría de los procesos no posee documentación (planes, procedimientos, instrucciones), sin embargo, se generan registros durante la planificación, operación y control de dichos procesos.
4.2.2 Manual de la calidad				
La organización establece y mantiene un manual de la calidad que incluya lo siguiente: a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión			X	
b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos			X	
c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad		X		En el programa de seguridad y salud laboral, en uno de sus apartados, se tiene descrito, a través de un flujograma, como se gestiona para la prestación del servicio de comida. No incluye todos los procesos.

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
4.2 Requisitos de la documentación				
4.2.3 Control de documentos				
Los documentos requeridos por el sgc se controlan			X	
Los registros de la calidad se controlan.			X	
Se tiene establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:			X	
a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión			X	
b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario así como para llevar a cabo su re-aprobación			X	
c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos			X	
d) asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso			X	
e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y son fácilmente identificables			X	
f) asegurarse de que se identifiquen 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 se controla su distribución, y		X		Se posee documentos externos, no se asegura de que se identifiquen los documentos externos que son necesarios para la planificación y control, no se controla su distribución.
g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por alguna 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 sgc se controlan.			X	
Se tiene establecido un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros de la calidad.			X	
Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.		X		Se observa en algunas áreas que los registros permanecen legibles, identificables y recuperables: Prevención laboral, Recursos humanos, Administración.

5. Responsabilidad de la Dirección

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
5.1 Compromiso de la dirección				
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		La Gerencia General tiene el interés de implementar un sistema de Gestión de la Calidad.
a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios;			X	
b) estableciendo la política de la calidad,	X			Tiene establecido una política de la calidad
c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,			X	
d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y			X	
e) asegurando la disponibilidad de recursos		X		No se cuenta con un presupuesto que permita asegurar los recursos. se evidencia que se asignan recursos cuando lo requieren las diferentes áreas.
5.2 Enfoque al cliente				
La alta dirección asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.			X	No dispone de evidencias objetivas sobre los niveles de satisfacción de los clientes
5.3 Política de la calidad				
La alta dirección se asegura que la política de la calidad:				
a) es adecuada al propósito de la organización,	X			La política de la calidad describe la razón de ser de la empresa
b) incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sgc,	X			
c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,			X	
d) se comunica y entiende dentro de la organización, y		X		Solo al momento de nuevo ingreso del personal.
e) se revisa para su continua adecuación.			X	

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
5.4 Planificación				
5.4.1 Objetivos de la calidad				
La alta dirección se asegura que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.			X	No están establecido los objetivos de la calidad
Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad.			X	
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad				
La alta dirección se asegura que:				
a) la planificación del sgc se lleva a cabo con el fin de cumplir con los requisitos dados en 4.1 y los objetivos de la calidad,			X	
b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.			X	
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación				
5.5.1 Responsabilidad y autoridad				
La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.		X		Están definidas las autoridades, pero no hay claridad en los límites de las responsabilidades, no se cuenta formalmente con las funciones de las áreas, descripciones y perfiles de cargo, organigramas.
5.5.2 Representante de la dirección				
La alta dirección tiene designado un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad de:			X	
a) asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sgc,			X	
b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sgc y de cualquier necesidad de mejora,			X	
c) asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización			X	
5.5.3 Comunicación interna				
La alta dirección se asegura que se establecen los procesos apropiados de comunicación dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sgc	X			Se realizan reuniones eventuales informativas con algunos Departamentos, existen carteleras como medios de divulgación de información, comunicados, etc

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
5.6 Revisión por la dirección				
5.6.1 Generalidades				
La alta dirección, a intervalos planificados, revisa el sgc de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.		X		Realiza revisiones, semanales y mensuales, de la gestión, a través de reportes dados por algunas áreas, Ejemplo: Contraloría interna, Prevención laboral, Planificación industrial, Recursos humanos y Operaciones
La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sgc, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.		X		No se revisa la política de la calidad
Se mantienen registros de las revisiones por la dirección.			X	
5.6.2 Información para la revisión				
La información de entrada para la revisión por la dirección incluye información sobre:			X	
a) los resultados de auditorías,			X	
b) la retroalimentación de los clientes			X	
c) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos		X		
d) el estado de las acciones correctivas y preventivas			X	
e) las acciones de seguimiento de revisiones anteriores			X	
f) los cambios que podrían afectar al sgc			X	
g) las recomendaciones para la mejora		X		
5.6.3 Resultados de la revisión				
Los resultados de la revisión por la dirección incluye las decisiones y acciones asociadas a:		X		No se evidencia registros
a) la mejora de la eficacia del sgc y sus procesos		X		No se evidencia registros
b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente		X		No se evidencia registros
c) la necesidad de recursos		X		No se evidencia registros

6. Gestión de los Recursos

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
6.1 Provisión de recursos				
La organización determina y proporciona los recursos necesarios para: a) implementar y mantener el sgc y mejorar continuamente su eficacia			X	
b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos		X		Se ha evidenciado iniciativas puntuales, cambios en el menú que han generado buena aceptación, pero no son consistentes.
6.2 Recursos humanos				
6.2.1 Generalidades				
El personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto son competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.		X		Se evidencia personal con habilidades y experiencias, más no con formación relacionada al ámbito de trabajo.
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación				
La organización: a) determina las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto,		X		La Gerencia de Recursos Humanos se encuentra actualmente desarrollando los perfiles y descripciones de los cargos.
b) cuando sea aplicable, proporciona formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria,			X	La Gerencia de Recursos Humanos no cuenta con un plan de capacitación.
c) evalúa la eficacia de las acciones tomadas			X	
d) asegura que su personal sea consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad		X		Sólo al momento de charlas a nuevos ingresos se le informa la relevancia de las actividades a ejecutar.
e) mantiene los registros apropiados en la educación, formación, habilidades y experiencia	X			La Gerencia de Recursos Humanos mantiene los expedientes del todo el personal
6.3 Infraestructura				
La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.		X		Se realizan mantenimientos preventivos y correctivos, de acuerdo a plan de mantenimiento de la Gerencia de Servicios Generales. No se evidencia la determinación de la infraestructura necesaria.
La infraestructura incluye, cuando sea aplicable a) edificios, espacios de trabajo y servicios asociados	X			
b) equipos para los procesos, tanto hardware como software	X			
c) servicios de apoyo tales como transporte, comunicación o sistemas de información	X			
6.3 Infraestructura				
La organización determina y gestiona las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto	X			El Departamento de Prevención laboral determina y gestiona las condiciones ambientales idóneas para el logro de la conformidad con los requisitos de seguridad e higiene.

7. Realización del Producto

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
7.1 Planificación de la realización del producto				
La organización planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto.			X	No se evidencia la planificación (plan de la calidad, plan operativo) de los procesos necesarios para la realización de los productos
La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de otros procesos del sgc.			X	
En la planificación de la realización del producto, la organización determina, cuando sea apropiado, lo siguiente: a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto			X	
b) la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto			X	
c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayos específicos para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo			X	
d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencias de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos			X	
El resultado de esta planificación debe presentarse en forma adecuada para la metodología de operación de la organización.			X	
7.2 Procesos relacionados con el cliente				
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto				
La organización determina:				
a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posventa	X			Se cuenta con las especificaciones técnicas dadas por el cliente aparece reflejado las condiciones esperadas del producto, servicio y de los procesos
b) los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización prevista o especificada;			X	
c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto			X	
d) cualquier requisito adicional que la organización considere necesario			X	

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto				
La organización revisa los requisitos relacionados con el producto.	X			
Esta revisión se efectua 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)	X			
Se asegura que:				
a) los requisitos del producto están definidos	X			
b) las diferencias existentes entre los requisitos del pedido o contrato y los expresados previamente están resueltos	X			
c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos	X			
Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.	X			Se genera un documento donde se describe la oferta de productos y servicios, es enviada al cliente
Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación.	X			
Cuando se cambian los requisitos del producto, la organización asegura que la documentación pertinente se modifica y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados	X			
7.2.3 Comunicación con los clientes				
La organización determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:	X			Están definidos los canales de comunicación con el cliente entre ellas: Comunicados, correos electronicos, llamadas telefonicas
a) la información sobre el producto	X			
b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones	X			
c) la retroalimentación del cliente, incluyendo quejas	X			

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
7.3 Diseño y desarrollo				
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo				
La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del producto			X	No se lleva a cabo el diseño y desarrollo del producto y proceso.
La organización determina:				
a) las etapas del diseño y desarrollo			X	
b) la revisión, verificación y validación, para cada etapa del diseño y desarrollo			X	
c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo			X	
La organización gestiona 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	
Los resultados de la planificación se actualizan.			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 mantenerse registros			X	
Estos elementos de entrada incluyen:				
a) los requisitos funcionales y de desempeño			X	
b) los requisitos legales y reglamentarios			X	
c) la información de diseños previos, cuando aplique			X	
d) cualquier otro requisito esencial			X	
Los elementos se revisan para verificar que sean adecuados			X	
Los requisitos están completos, sin ambigüedades y no son contradictorios			X	
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo				
Los resultados se verifican con los elementos de entrada y se aprueba antes de su liberación			X	
Los resultados del diseño y desarrollo:				
a) cumple con los requisitos de entrada			X	
b) proporciona información para compra, producción y la prestación del servicio			X	
c) hace referencia a los criterios de aceptación del producto			X	
d) especifica las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto			X	

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo				
Se realizan revisiones sistemáticas de acuerdo con lo planificado			X	
a) Se evalúa capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos			X	
b) Se identifica cualquier problema y proponer las acciones necesarias			X	
Se incluye representantes de las funciones relacionadas			X	
Se mantienen registros de las revisiones y de las acciones			X	
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo				
Se realiza la verificación de acuerdo a lo planificado.			X	
Se mantienen registros de los resultados de la verificación y acciones			X	
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo				
S realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo a lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto			X	
La validación es completada antes de la entrega del producto.			X	
Se mantienen registros de los resultados de la validación y acciones			X	
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo				
Se identifican los cambios del diseño y desarrollo			X	
Se mantienen registros de los cambios			X	
Se revisa, verifica y valida los cambios antes de su implementación			X	
Se incluye la evaluación del efecto de los cambios en el producto ya entregado			X	
Se mantienen registros de los cambios y de las acciones necesarias			X	

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
7.4 Compras				
7.4.1 Proceso de compras				
Se asegura que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados	X			Se cuenta con el área de recepción (en conjunto con el área de control de calidad) que verifica que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra
El tipo y el grado de control al proveedor y al producto adquirido depende del impacto del producto			X	
Se evalúa y selecciona proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.	X			Se evalúa a los proveedores, pero no se dejan registros. Se solicita productos de prueba, el Departamento de control de la calidad evalúa los productos.
Se establece criterios para la selección, evaluación y re-evaluación.		X		El Departamento de Compras tiene definido criterios (Documentos legales, oportunidad, calidad, cumplimiento de cantidades, capacidad de respuesta). No está documentado.
Se mantienen los registros de las evaluaciones y de acciones			X	
7.4.2 Información de las compras				
Se describe el producto a comprar en la información de compras.	X			
Cuando sea apropiado a) Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos			X	
b) Los requisitos para la calificación del personal			X	
c) Los requisitos del sistema de gestión de la calidad			X	
Se asegura de la adecuación de los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor			X	
7.4.3 Verificación de los productos comprados				
Se establece e implementa la inspección para asegurar que el producto cumple con las especificaciones.	X			El área de recepción se encarga de recibir e inspeccionar los productos comprados, verifica factura: cantidad, calidad
Cuando se establezca la verificación en las instalaciones del proveedor se incluye en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.			X	

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
7.5 Producción y prestación del servicio				
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio				
Se planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.			X	No se planifica los controles (mediciones, criterios de calidad), no existe documentación asociada a la misma.
Las condiciones controladas incluyen, cuando aplique			X	
a) información con las características del producto			X	
b) disponibilidad de instrucciones de trabajo			X	
c) el uso del equipo necesario			X	
d) la disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición			X	
e) la implementación del seguimiento y de la medición			X	
f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto			X	
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio				
Se valida todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.			X	
Se demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados			X	
Si aplica, se establece disposiciones para estos procesos			X	
a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos			X	
b) la aprobación de los equipos y la calificación del personal			X	
c) el uso de métodos y procedimientos específicos			X	
d) los requisitos de los registros			X	
e) la revalidación			X	

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
7.5.3 Identificación y trazabilidad				
Cuando aplique, se identifica el producto a través de toda la realización del producto			X	
Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición			X	
Cuando la trazabilidad es un requisito, la organización controla la identificación única del producto y mantener registros			X	
7.5.4 Propiedad del cliente				
Se cuida los bienes del cliente mientras estén bajo control de la organización	X			Las instalaciones y algunos equipos de producción pertenecen al cliente (Sidor), se lleva un plan de mantenimiento.
Se identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto		X		Falta identificación de los bienes del cliente.
Cuando el bien del cliente se pierde, deteriore o sea inadecuado su uso, la organización informa de ello al cliente y mantiene registros	X			Se comunica al cliente de cualquier incidente en relación a su propiedad.
7.5.5 Preservación del producto				
Se preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos	X			Se preserva la materia prima de acuerdo a sus características: Para la materia prima que necesita refrigeración y congelación, la empresa cuenta con cavas para su almacenaje. Los productos terminados se mantienen embalados, identificados y a la temperatura necesaria por medio de equipos calentadores.
Según sea aplicable, la preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección	X			
Se preserva la partes constitutivas de un producto	X			

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición				
Se determina el seguimiento y la medición a realizar, y los equipos de medición y seguimiento para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados			X	
Se establece procesos para asegurar que el seguimiento y la medición pueden realizarse y se realizan coherentemente			X	
Cuando sea necesario asegurarse de la validez de resultados, el equipo de medición se a) calibra o verifica, o ambos, a intervalos especificados contra patrones de medición internacionales o nacionales, cuando no existan patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o verificación		X		Las balanzas electronicas utilizadas para la recepción de mercancía son calibradas por una empresa externa calificada cada 6 meses. Igualmente las balanzas electronicas utilizadas en los procesos. Se cuenta con un termometro digital de mano para el seguimiento de la T°C de las cavas existentes, no hay registros de calibración o verificación
b) ajusta o reajusta según sea necesario	X			
c) esta identificado para poder determinar su estado de calibración	X			
d) protege contra ajustes que puedan invalidar el resultado de la medición			X	No se evidencia el establecimiento de protecciones.
e) protege contra daños por manipulación, mantenimiento y almacenamiento			X	No se evidencia el establecimiento de protecciones.
Se evalua y registra la validez y resultados de las mediciones			X	No se evidencia la evaluación.
Se toma acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado	X			
Se mantiene registros de resultados de la calibración y la verificación	X			Se evidencia certificados de calibración
Se confirma la capacidad de programas informáticos		X		No poseen programas informaticos para actividades de seguimiento y medición
Se lleva a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario		X		No poseen programas informaticos para actividades de seguimiento y medición

8. Medición, análisis y mejora

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
8.1 Generalidades				
Se planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para: a) demostrar la conformidad con los requisitos del producto			X	
b) asegurarse de la conformidad del sgc			X	
c) mejorar continuamente la eficacia del sgc			X	
Se determina métodos, técnicas estadísticas y el alcance			X	
8.2 Seguimiento y medición				
8.2.1 Satisfacción del cliente				
Se realiza el seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos			X	No se evidencia recolección de datos sobre la satisfacción del cliente
Se determina métodos para obtener y utilizar la información			X	
8.2.2 Auditoría interna				
Se lleva a cabo auditorías internas para determinar si el sgc a) es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del sgc establecidos por la organización			X	No lleva a cabo auditorías internas
b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz			X	
Se planifica un programa de auditorías en cuanto a procesos, áreas a auditar, así como auditorías previas			X	
Se define los criterios de auditoría, alcance, frecuencia y metodología			X	
En la selección de los auditores y la realización de las auditorías se asegura la objetividad del proceso de auditoría			X	
Está establecido un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para la planificar y realizar las auditorías, mantener los registros e informar de los resultados			X	
Se mantiene registros de las auditorías y de sus resultados			X	
La dirección asegura de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias para eliminar las no conformidades y sus causas			X	
Las actividades de seguimiento verifican las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación			X	

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos				
Se aplica métodos para el seguimiento y medición de los procesos del sgc			X	No posee métodos para el seguimiento y medición.
Los métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados			X	
Se llevan a cabo acciones correctivas para asegurarse de la conformidad del producto	X			Se toman acciones cuando no se alcanzan los resultados esperados.
8.2.4 Seguimiento y medición del producto				
Se hace el seguimiento y se mide las características del producto para verificar que se cumplen con los requisitos		X		No se verifica las características de los productos finales. Sin embargo, el Departamento de control de la calidad chequea y realiza seguimiento del estado de la materia prima
Se realiza en las etapas del proceso de realización del producto de acuerdo a lo planificado			X	
Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación			X	
Los registros indican la persona que autoriza la liberación del producto			X	
La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas			X	
8.3 Control del producto no conforme				
Se asegura de prevenir el uso de producto no conforme	X			
Se establece un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades con el tratamiento de producto no conforme			X	
Cuando sea aplicable, la organización trata los productos no conformes mediante lo siguiente a) Tomar acción para eliminar la no conformidad detectada	X			
b) Autorizar su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente o cliente	X			Se cuenta con personal en control de calidad, tecnólogo en alimentos.
c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista	X			
d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ya ha comenzado su uso	X			
Se mantiene registros de las no conformidades y acciones tomadas posteriormente, incluyendo concesiones			X	No se mantienen registros.
Se verifica nuevamente un producto cuando haya sido corregido para demostrar conformidad con los requisitos	X			

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
8.4 Análisis de datos				
Se determina, recopila y analiza los datos para demostrar la eficacia del sgc y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sgc		X		La Gerencia General realiza revisiones, semanales y mensuales, de la gestión, a través de reportes dados por algunas áreas, Ejemplo: Contraloría interna, Prevención laboral, Planificación industrial, Recursos humanos y Operaciones
Se incluye datos del resultado del seguimiento y medición			X	
El análisis de datos debe proporcionar información sobre:			X	
a) la satisfacción del cliente			X	
b) la conformidad con los requisitos del producto			X	
c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas			X	
d) los proveedores			X	
8.5 Mejora				
8.5.1 Mejora continua				
Se mejora continuamente la eficacia del sgc mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, y la revisión por la dirección			X	

Requisitos	Responde			Observación
	Si	Parcial	No	
8.5.2 Acción correctiva				
Se toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades		X		Se toman acciones, pero no se analizan las causas que originan las desviaciones
Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas		X		Las acciones no son necesariamente los más adecuados
Se establece un procedimiento documentado para definir los requisitos para			X	
a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)			X	
b) determinar las causas de las no conformidades			X	
c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar la no recurrencia de las no conformidades			X	
d) determinar e implementar las acciones necesarias			X	
e) registrar los resultados de las acciones tomadas			X	
f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas			X	
8.5.3 Acción preventiva				
Se determina las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia		X		Se toman acciones, pero no se analizan las causas que originan las desviaciones
Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales		X		Las acciones no son necesariamente los más adecuados
Esta establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para			X	
a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas			X	
b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades			X	
c) determinar e implementar las acciones necesarias			X	
d) registrar los resultados de las acciones tomadas			X	
e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas			X	

Diseño: El Investigador (2011)

A continuación, se muestra el grado de cumplimiento de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Tabla 5. Porcentaje de cumplimiento por requisito

Cláusulas / Requisitos	Responde			% de cumplimiento
	Si	Parcial	No	
4.Sistema de Gestión de la Calidad (29 requisitos)	0	10	19	0 %
5.Responsabilidad de la Dirección (35 requisitos)	4	11	20	11,42 %
6.Gestión de los Recursos (13 requisitos)	5	5	3	38,46 %
7.Realización del Producto (101 requisitos)	25	5	71	24,75 %
8.Medición, análisis y mejora (53 requisitos)	7	6	40	13,20 %
Total requisitos (231)	41	37	153	17,74 %

Diseño: El Investigador (2011)

Del total de requisitos, el grado de cumplimiento es de 17,74% (Representa la respuesta "Si" responde).

Se aprecia que la empresa tiene el mayor cumplimiento en los requisitos relacionados a la gestión de los recursos, seguido de la realización del producto, medición análisis y mejora, responsabilidad de la dirección, y por último, los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Presenta un 82,25% (Representa las respuestas “Parcial” y “No” responde) de incumplimiento o no conformidad con respecto a la Norma ISO 9001:2008.

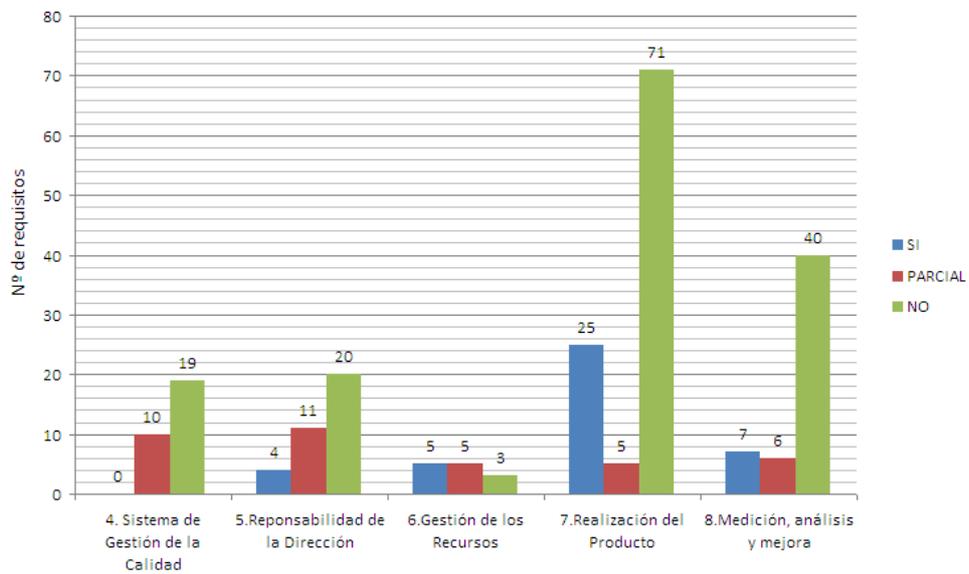


Figura 6. Resultados de la auditoria

Fuente: El Investigador (2011)

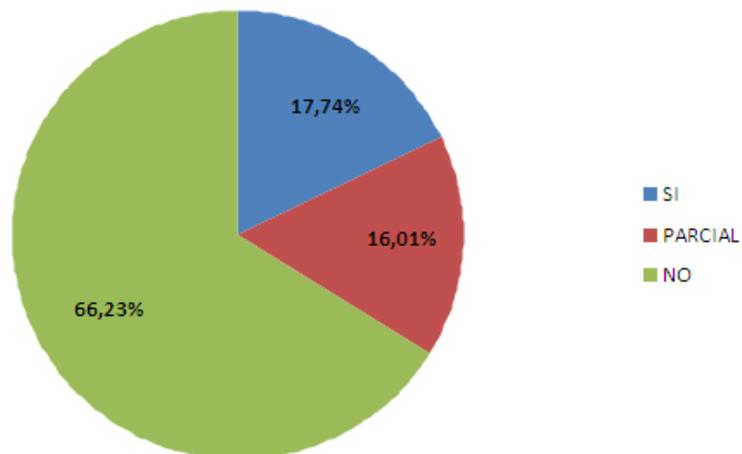


Figura 7. Porcentaje de cumplimiento

Fuente: El Investigador (2011)

Los principios de la calidad son el pilar de un Sistema de Gestión de la Calidad, en el siguiente cuadro se muestra el estado de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) con respecto al uso de los principios de la gestión de la calidad promovida por la normas ISO 9000.

Tabla 6. Estado en el uso de los principios de la gestión de la calidad

Principios de la Gestión de la Calidad	Cumple			Observación
	Si	Parcial	No	
Enfoque al cliente		X		Se cuenta con las especificaciones técnicas dadas por el cliente, aparece reflejado las condiciones esperadas del producto, servicio y de los procesos. No se hace seguimiento del cumplimiento de los requisitos de los clientes. No se evidencia la comprensión de necesidades futuras de los clientes. No se evidencia comunicación de las necesidades de los clientes a través de la organización. Se evidencia iniciativas de exceder expectativas esporádicamente.
Liderazgo		X		Está establecido la misión, visión y política de la calidad. Pero no se cuenta con objetivos de la calidad ni valores compartidos que permitan el logro de la visión y política de la calidad. El personal no tiene internalizado la misión, visión y política de la calidad, solo se divulga a los nuevos ingresos. Se cuenta con contrato colectivo justo y digno que contribuye en la motivación del personal.
Participación del personal			X	No existe una cultura de participación de todos los niveles de la organización.
Enfoque basado en procesos			X	No están definido los procesos: interrelaciones, entradas, actividades y salidas, responsabilidades, métodos y mediciones. De esta manera no se asegura la eficacia en el cumplimiento de los requisitos.
Enfoque de sistema para la gestión			X	No se tiene identificado, entendido, ni se gestiona los procesos interrelacionados como un sistema, lo que afecta la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de los objetivos.
Mejora continua			X	No es un objetivo permanente, se toman iniciativas de mejoras esporádicamente. No se cumple el ciclo planificar-hacer-verificar- actuar en los procesos.
Enfoque basado en hechos para la toma de decisión		X		La Gerencia General realiza revisiones, semanales y mensuales, de la gestión, a través de reportes dados por algunas áreas, Ejemplo: Contraloría interna, Prevención laboral, Planificación industrial, Recursos humanos y Operaciones.
Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	X			Cuenta con una gran gama de proveedores comprometidos que garantiza la consecución del servicio.

Diseño: El Investigador (2011)

CAPITULO V

PROPUESTA

En este capítulo se desarrolló la propuesta para dar respuesta a los objetivos 3 y 4 de este estudio:

- 3) Diseñar los procesos de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) de acuerdo al “Enfoque basado en procesos” para los sistemas de gestión.
- 4) Establecer un plan para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa Servicios de Comedores Orlando C.A (Secorca), basado en la Norma ISO 9001:2008.

Diseño de los procesos de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) de acuerdo al “Enfoque basado en procesos”

La Norma ISO 9001:2008 promueve el uso de un “Enfoque basado en procesos” en su apartado número 2, la cual describe lo siguiente:

“Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente 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, puede denominarse enfoque basado en procesos.

Cuando este enfoque se utiliza dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, enfatiza los siguientes elementos: la comprensión y cumplimiento de los requisitos, la necesidad de tomar en cuenta los procesos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño y eficacia de los procesos, y la mejora continua de dichos procesos.” (Pág. vi - vii)

Considerando estas premisas y de acuerdo a lo planteado en la Guía “orientación sobre el concepto y uso del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión”, se procedió al diseño de los procesos.

➤ Determinación de los requisitos de los clientes y partes interesadas

Para la determinación de los procesos se identificaron los clientes y otras partes interesadas, así como sus requisitos, necesidades y expectativas para definir los resultados previstos por la organización.

Tabla 7. Requisitos de los Clientes: Sidor, Alcasa

CLIENTE / PARTE INTERESADA	REQUISITOS	CARACTERISTICAS
COMENSALES EN LOS COMEDORES / PUESTOS DE TRABAJO DE SIDOR Y ALCASA	Capacidad de respuesta	Recarga oportuna de alimentos a comedores, cambios o servicios adicionales
	Fuerza laboral	Cantidad suficiente, Personal calificado, curso de manipulación de alimentos por organismos especializados para tal fin, Certificados (ej: certificado verde de salud)
	Cantidad	Disponibilidad de alimentos para todos los trabajadores
	Variedad	Diferentes preparaciones, incluyendo comida dietética
	Fumigación y desratización	Contar con Empresa certificada. Libre de insectos voladores o rastreros. Cronograma de fumigación y desratización
	Oportunidad	Prestación del servicio de acuerdo a los días laborables y horario establecido para el servicio de comedor y comidas para llevar
	Permisología	Contar con los permisos necesarios para la prestación del servicio y mantener vigencia.
	Equipos	En óptimas condiciones de limpieza, funcionamiento y presentación.
	Higiene y limpieza	Higiene del personal con equipos de protección personal, Higiene, limpieza y mantenimiento de ambientes en el servicio, en los procesos.
	Condiciones de materia prima	Sanas, frescas y limpias
	Distribución	Distribuir en la rutas establecidas. Contar con vehículos modelo 350 con cava de fibra de vidrio o aluminio y con estantería de aluminio, piso de aluminio antiresbalante, higienicos, de uso exclusivo para esta actividad, adecuada iluminación. Cantidad suficiente de vehículos. Cumplimiento de requisitos de ingreso y circulación. Programa de mantenimiento de los vehículos. Contar con conductores y ayudantes, con radios para la comunicación.
	Cumplimiento del menú	Publicación con días de antelación del menú, Eficacia
Condiciones del servicio	<u>Comida servida en comedores:</u> Disponibilidad de lencería, hielo con una calidad bacteriológica óptima, servilletas, agua a través de dispensador, bebidas variadas y frías, Temperatura óptima de los alimentos para consumo. <u>Comida empacada:</u> En envases desechables de aluminio 788 o su equivalente con capacidad de 900gr. Servilletas y juego de cubiertos desechables resistentes, deben estar empacados en bolsas plásticas individuales, al igual que el pan o casabe y postres, bebidas variadas y frías. Temperatura óptima de los alimentos para consumo	
Alimentos nutritivos	Alimentos balanceados	

Diseño: El Investigador (2011)

Tabla 8. Requisitos de los Clientes: Otras partes interesadas

CLIENTE / PARTE INTERESADA	REQUISITOS	CARACTERISTICAS
TRABAJADORES SECORCA / SINDICATO	Contrato colectivo de la Empresa Secorca	Cumplimiento de beneficios salariales, beneficios para el bienestar social, capacitación, otros beneficios
MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE PLANIFICACIÓN Y FINANZAS	Proyecto Nacional Simón Bolívar en su Primer Plan Socialista -PPS-del Desarrollo Económico y Social de la Nación para el período 2007 – 2013	En la Directriz: IV. Modelo Productivo Socialista. Entre los objetivos se encuentra: "Incrementar la soberanía alimentaria y consolidar la seguridad alimentaria" Entre las estrategias y políticas para el cumplimiento de los objetivos está: "Divulgar y adoptar las normas de calidad internacional que permitan ofrecer propuestas competitivas"
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA ALIMENTACIÓN	Ley Orgánica de Seguridad y Soberanía Agroalimentaria, Ley de Alimentación para los Trabajadores, Reglamento de la Ley de Alimentación para los Trabajadores, Reglamento Orgánico Ley del Instituto Nacional de Nutrición	Garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos, implementación de sistemas de la calidad, proteger y mejorar el estado nutricional de los trabajadores, Políticas y lineamientos sobre los programas de nutrición y alimentación.
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA SALUD (DIRECCIÓN DE SANIDAD)	Reglamento general de alimentos	Cumplimiento, eficacia. (Permisología sanitaria)
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL COMERCIO	Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios	Cumplimiento de reglamentaciones técnicas aprobadas por el organismo competente de normalización y certificación de calidad relacionadas al bien o servicio.
SENIAT	Cumplimiento de las leyes, reglamentos, decretos, resoluciones, providencias	Pago oportuno y eficaz de los impuestos, retenciones ISLR; IVA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR DEL TRABAJO (INSAPSEL)	Ley Orgánica del Trabajo	Cumplimiento, eficacia
	LOPCYMAT	Cumplimiento, eficacia: Prevención laboral
ACCIONISTAS	Permanencia en el mercado	Calidad del Servicio, competitividad
	Rentabilidad	Productividad
PROVEEDORES	Cumplimiento de acuerdos	Oportunidad y eficacia de pagos

Diseño: El Investigador (2011)

- Análisis de la Norma ISO 9001:2008 con respecto a la normas: ISO 22000:2005, ISO 10002:2004, ISO 10003:2007 y la ISO 10004:2010

Adicionalmente se realizó un análisis de las normas ISO 22000:2005 Sistema de gestión para la inocuidad, ISO 10002:2004 Tratamiento de quejas, ISO 10003:2007 Resolución de conflictos externos y la ISO 10004:2010 Seguimiento de la satisfacción del cliente, a fin de complementar el sistema de gestión de la calidad que se propone en base a la Norma ISO 9001:2008. Estas normas se incluyen producto de las debilidades detectadas en la gestión actual de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) y tomando en consideración los requisitos establecidos por los organismos públicos.

Tabla 9. Otras normas ISO

NORMAS ISO				
ISO 9001	ISO 22000	ISO 10002	ISO 10003	ISO 10004
1.Objeto y campo de aplicación 2.Referencias normativas 3 Términos y definiciones	1 Alcance 2 Referencias normativas 3 Términos y definiciones	1.Objeto y campo de aplicación 2.Referencias normativas 3 Términos y definiciones	1 Alcance 2.Referencias normativas 3 Términos y definiciones	1 Alcance 2Referencias normativas 3 Términos y definiciones
4.Sistema de gestión de la calidad 4.1 Requisitos	4.Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos 4.1 Requisitos	4.Principios de orientación.	4.Principios de orientación.	4.Concepto de satisfacción del cliente.
5.Responsabilidad de la Dirección 5.1 Compromiso de la Dirección 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de la calidad 5.4 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación 5.6 Revisión por la Dirección	5.Responsabilidad de la Dirección 5.1 Compromiso de la Dirección 5.2 Política de inocuidad de los alimentos 5.3 Planificación del Sistema de Gestión de la inocuidad de los alimentos 5.4 Responsabilidad y autoridad 5.5Líder del equipo de inocuidad de los alimentos 5.6 Comunicación 5.7 Preparación y respuesta ante la emergencia 5.8 Revisión por la Dirección	5. Marco de referencia para el tratamiento de las quejas: Compromiso, política, responsabilidad y autoridad. 6.Planificación y diseño: Generalidades, objetivos, actividades, recursos.	5. Marco de referencia para la resolución de conflictos: Compromiso, política, responsabilidades 6.Planificación, diseño y desarrollo: Generalidades, objetivos, actividades, recursos.	5. Marco de referencia para el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. 6.Planeación para el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. Determinación de: Propósito y objetivos, alcance y frecuencia, métodos de implementación y responsabilidades, asignación de recursos
6 Gestión de los recursos 6.1 Provisión de recursos 6.2 Recursos humanos 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo	6 Gestión de los recursos 6.1 Provisión de recursos 6.2 Recursos humanos 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo			

NORMAS ISO				
ISO 9001	ISO 22000	ISO 10002	ISO 10003	ISO 10004
7 Realización del producto 7.1 Planificación de la realización del producto 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.3 Diseño y desarrollo 7.4 Compras 7.5 Producción y prestación del servicio 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	7 Planificación y realización de productos inocuos 7.1 General 7.2 Programas de prerequisites (PPRs) 7.3 Pasos preliminares para permitir el análisis de peligros 7.4 Análisis de peligros 7.5 Estableciendo los programas de prerequisites operacionales 7.6 Estableciendo el plan HACCP 7.7 Actualización de los documentos e información preliminar que especifican los PPRs y el plan HACCP 7.8 Planificación de la verificación 7.9 Sistema de trazabilidad 7.10 Control de no conformidades	7 Operación del proceso de tratamiento de quejas: 7.1 Comunicación 7.2 Recepción de la queja 7.3 Seguimiento de la queja 7.4 Acuse de recibo de la queja 7.5 Evaluación inicial de la queja 7.6 Investigación de las quejas 7.7 Respuesta a las quejas 7.8 Comunicación de la decisión 7.9 Cierre de la queja	7 Operación del proceso de resolución de conflictos: 7.1 Generalidades 7.2 Remisión de las quejas 7.3 Notificación de la recepción de conflictos 7.4 Formulación de la respuesta de la organización 7.5 Resolución de conflictos 7.6 Implementación de la resolución 7.7 Cierre del expediente	
8. Medición, análisis y mejora 8.1 Generalidades 8.2 Seguimiento y medición 8.3 Control del producto no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora	8. Validación, verificación y mejora del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos 8.1 General 8.2 Validación de combinaciones de medidas de control 8.3 Control del seguimiento y la medición 8.4 Verificación del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos 8.5 Mejora	8. Mantenimiento y mejora	8. Mantenimiento y mejora	7. Actividades de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente: Identificación de expectativas, recopilación de información, análisis, retroalimentación y seguimiento. 8. Mantenimiento y mejora del proceso de seguimiento y medición.

Diseño: El Investigador (2011)

La norma ISO 9001 describe un Sistema de Gestión de Calidad genérico, permite a una organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la

calidad con requisitos de sistemas de gestión o normas ISO relacionadas. La intención de esta propuesta es presentar como base el sistema de gestión de la norma ISO 9001 y añadir, de las otras normas ISO que se describen en la tabla anterior, algunos elementos que permitirán contribuir al logro de los objetivos que se plantea la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca). A continuación se presenta lo que se propone agregar, de acuerdo al análisis realizado:

Tabla 10. Otros elementos que se proponen adicionar

Estructura de la Norma ISO 9001	Elementos que se proponen adicionar
4.Sistema de Gestión de la Calidad	-Las actividades de la gestión de la calidad debe incluir la identificación, evaluación y control de los peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos y la comunicación de información a través de toda la cadena alimentaria sobre temas de inocuidad relacionada a los productos.
5.Responsabilidad de la Dirección	-Una política y objetivos de la calidad que incluya la inocuidad de los alimentos. -Establecer formalmente una coordinación de la calidad, que entre sus responsabilidades incluya la inocuidad de los alimentos. Establezca procedimientos para gestionar potenciales situaciones de emergencia que pueden afectar la inocuidad de los alimentos. -Establecer un equipo de trabajo que lidere la implementación, mantenimiento y actualización del sistema de gestión de la calidad. -En el proceso de comunicación interna considerar temas que conciernen a la inocuidad de los alimentos.
6.Gestión de los Recursos	-Considerar la inocuidad de los alimentos en la competencia, toma de conciencia y formación del personal.
7.Realización del Producto	-Establecer el programa de prerrequisitos (PPRs: buenas prácticas de producción, de higiene y limpieza, almacenamiento y distribución), Plan HACCP (Análisis de peligros y puntos de control crítico) y el sistema de trazabilidad. -En el proceso de comunicación con el cliente considerar temas que conciernen a la inocuidad de los alimentos. Incluir recomendaciones de las normas ISO 10002 tratamiento de quejas y la ISO 10003 resolución de conflictos externos.
8.Medición, análisis y mejora	-Considerar la inocuidad de los alimentos en la medición, análisis y mejora. -Incluir las recomendaciones de la norma ISO 10004 en el proceso de medición y seguimiento de la satisfacción del cliente.

Diseño: El Investigador (2011)

- Enfoque de procesos de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca)



Figura 8. Mapa del Sistema de Gestión de la Calidad
Fuente: El Investigador (2011)

Este modelo de sistema de gestión de la calidad muestra los vínculos entre los procesos en función de los requisitos 4, 5, 6, 7 y 8 de la Norma ISO 9001:2008. Los clientes suministran los requisitos como elementos de entrada.

Este modelo permite diseminar, a través de los procesos, en forma de especificaciones los requisitos de los clientes. Por medio de la metodología conocida como planificar-hacer-verificar-actuar se gestiona el sistema y cada uno de los procesos a fin de ser eficaz y cumplir con los requisitos demandados.

La evaluación de la información relativa a la percepción del cliente permite a la organización verificar si ha cumplido con los requisitos.

Tipos de procesos

Tabla 11. Tipos de procesos

Procesos para la Gestión de una Organización	Procesos para la Gestión de los Recursos y de apoyo	Procesos de Realización del Servicio	Procesos de Medición, Análisis y Mejora
1) Planificación estratégica 2) Revisión por la dirección 3) Gestión de la calidad 4) Planificación de la producción 5) Comunicación interna	1) Administración de los recursos 2) Compras 3) Gestión del talento humano 4) Seguridad física 5) Comunicación con el cliente 6) Control de los dispositivos de seguimiento y medición 7) Prevención laboral 8) Mantenimiento: limpieza, industrial y vehicular 9) Determinación y revisión de los requisitos 10) Procesos externos 11) Servicios de telemática 12) Contraloría interna	1) Recepción y almacenamiento de materia prima 2) Producción 3) Operaciones 4) Servicio de comida en comedores	1) Auditoría interna 2) Seguimiento y medición del servicio 3) Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente 4) Seguimiento y medición de los procesos 5) Mejora continua 6) Análisis de datos

Diseño: El Investigador (2011)

Descripción de los tipos de procesos

- Procesos para la gestión de una organización. Incluyen procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos para los otros objetivos de la calidad y resultados deseados de la organización y para las revisiones por la dirección.
- Procesos para la gestión de recursos y de apoyo. Incluyen todos los procesos que hacen falta para la proporcionar los recursos necesarios para los objetivos de calidad y resultados deseados de la organización.
- Procesos de realización del servicio. Incluyen todos los procesos que proporcionan los resultados deseados por la organización.
- Procesos de medición, análisis y mejora. Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos para realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento, auditoría, análisis del desempeño y procesos de mejora (por ejemplo, para las acciones correctivas y preventivas).

Los procesos de medición a menudo están documentados como una parte integral de los procesos de gestión, de recursos y de realización; mientras que los procesos de análisis y mejora con frecuencia se tratan como procesos autónomos que interactúan con otros procesos, reciben elementos de entrada de los resultados de las mediciones, y envían resultados para la mejora de esos procesos.

Caracterización de los procesos identificados

A continuación se muestra la caracterización de todos los procesos identificados, en cada una de ellas se determinó: Nombre del proceso, Propósito, Dueño del proceso, Indicadores, Elementos de entrada, Proveedores y procesos relacionados, Actividades, Elementos de salida, Clientes y procesos relacionados, Recursos. El diseño de los procesos fue realizado por el Investigador (2011).

Procesos para la Gestión de una Organización

PROCESO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Propósito: Evaluar sistemáticamente la naturaleza del negocio para la definición de objetivos, estrategias, metas y políticas, que permitan la competitividad, sostenibilidad y rentabilidad de la empresa.

Dueño del proceso: Gerente General

Indicadores: Cumplimiento del plan operativo anual.

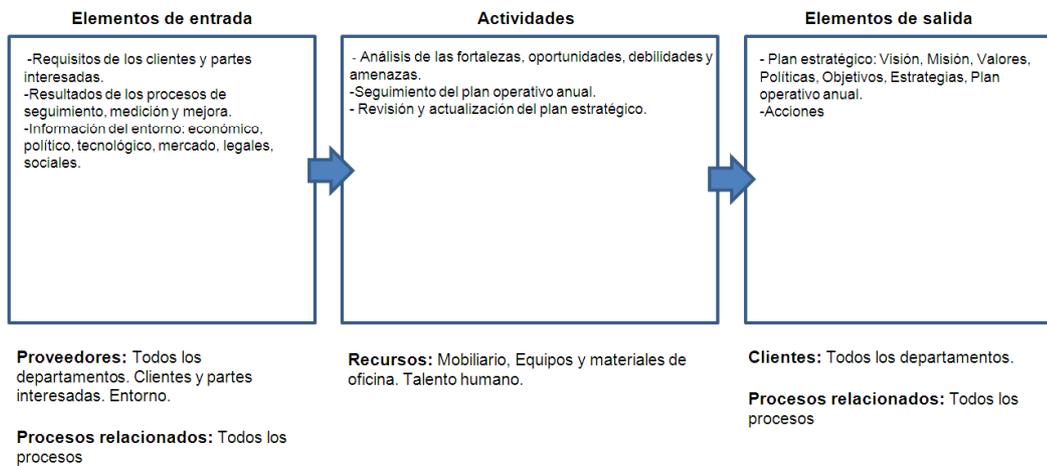


Figura 9. Proceso Planificación Estratégica

PROCESO: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Propósito: Revisar el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua

Dueño del proceso: Gerente General

Indicadores: Clima organizacional, cumplimiento de acciones.

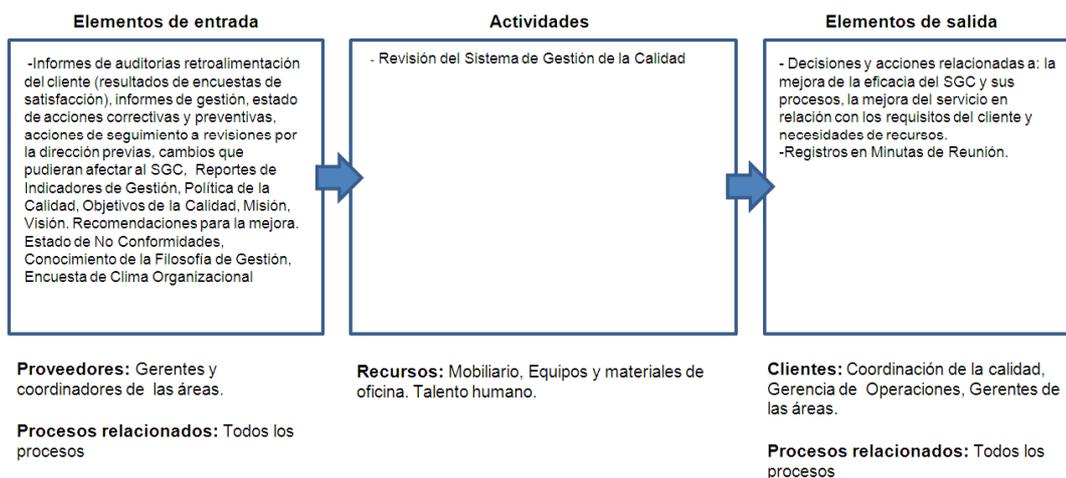


Figura 10. Proceso Revisión por la Dirección

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD

Propósito: Cuidar y velar por la inocuidad y calidad de la materia prima y alimentos procesados, incluyendo durante la prestación del servicio.

Dueño del proceso: Coordinador de la calidad

Indicadores: Cumplimiento del plan para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

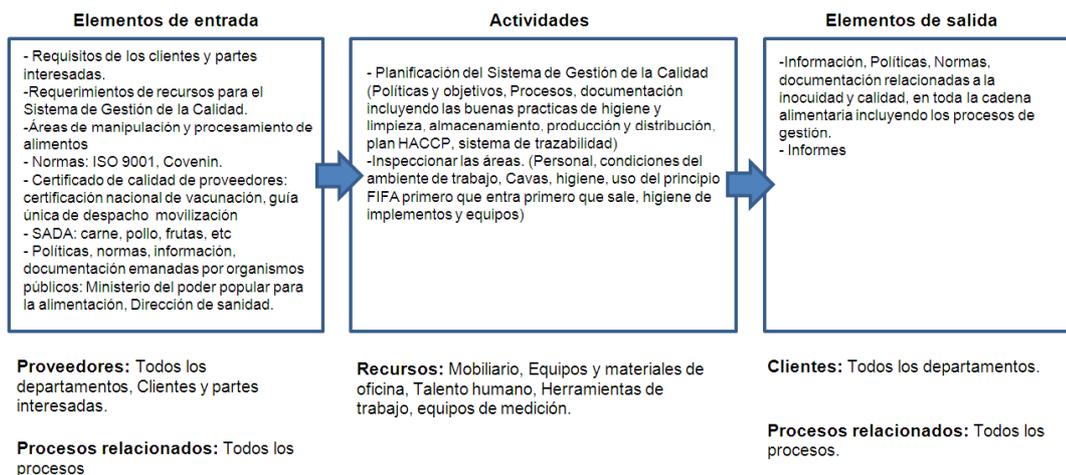


Figura 11. Proceso Gestión de la Calidad

PROCESO: PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

Propósito: Planificar, dirigir y controlar el sistema de planificación y control de las distintas áreas de la empresa, incluyendo la planificación y control de la materia prima utilizada semanal, mensual y anual.

Dueño del proceso: Gerente de Producción

Indicadores: Producción real / planificación.

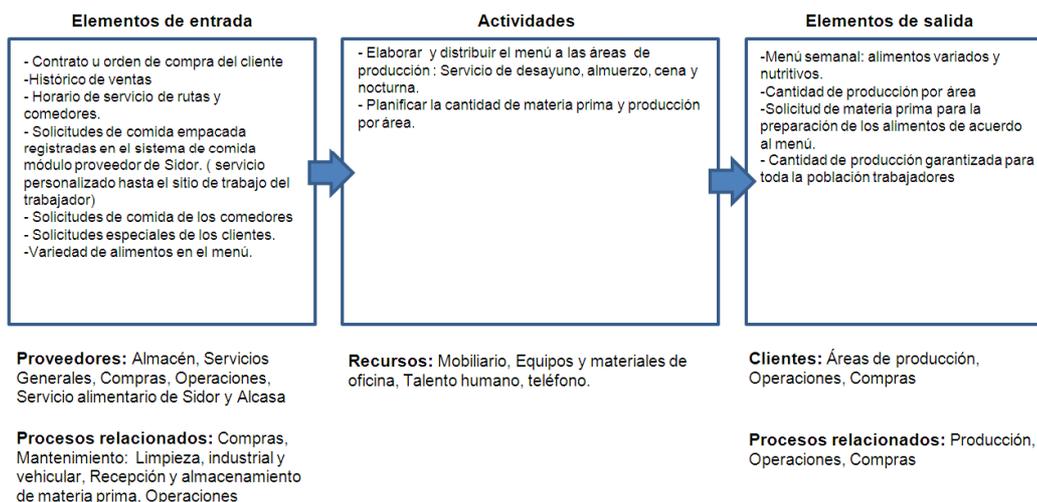


Figura 12. Proceso Planificación de la Producción

PROCESO: COMUNICACIÓN INTERNA

Propósito: Establecer actividades de comunicación interna apropiados considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

Dueño del proceso: Gerente General

Indicadores: No se estableció.

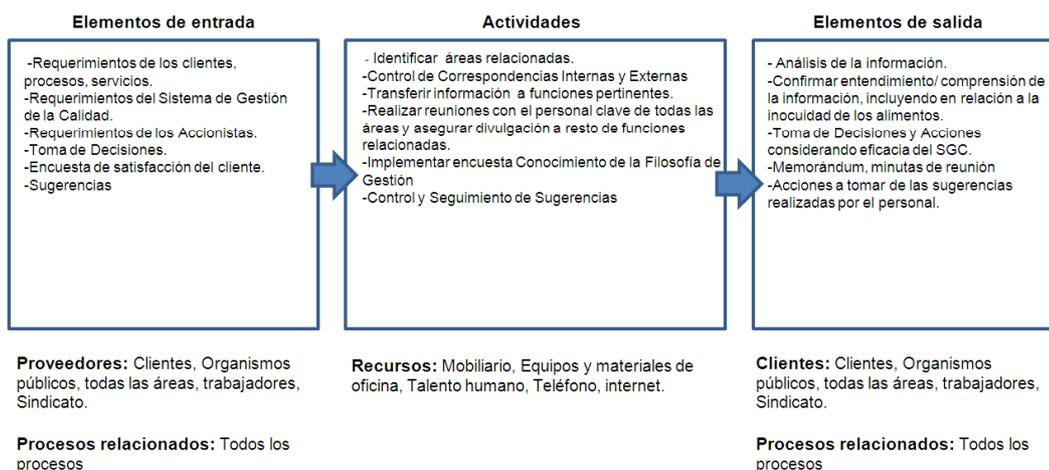


Figura 13. Proceso Comunicación Interna

Procesos para la Gestión de los Recursos y de Apoyo

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS

Propósito: Definir las actividades relacionadas a la administración de los recursos de manera de asegurar su disponibilidad para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y aumentar la satisfacción del cliente.

Dueño del proceso: Gerente de Administración

Indicadores: Control de la disponibilidad presupuestaria, Monto cancelado / Monto total por pagar, Monto cancelado / Monto total por cobrar



Figura 14. Proceso Administración de los Recursos

PROCESO: COMPRAS

Propósito: Definir las actividades de compra de manera de asegurar que el producto comprado o servicio contratado cumple los requisitos de compra especificados y que los proveedores que los suministran sean confiables.

Dueño del proceso: Jefe de Compras

Indicadores: Evaluación de proveedores

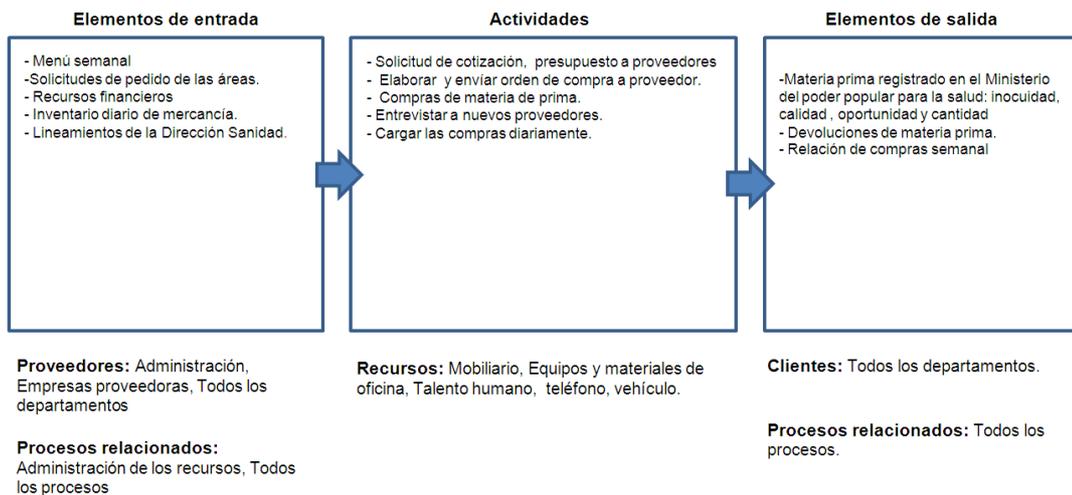


Figura 15. Proceso Compras

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Propósito: Establecer las actividades para gestionar el talento humano en cuanto a ingreso, capacitación, pago, beneficios, asistencia médica y otros aspectos relacionados.

Dueño del proceso: Gerente de recursos humanos

Indicadores: Cumplimiento del plan de capacitación, Gastos de personal, Ausentismo, Rotación del personal, Estadísticas de la morbilidad del personal

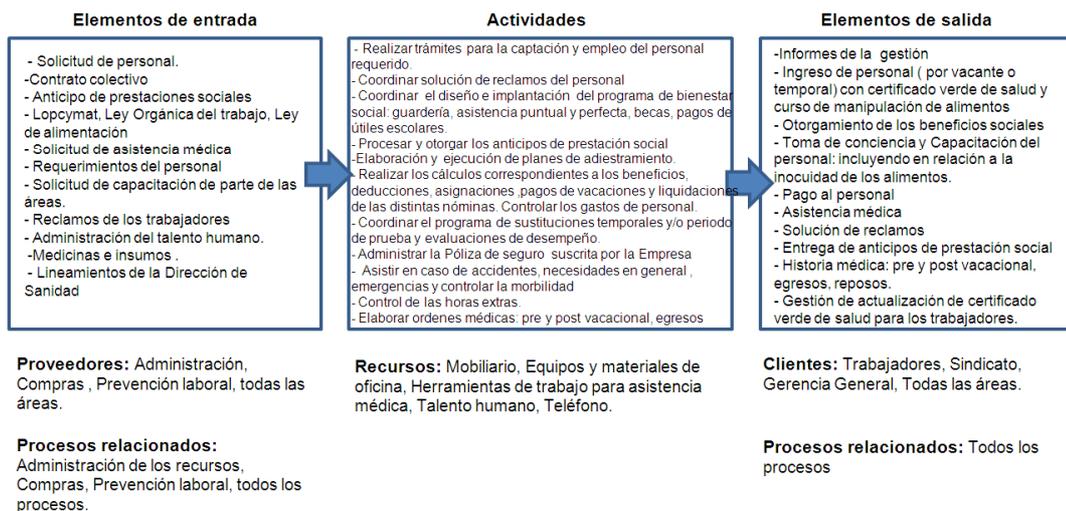


Figura 16. Proceso Gestión del Talento Humano

PROCESO: SEGURIDAD FISICA

Propósito: Control de acceso a la empresa, control de áreas asignadas, verificación de equipos, verificación de personas y vehículos, chequeo de materiales y equipos, entrada y salida de materiales.

Dueño del proceso: Jefe de seguridad física

Indicadores: Nº de novedades por mes.

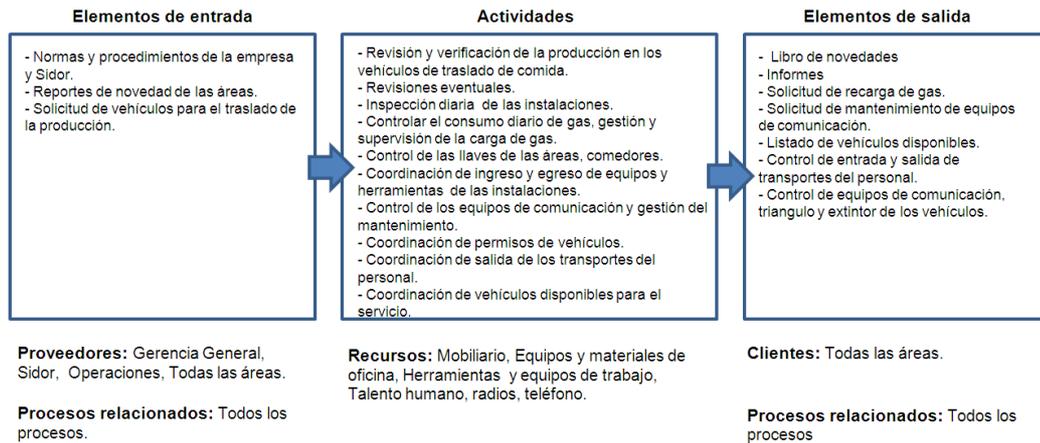


Figura 17. Proceso Seguridad Física

PROCESO: COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Propósito: Establecer un proceso para llevar a cabo la comunicación con el cliente de manera de conocer sus requisitos, retroalimentación, sugerencias y quejas

Dueño del proceso: Gerente de planta

Indicadores: Cumplimiento de acciones

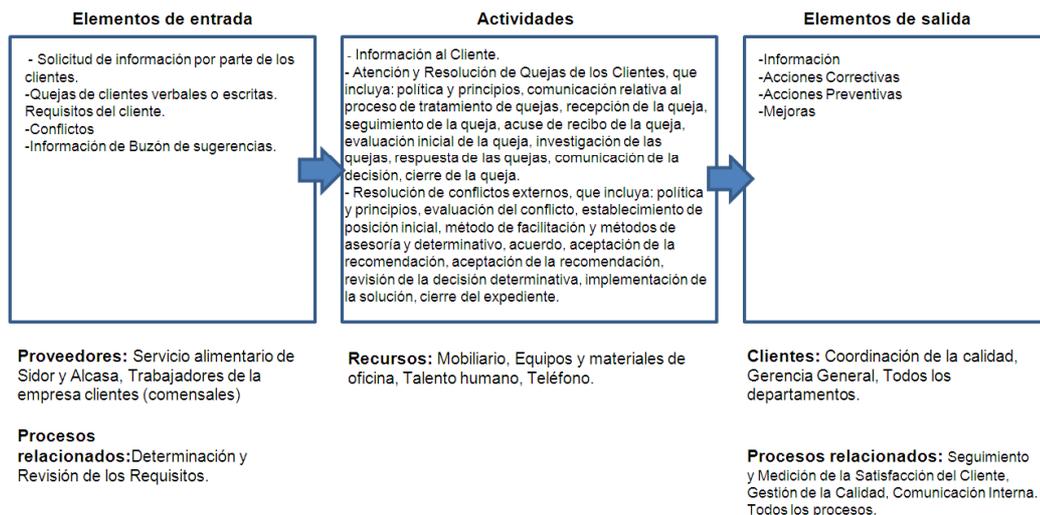


Figura 18. Proceso Comunicación con el Cliente

PROCESO: CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Propósito: Establecer las disposiciones para el control de los dispositivos de seguimiento y de medición utilizados para proporcionar evidencia de la conformidad de los servicios con los requisitos

Dueño del proceso: Coordinador de la calidad

Indicadores: No se estableció.

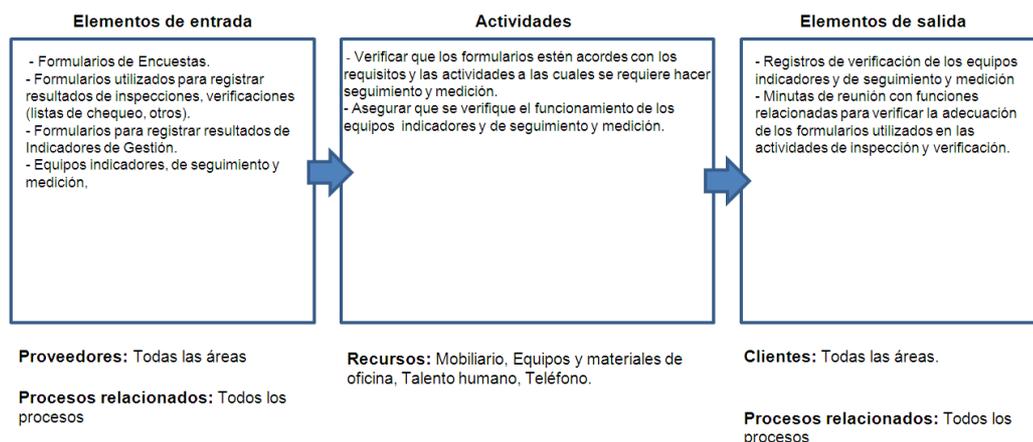


Figura 19. Proceso Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

PROCESO: PREVENCIÓN LABORAL

Propósito: Velar por el cumplimiento de la política, normas y procedimientos de seguridad a fin de proteger la salud de los trabajadores y prevenir accidentes.

Dueño del proceso: Jefe de Prevención laboral

Indicadores: Índices de accidentabilidad, cumplimiento de las inspecciones, cumplimiento de acciones.

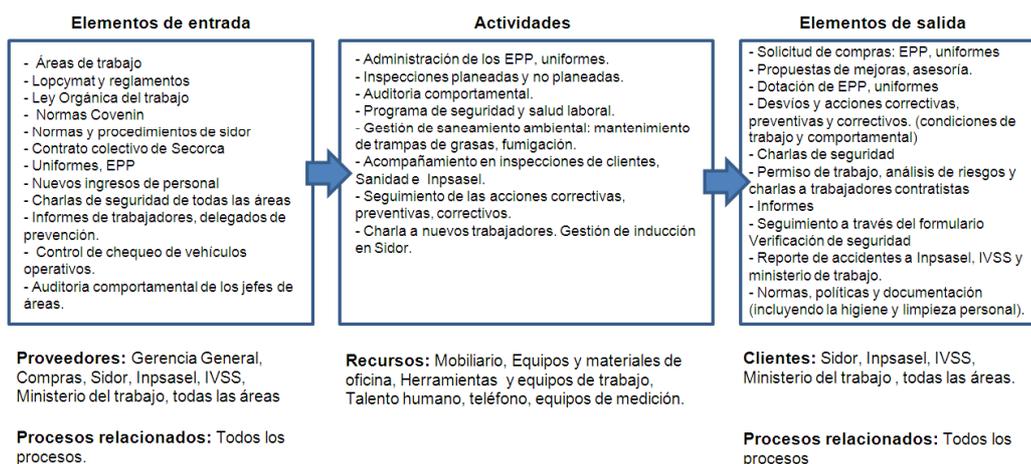


Figura 20. Proceso Prevención Laboral

PROCESO: MANTENIMIENTO: LIMPIEZA, INDUSTRIAL Y VEHICULAR

Propósito: Definir, ejecutar y controlar planes y programas de mantenimiento de limpieza, industrial y vehicular.

Dueño del proceso: Gerente de Servicios Generales

Indicadores: Cumplimiento del plan de mantenimiento, Porcentaje de mantenimiento correctivo. Costos de mantenimiento.

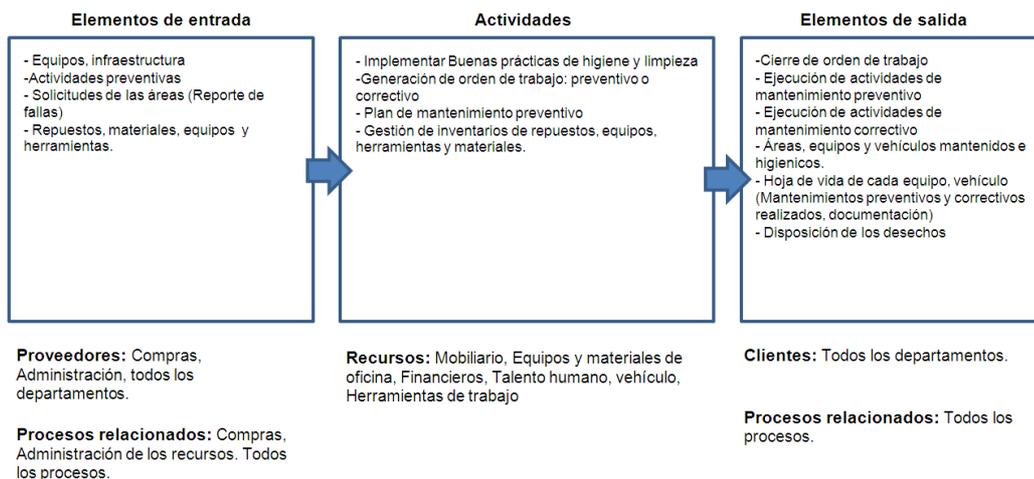


Figura 21. Proceso Mantenimiento: Limpieza, Industrial y Vehicular

PROCESO: DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS

Propósito: Establecer las entradas, actividades y salidas para determinar y revisar los requisitos de los usuarios en general

Dueño del proceso: Gerente General

Indicadores: N° de requisitos

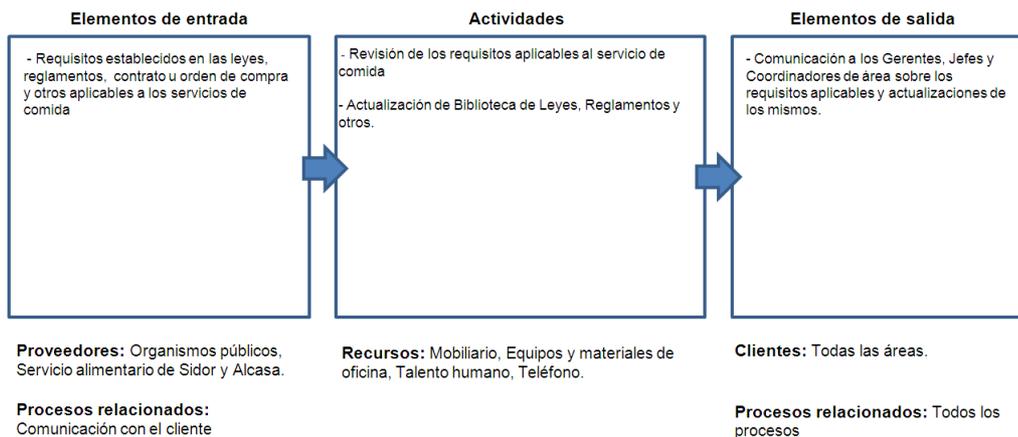


Figura 22. Proceso Determinación y Revisión de los Requisitos

PROCESO: PROCESOS EXTERNOS

Propósito: Definir los controles aplicables a los procesos externos que ejecutan servicios contratados que afectan la calidad de los servicios prestados

Dueño del proceso: Gerente de Administración

Indicadores: Evaluación de los proveedores

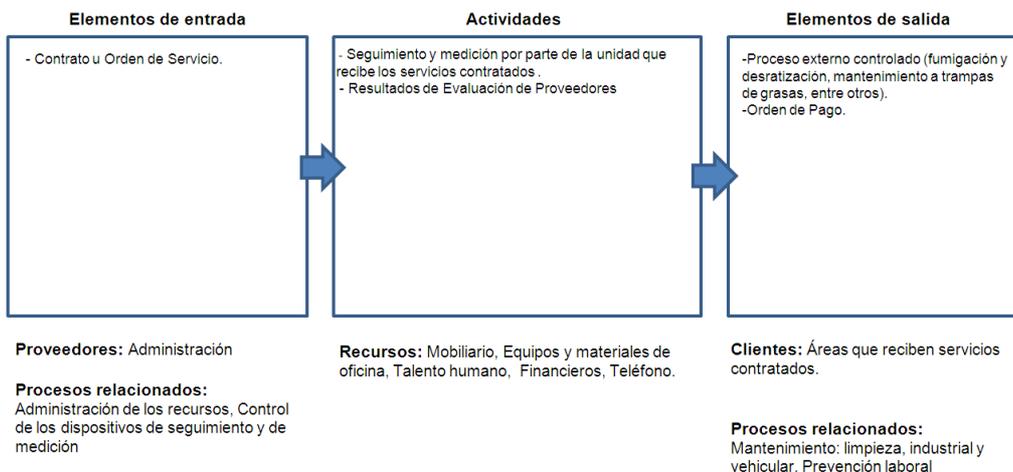


Figura 23. Proceso Procesos Externos

PROCESO: SERVICIO DE TELEMÁTICA

Propósito: Dotar y mantener los sistemas de información, equipos de computación, herramientas informáticas, redes de comunicación de datos y telefonía fija y celular.

Dueño del proceso: Jefe departamento de telemática

Indicadores: Cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Telemática, Cumplimiento de requerimientos.

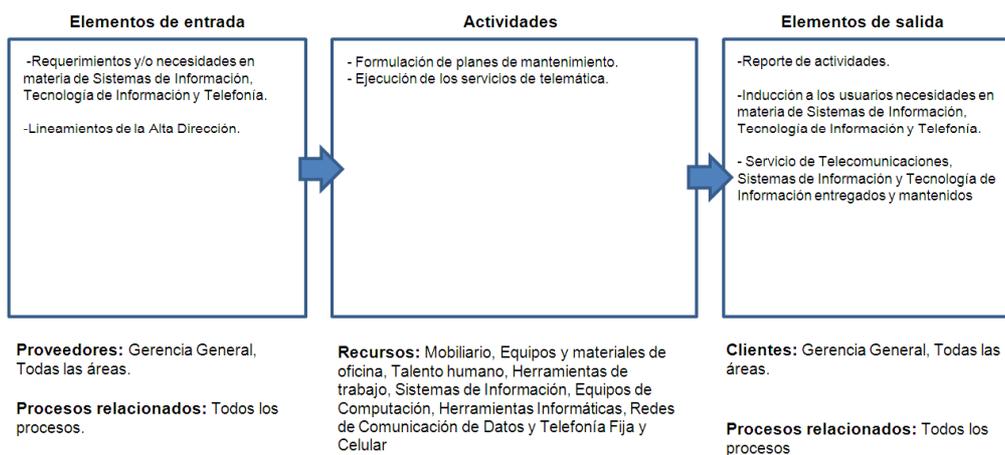


Figura 24. Proceso Servicio de Telemática

PROCESO: CONTRALORÍA INTERNA

Propósito: Revisar y evaluar el control interno y proponer recomendaciones tendientes a su optimización y al incremento de la eficiencia y eficacia de la gestión de la empresa.

Dueño del proceso: Contralor interno

Indicadores: % de utilidad, índices de participación de la materia prima y otros componentes en el costo de producción.



Figura 25. Proceso Contraloría Interna

Procesos de Realización del Servicio

PROCESO: RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA

Propósito: Atender los requerimientos de las diferentes áreas en cuanto al suministro de materiales y mercancía del almacén, cumpliendo con los requisitos de inocuidad, calidad, oportunidad y cantidad.

Dueño del proceso: Jefe de Compras

Indicadores: Cantidad de materia prima despachada por rubro, Devoluciones de materia prima no apta.

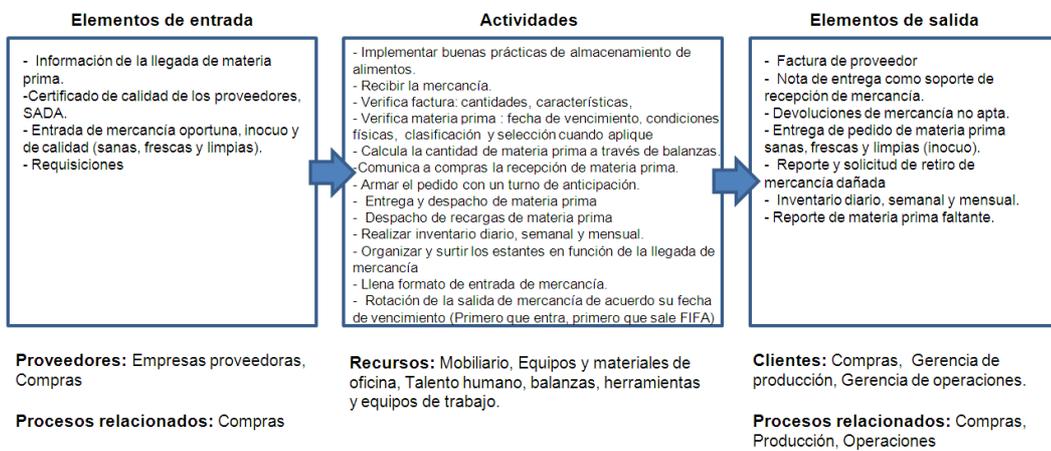


Figura 26. Proceso Recepción y Almacenamiento de Materia Prima

PROCESO: PRODUCCIÓN

Propósito: Llevar a cabo la realización o manufactura de la comida de acuerdo a un menú previamente establecido

Dueño del proceso: Gerente de Producción

Indicadores: Cumplimiento del menú, N° de comida elaborada por servicio y por tipo de plato.

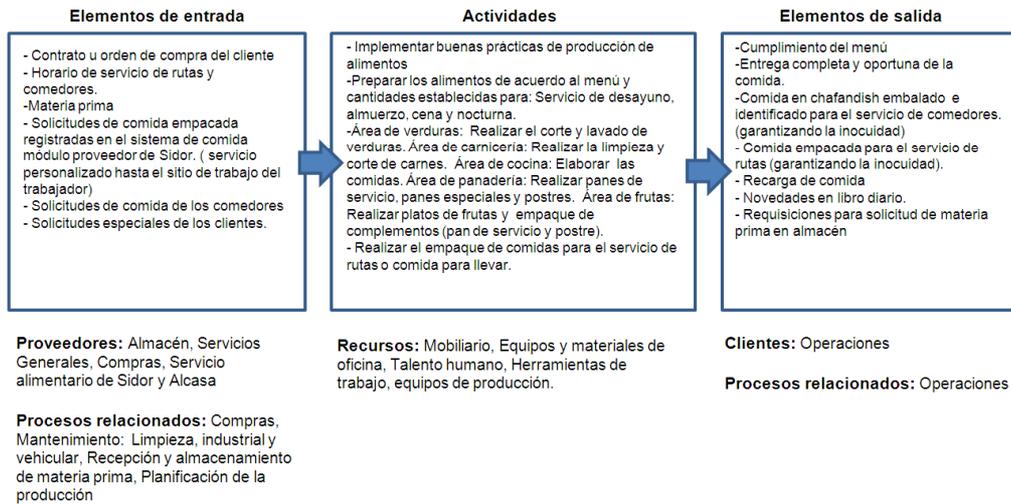


Figura 27. Proceso Producción

PROCESO: OPERACIONES

Propósito: Planificar, organizar y controlar todo lo relacionado al número y cantidades de comida a distribuir a los diferentes comedores y áreas de trabajo (Empacadas o Servidas).

Dueño del proceso: Gerente de Operaciones

Indicadores: Capacidad de respuesta, N° de ventas por servicio empacado y comedores por cliente.

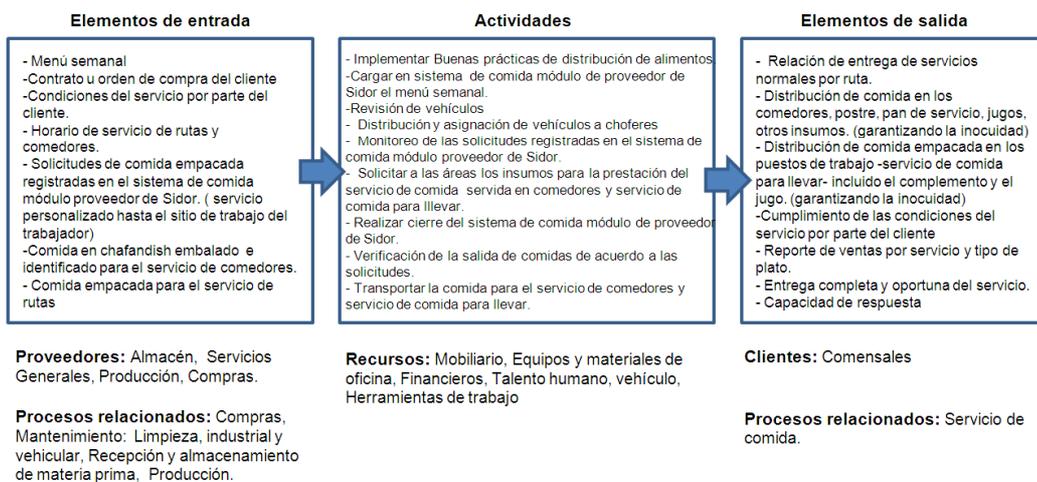


Figura 28. Proceso Operaciones

PROCESO: SERVICIO DE COMIDA EN COMEDORES

Propósito: Cumplir con el Servicio de Comida tanto empacada como servida en el horario establecido con la debida atención a los comensales en cada comedor.

Dueño del proceso: Coordinador de comedores

Indicadores: N° de comida vendida por servicio.

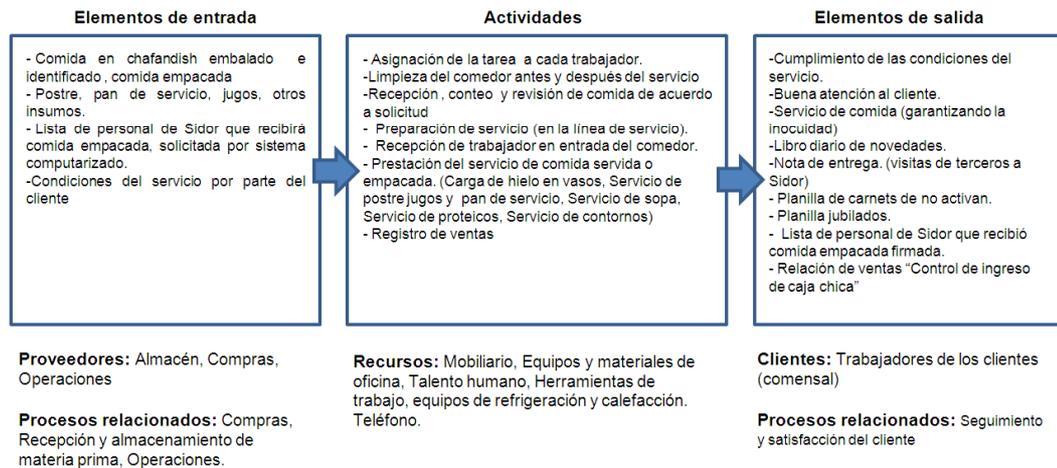


Figura 29. Proceso Servicio de Comida en Comedores

Procesos de Medición, Análisis y Mejora

PROCESO: AUDITORIA INTERNA

Propósito: Establecer un proceso para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

Dueño del proceso: Coordinador de la calidad

Indicadores: Total de no Conformidades , Cumplimiento de acciones correctivas y preventivas

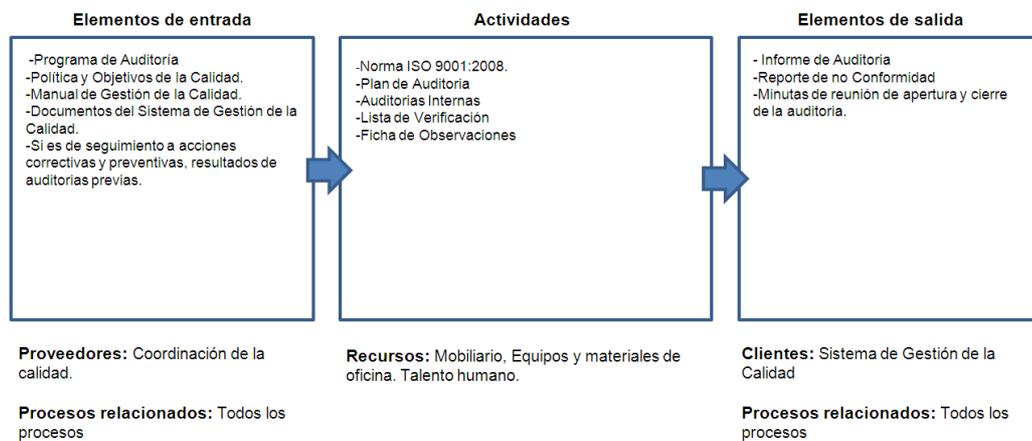


Figura 30. Proceso Auditoría Interna

PROCESO: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

Propósito: Establecer las actividades para el seguimiento y la medición de los servicios del Sistema de Gestión de la Calidad.

Dueño del proceso: Coordinador de la calidad

Indicadores: Todos los indicadores definidos para los procesos de Realización del Servicio

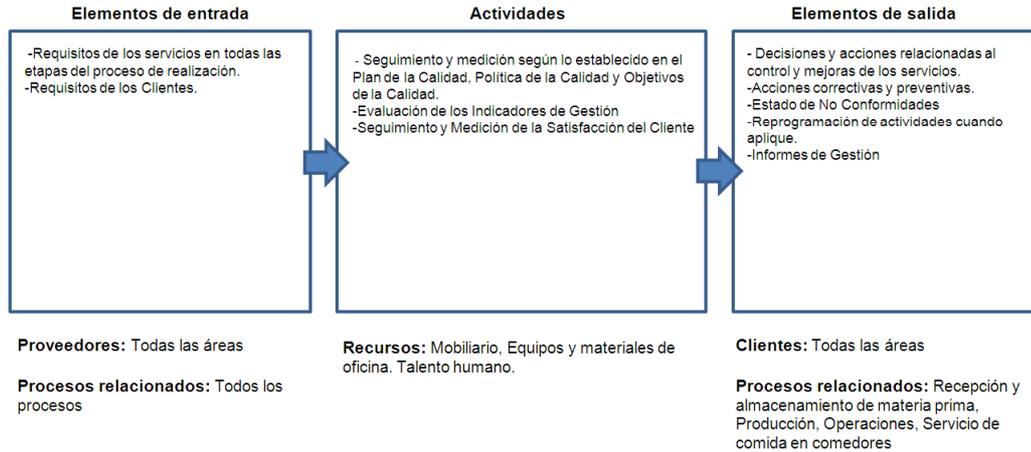


Figura 31. Proceso Seguimiento y Medición del Servicio

PROCESO: SEGUIMIENTO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Propósito: Establecer un proceso para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

Dueño del proceso: Gerente de operaciones

Indicadores: Grado de satisfacción del cliente

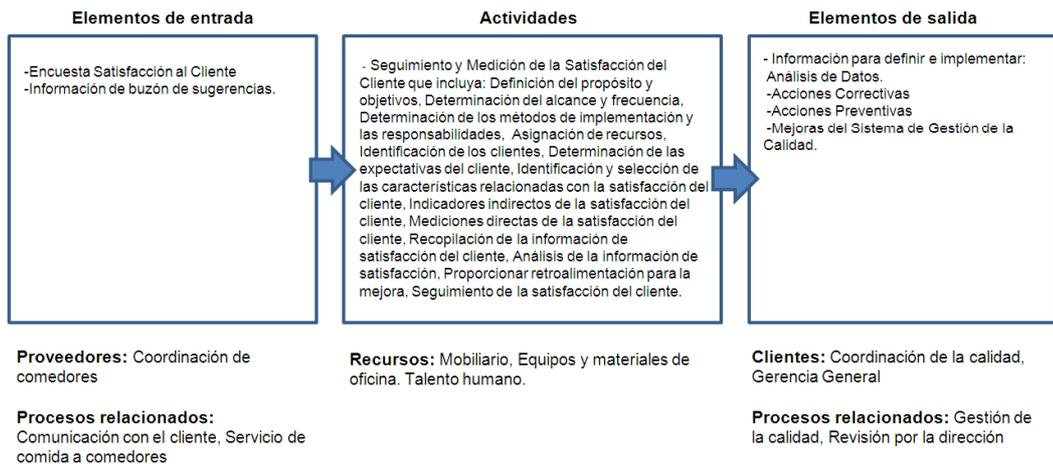


Figura 32. Proceso de Seguimiento y Satisfacción del Cliente

PROCESO: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Propósito: Establecer las actividades para el seguimiento y la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Dueño del proceso: Coordinador de la calidad

Indicadores: Grado de Satisfacción de los Clientes Internos

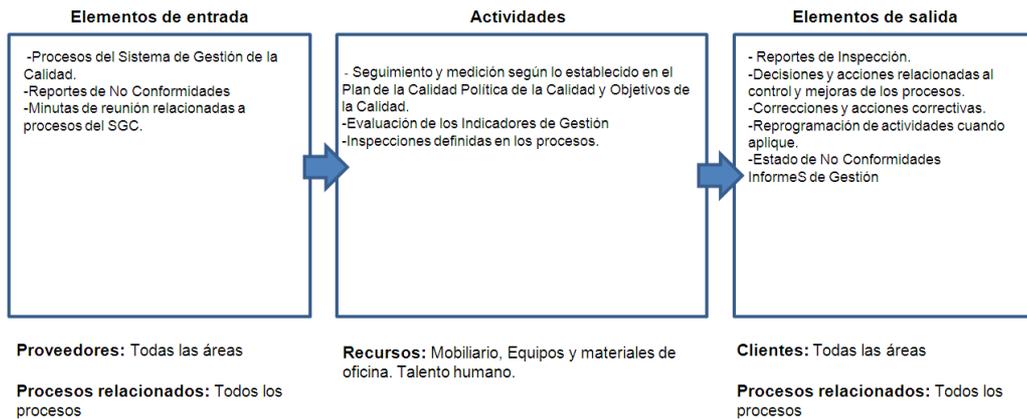


Figura 33. Proceso Seguimiento y Medición de los Procesos

PROCESO: MEJORA CONTINUA

Propósito: Establecer un proceso para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad

Dueño del proceso: Coordinador de la calidad

Indicadores: Cumplimiento de acciones correctivas y preventivas del Sistema de Gestión de la Calidad

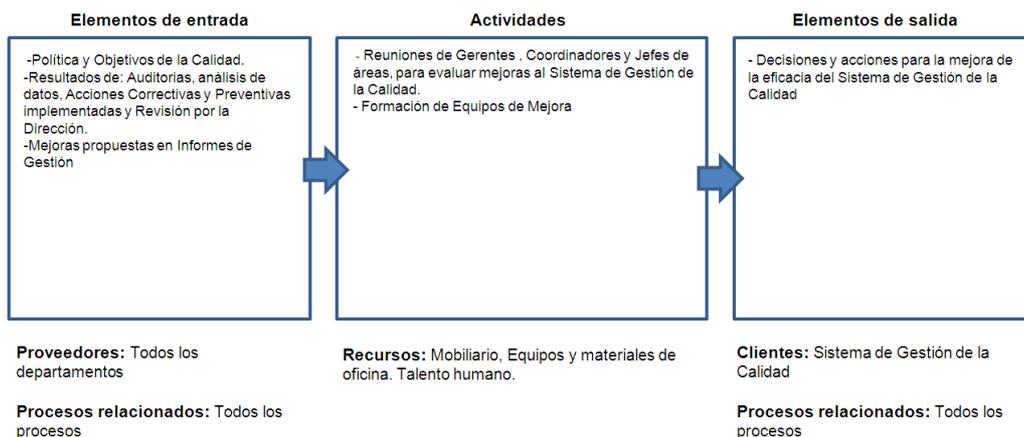


Figura 34. Proceso Mejora Continua

PROCESO: ANÁLISIS DE DATOS

Propósito: Establecer las actividades para el análisis de los datos generados por las actividades de seguimiento y medición de los procesos, servicios, satisfacción del cliente, resultados de auditorías y otros del Sistema de Gestión de la Calidad.

Dueño del proceso: Coordinador de la calidad

Indicadores: Estado de los indicadores de gestión

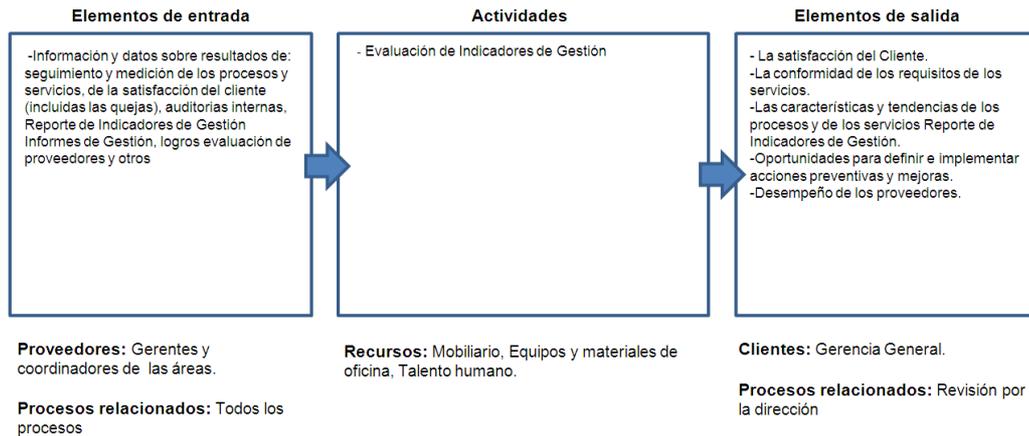


Figura 35. Proceso Análisis de Datos

Plan para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca), basado en la Norma ISO 9001:2008

Una vez analizado los procesos actuales con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, aunado a la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes y los procesos necesarios para gestionar la calidad, se procedió a establecer el plan para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca), el cual tiene como finalidad estimar las actividades necesarias para el logro de la propuesta.

Alcance

Determinar las actividades necesarias para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008 en la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca).

Objetivo General

Lograr la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) bajo la Norma ISO 9001:2008, su mantenimiento y mejoras como herramienta para brindar servicios eficaces a sus clientes.

Factibilidad

Se presentó la propuesta ante la Directiva de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca). Se evidenció interés en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la ISO 9001:2008. La organización está consciente de las ventajas que presenta esta propuesta para el logro de sus objetivos, sin embargo, la implementación de la propuesta estará sujeta a la capacidad económica de la empresa, requerida para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, por lo tanto, quedará de parte de la Empresa llevar a cabo dicho plan.

Actividades necesarias

1) Charlas de sensibilización a la Alta Dirección y a todo el personal.

Objetivo: Crear conciencia de los beneficios de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Producto: Todo el personal sensibilizado.

2) Análisis de los procesos de la organización.

Objetivo: Realizar un enfoque de procesos para analizar la interrelación de los procesos que se gestionan en la organización, como fundamento para diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización. En el presente trabajo se presenta una propuesta del mapa de procesos del Sistema teniendo como alcance todos los procesos que se llevan a cabo en la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca).

Producto: Mapa e interrelación de los procesos, alcance del sistema, planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

3) Definición de la Política y Objetivos de la Calidad, la Misión, Visión y Valores de la organización.

Objetivo: Analizar los aspectos de la cultura de calidad de la organización. Definir la política de la calidad con la participación de la Alta Dirección. Designar al Representante de la Dirección (Coordinador de la calidad) y establecer el comité de calidad que liderará con el apoyo del asesor experto la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. En esta actividad incluir el adiestramiento a todo el personal sobre el trabajo en equipo y la serie de Normas ISO 9000 con énfasis en la ISO 9001:2008. Se cuenta solo con la política de la calidad, misión y visión, es necesario actualizar el contenido de las mismas tomando en cuenta los requisitos de los clientes y partes interesadas (Ejemplo: la inocuidad de los alimentos). Se debe establecer los valores y objetivos de la calidad.

Producto: Política y Objetivos de la Calidad, Misión, Visión y Valores definidos y divulgados.

4) Definición de la Estructura Organizacional.

Objetivo: Adecuar la estructura organizacional, responsabilidades y autoridades y definir las competencias mínimas requeridas del personal. La estructura actual se encuentra desactualizada, no abarca las nuevas áreas que se han venido incorporando en el tiempo entre ellas la Coordinación de la calidad.

Producto: Manual de la Organización establecido y divulgado.

5) Análisis de los procesos a nivel de tareas, su interrelación y establecimiento indicadores de gestión

Objetivo: Identificar las tareas que integran cada uno de los procesos de la organización con el fin de lograr su eficacia y eficiencia. Definir los indicadores de gestión que medirán los objetivos planteados. Incluir el adiestramiento al personal sobre el enfoque de procesos. Igualmente en esta investigación se establecieron los procesos y las tareas que integran cada uno de ellas, también se definieron indicadores de gestión. Esta propuesta sirve de referencia para cumplir con esta actividad.

Producto: Descripciones de proceso por área Funcional, Indicadores de gestión.

6) Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Objetivo: Documentar el Sistema de Gestión de la Calidad. Incluir el adiestramiento sobre documentación de Sistemas de Gestión de la Calidad (Debe también contemplar los documentos asociados a la inocuidad de los alimentos).

Producto: Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, plan de la Calidad, procedimientos -los procedimientos obligatorios: control de los documentos, control de los registros, auditorías internas, control del producto no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas- y los requeridos por la organización e instrucciones de trabajo documentados y divulgados. Incluyendo las buenas prácticas de higiene y limpieza, almacenamiento, producción y distribución, plan HACCP (análisis de riesgos y puntos críticos de control), y el sistema de trazabilidad. Incluir las recomendaciones de la norma ISO 10004:2010 en el proceso

de medición y seguimiento de la satisfacción del cliente. En el proceso de comunicación con el cliente considerar las recomendaciones de las normas ISO 10002:2004 tratamiento de quejas y la ISO 10003:2007 resolución de conflictos externos. Divulgación de los documentos a todo el personal.

7) Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Objetivo: Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, generar registros y otras evidencias de implementación. Verificar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Producto: Sistema de Gestión de la Calidad implementado en todas las áreas, Informes de verificación.

8) Revisión por la Dirección.

Objetivo: Revisar el estado de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, asignar recursos y acciones para las mejoras.

Producto: Decisiones y recursos para las mejoras del Sistema de Gestión de la Calidad.

9) Realización de auditoría interna de procesos.

Objetivo: Evaluar el grado de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y su eficacia. Incluir adiestramiento sobre auditorías internas a todo el personal.

Producto: Informe de auditorías de procesos, Ajustes del Sistema de Gestión de la Calidad.

10) Seguimiento y cierre de Acciones Correctivas y Preventivas.

Objetivo: Realizar seguimiento y cierre de acciones correctivas y preventivas.

Producto: Plan de acciones correctivas/preventivas, Informe de cierre de acciones correctivas/ preventivas.

11) Repetición de las actividades 9 y 10.

Objetivo: Consolidar los procesos desarrollados y generar registros que soporten la madurez del Sistema de gestión de la Calidad

Producto: Mejoras al Sistema de Gestión de la Calidad.

12) Diagnóstico Final del Sistema de Gestión de la Calidad. Contactar al ente certificador. (opcional recomendado ya que permitirá obtener el reconocimiento de un ente acreditado, generará confianza, prestigio y credibilidad antes los clientes)

Objetivo: Realizar la auditoria de Certificación por el Ente Certificador.

Producto: Certificado ISO 9001.

13) Elaboración de Planes de acciones correctivas post auditoría de certificación.

Objetivo: Elaborar y ejecutar planes de acciones correctivas en caso de detectarse no conformidades durante la auditoría de certificación

Producto: Planes de acciones correctivas.

Tabla 12. Plan para la implementación de un SGC en la Empresa SECORCA

PLANIFICACIÓN DE: Implementación de un SGC para la Empresa Secorca (basado en la Norma ISO 9001:2008).																				
OBJETIVO: Implementar un SGC para la Empresa Secorca (basado en la Norma ISO 9001:2008).												RESPONSABLE DE PLANIFICACION: Representante de la Dirección								
N° ACT.	ACTIVIDAD	Responsable	MESES																	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Charlas de sensibilización	Asesor experto	■																	
2	Análisis de los procesos de la organización	Asesor experto	■																	
3	Definición de la Política y Objetivos de la Calidad, la Misión, Visión y Valores de la organización	Alta Dirección, Comité de calidad, Asesor experto	■																	
4	Definición de la Estructura Organizacional	Alta Dirección, Recursos Humanos, Comité de calidad, Asesor experto	■																	
5	Análisis de los procesos a nivel de tareas, su interrelación y establecimiento indicadores de gestión	Comité de Calidad, Asesor experto, Jefes de las diferentes áreas		■																
6	Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad	Comité de Calidad, Asesor experto, Jefes de las diferentes áreas			■	■	■	■	■	■										
7	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	Comité de Calidad, Asesor experto, Jefes de las diferentes áreas									■	■	■							
8	Revisión por la Dirección	Alta Dirección, Asesor experto												■						
9	Realización de auditoría interna de procesos	Coordinación de la calidad, Asesor experto												■						
10	Seguimiento y cierre de Acciones Correctivas y Preventivas	Coordinación de la calidad, Asesor experto													■	■	■			
11	Repetición de las actividades 9 y 10	Coordinación de la calidad, Asesor experto															■	■		
12	Diagnóstico Final del Sistema de Gestión de la Calidad. Contactar al ente certificador	Coordinación de la calidad,																	■	
13	Elaboración de Planes de acciones correctivas post auditoría de certificación	Coordinación de la calidad, Asesor experto																	■	

Diseño: El Investigador (2011)

CONCLUSIONES

- Actualmente la forma en que se gestiona los procesos y servicios en la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) arroja resultados no consistentes en el tiempo, se repiten las debilidades o fallas internas (falta de cultura y motivación hacia la calidad, quejas no resueltas, falta de control en los procesos, fallas en la comunicación, cambios en el menú) y las decisiones tomadas no han sido efectivas ya que no perduran en el tiempo y en ocasiones no resuelven las situaciones indeseadas que afectan directamente la calidad de los productos y servicios, y por ende, la satisfacción del cliente.
- Del análisis F.O.D.A se desprende como estrategia (oportunidad) para la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca), implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.
- Del total de requisitos de la Norma ISO 9001:2008, el grado de cumplimiento de la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A (Secorca) es de 17,74% (Representa la respuesta "Si" responde). Presenta un 82,25% (Representa las respuestas "Parcial" y "No" responde) de incumplimiento o no conformidad.
- No evidencia en la Alta Dirección la puesta en práctica de los principios de la calidad, que permiten conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.
- Se analizaron y se incorporaron elementos de las normas ISO 22000:2005 Sistema de gestión para la inocuidad, ISO 10002:2004 Tratamiento de quejas, ISO 10003:2007 Resolución de conflictos externos y la ISO 10004:2010 Seguimiento de la satisfacción del cliente, en el diseño de los procesos y en la propuesta del plan para la implementación, a fin de complementar el Sistema de Gestión de la Calidad que se propone en base a la Norma ISO 9001:2008.

- Se diseñaron los procesos de la Empresa Servicios Comedores Orlando, C.A (Secorca) de acuerdo al enfoque basado en procesos, se determinó el mapa del Sistema de Gestión de la Calidad y se caracterizó todos los procesos identificados, siendo cinco (05) procesos para la gestión de la organización, doce (12) para la gestión de los recursos y apoyo, cuatro (04) para la realización de servicio y seis (06) procesos para el seguimiento, medición y mejora, siendo en total veintisiete (27) procesos identificados y caracterizados.
- Se propuso un plan de actividades para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, a completarse en un tiempo estimado de 18 meses.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda ejecutar el plan propuesto para la implementación de un Sistema de Gestión de la calidad con base a la Norma ISO 9001:2008, en la Empresa Servicios de Comedores Orlando, C.A. (Secorca). El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad permitirá a la empresa: analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables por el cliente y a mantener estos procesos bajo control, proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas y proveer confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para ofrecer productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.
- El personal, en todos los niveles, es la esencia de la organización y su plena participación potencia su capacidad de crear valor para los clientes y partes interesadas. La Alta Dirección debe, a través de su liderazgo, crear y mantener una visión compartida, valores compartidos y un ambiente interno en el que las personas se puedan involucrar plenamente en el logro de los objetivos de la organización.

- La Alta Dirección debe comprometerse y apoyar constantemente todo el proceso necesario para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, aunado a ello, mantener una posición activa dentro del mismo.
- Se requiere la conformación de un equipo de trabajo que desarrolle las actividades necesarias para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la orientación de un asesor experto.
- Al momento de contratar un asesor experto se sugiere considerar las recomendaciones de la Norma ISO 10019 Directrices para la Evaluación de las Competencias de Consultores de Calidad.
- Se recomienda llevar a cabo la capacitación y adiestramiento de todo el personal que vaya a participar en el Sistema de Gestión de la Calidad, para que pueda contar con personal con entrenamiento y consciente de la importancia del sistema para el mejoramiento continuo de la empresa.
- La introducción de peligros (agentes biológicos, químicos o físicos) en la inocuidad de los alimentos puede ocurrir en cualquier punto de los procesos, por tal motivo, se recomienda incluir en la documentación del sistema de gestión de la calidad los documentos: buenas prácticas de producción, de higiene y limpieza, almacenamiento y distribución), Plan HACCP (Análisis de peligros y puntos de control crítico) y un método para el sistema de trazabilidad, a fin de controlar estos peligros que pueden afectar la salud de los trabajadores tanto de la Empresa Secorca como de las Empresas Clientes.
- Debido a que todo cambio genera un rechazo inicial, se debe considerar la gestión del cambio a fin de que las cosas ocurran como debe ocurrir y den los frutos esperados.

BIBLIOGRAFÍA

Referencias Bibliográficas

- Arias, F (2006). *El proyecto de investigación guía para su elaboración*. Segunda Edición. Caracas, Venezuela: Episteme Editorial.
- Babaresco, A. (2006). *El proceso metodológico de la investigación (Cómo hacer un diseño de investigación)*. Quinta Edición. Maracaibo, Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.
- Balestrini, M. (2002). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Sexta Edición. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. Caracas, Venezuela.
- Beltrán, J. (1999). *Indicadores de gestión. Herramientas para lograr la competitividad*. Primera Edición. Bogotá, Colombia: 3R Editores LTDA.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de los nuevos tiempos*. Editorial Mc Graw – Hill Internacional.
- Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 5.453 de fecha 24/03/2000.
- Fondonorma (2005). “Sistemas de Gestión de la Calidad: Fundamentos y vocabulario”. COVENIN-ISO 9000:2005 (3era revisión). Caracas. Fondonorma.
- Fondonorma (2008). “Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos. COVENIN-ISO 9001:2008 (4ta revisión). Caracas. Fondonorma.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. Segunda Edición. Mc Graw – Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V., México.
- ISO (2008). Documento: *Orientación sobre el Concepto y Uso del “Enfoque basado en procesos” para los sistemas de gestión (ISO/TC 176/SC 2)*.
- ISO (2005). “Sistema de Gestión de la inocuidad de los alimentos: Requisitos”. ISO 22000:2005.
- ISO (2004). “Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente - Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones”. ISO 10002:2004.

- ISO (2007). *"Gestión de calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para la resolución de disputas externas"*. ISO 10003:2007.
- ISO (2010). *"Satisfacción del Cliente - Directrices para medir y evaluar la satisfacción del cliente"*. ISO 10004:2010.
- Evans, J; y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. Séptima Edición.
- Kotler, P; y Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. Duodécima Edición. Pearson Educación, S.A. México.
- Ley de Alimentación para los Trabajadores. Gaceta Oficial Extraordinaria de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 38.094 de fecha 27/12/2004.
- Ley del Sistema Venezolano para la Calidad. Gaceta Oficial Extraordinaria de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 37.657 de fecha 25/03/2003.
- Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios. Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 39.358 de fecha 01/10/2010.
- Ley Orgánica de Seguridad y Soberanía Agroalimentaria. Gaceta Oficial Extraordinaria de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 5.889 de fecha 31/07/2008.
- Ley Especial contra los Delitos Informáticos. Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 37.313 de fecha 30/10/2001.
- Méndez, C. (2001). *Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Bogota: Nomos S.A.
- Pérez, Alexis G. (2005). *Guía Metodológica para Anteproyectos de Investigación*. Venezuela, Fondo Editorial de Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FedupeL).
- Pirela (2006), *Diseño de un plan para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000, en la Gerencia de Construcción Anaco de PDVSA Gas*. Trabajo Especial de Grado para optar al título de Especialista en Gerencia de Proyectos. Universidad Católica Andrés Bello. Guayana.

- Plasencia (2008), *Diseño del plan para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2000 en el proceso de servicio de silos de la Corporación Venezolana de Guayana*. Trabajo Especial de Grado para optar al título de Especialista en Sistemas de la Calidad. Universidad Católica Andrés Bello. Guayana.
- Reglamento General de Alimentos. Gaceta Oficial Republica Bolivariana de Venezuela N°25.864 de fecha 16 de enero de 1959.
- Reglamento de la Ley de Alimentación para los Trabajadores. Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 38.426 de fecha 28/04/2006.
- Reglamento Orgánico Ley del Instituto Nacional de Nutrición. Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela N° 28.727 de fecha 12/09/1968.
- Summers, D. (1999). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.
- Sabino, C. (1996). *El proceso de investigación científica*. Caracas. Editorial Panapo.
- Santalla, P., Zuleyma, R., (2003). *Guía para la elaboración formal de reportes de investigación* (1a ed.). Publicaciones UCAB. Caracas.
- Tamayo y Tamayo, M. (1998). *El proceso de investigación científica*. México: Editoria Limusa.
- UPEL. (2010). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestrías y Tesis Doctorales de la UPEL*.
- Zambrano (2007), *Metodología para el seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de CVG Edelca. Caso: Departamento de Mantenimiento Aplicaciones Integradas*. Trabajo Especial de Grado para optar al título de Especialista en Sistemas de la Calidad. Universidad Católica Andrés Bello. Guayana.