



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN BAJO LA NORMA ISO
9001-2015 PARA EMPRENDIMIENTOS DE REPOSTERÍA EN EL CANTÓN
MACHALA.

ROMERO SANCHEZ REBECA MISHEL
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MACHALA
2021



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN BAJO LA
NORMA ISO 9001-2015 PARA EMPRENDIMIENTOS DE
REPOSTERIA EN EL CANTÓN MACHALA.

ROMERO SANCHEZ REBECA MISHEL
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

MACHALA
2021



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

EXAMEN COMPLEXIVO

IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN BAJO LA NORMA ISO 9001-2015
PARA EMPRENDIMIENTOS DE REPOSTERIA EN EL CANTÓN MACHALA.

ROMERO SANCHEZ REBECA MISHEL
INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ROMERO BLACK WILTON EDUARDO

MACHALA, 08 DE DICIEMBRE DE 2020

MACHALA
08 de diciembre de 2020

IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN BAJO LA NORMA ISO 9001-2015 PARA EMPRENDIMIENTOS DE REPOSTERIA EN EL CANTÓN MACHALA.

por Rebeca Mishel Romero Sanchez

Fecha de entrega: 19-nov-2020 05:40p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1448531725

Nombre del archivo: IMPLEMENTACI_N_DEL_MODELO_DE_GESTI_N_BAJO_LA_NORMA_ISO_9001.docx
(137.78K)

Total de palabras: 3317

Total de caracteres: 19465

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, ROMERO SANCHEZ REBECA MISHEL, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN BAJO LA NORMA ISO 9001-2015 PARA EMPRENDIMIENTOS DE REPOSTERÍA EN EL CANTÓN MACHALA., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

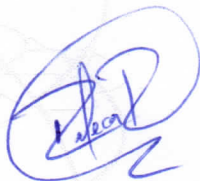
La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 08 de diciembre de 2020



ROMERO SANCHEZ REBECA MISHEL
0750073025

RESUMEN

La aplicación de herramientas de gestión administrativa se ha venido cotizando desde el principio de la literatura administrativa y se ve reflejado en la actualidad con el alto grado de competitividad entre empresas en el mercado local e internacional. La nula aplicación de estándares de calidad que permita identificar y cumplir plenamente con las necesidades de los clientes, alinear estrategias, mejorar procesos, utilización correcta de los recursos, etc. disminuyen drásticamente las posibilidades de crecer y posicionarse en el mercado; objetivo por el cual se plantea la implementación del modelo de gestión con referencia en el emprendimiento de alimentos en base a la repostería “Dulce Alegría”. Empleando el método de investigación descriptivo, método deductivo – inductivo y herramienta como la observación directa, check list y entrevista; permitiendo identificar cada uno de los procesos y actividades que se ejecutarán y contribuir con la mejora continua y toma de decisiones.

Palabras claves: Mejora continua, calidad, satisfacción

ABSTRACT

The application of administrative management tools has been listed since the beginning of the administrative literature and is currently reflected with the high degree of competitiveness between companies in the local and international market. The null application of quality standards that allows to identify and fully comply with the needs of clients, align strategies, improve processes, correct use of resources, etc. the possibilities to grow and position itself in the market drastically decrease; objective for which the implementation of the management model with reference to the food business based on the confectionery "Dulce Alegría" is proposed. Using the descriptive research method, deductive - inductive method and tools such as direct observation, check list and interview; allowing to identify each of the processes and activities to be executed and contribute to continuous improvement and decision-making.

Keywords: Continuous improvement, quality, satisfaction.

Contenidos

INTRODUCCIÓN	07
DESARROLLO.....	08
METODOLOGÍA.....	10
RESULTADOS.....	11
CONCLUSIÓN.....	15
RECOMENDACIONES.....	16
BIBLIOGRAFÍA.....	17
ANEXOS.....	18

INTRODUCCIÓN

La sistematización organizacional se trata de un contenido cotizado y que se ha venido investigando a partir de la literatura administrativa; herramientas que son aplicadas en el contexto de la organización para lograr a través de ella el éxito en la preservación en el tiempo y el desarrollo empresarial (Asencio, María, & Campello, 2019); la estandarización de proceso conlleva un orden estructurado en cual nos permite autoevaluar los procesos de todos los departamentos y se ha comprobado que su versátil aplicación favorece tanto a grandes como a pequeñas empresas, debido a su estructura de mejora continua.

Implementar modelos de gestión de calidad en la empresas y emprendimientos promueven a la mejora continua en la calidad y eficacia en el desempeño de las actividades que realizan los distintos departamentos al igual que la transparencia en la elaboración de los productos, la integración del trabajo generando ventajas competitivas y varios factores que se suman a mejorar la productividad (Hernandez, David, & Cardona, 2015).

Para lograr obtener los resultados y crecimiento propuesta con la implementación de controles de calidad, se es necesario la participación de todas las partes de una empresa, para ello los directivos de las empresa debe tener como responsabilidad general una cultura de colaboración mutua en donde cada departamento general sistemas de control acorde a las actividades que desempeñan y comprometerse a cumplirlas a cabalidad con la finalidad de trabajar en equipo cumpliendo el reglamento interno para crear productos de calidad que cumplan plenamente las necesidades de los clientes (Cruz, López, & Ruiz, 2017).

Para la implementación del modelo de gestión con referencia en el emprendimiento de alimentos en base a la repostería “Dulce Alegría”, ubicado en la parroquia La Providencia del cantón Machala y dedicada a la producción y comercialización de postres estilo americano de reparación rápida, la misma que interactúa directamente con el consumidor final. La problemática persistente del emprendimiento objeto de investigación, es su nula aplicación de estándares de calidad que le permita identificar y cumplir plenamente con las necesidades de los clientes, alinear estrategias, mejorar procesos, utilización correcta de los recursos, etc.

Dicho emprendimiento se encarga como actividad principal la producción de un postre de elaboración rápida rico en proteínas conocido en el idioma español como pancakes, con la finalidad de lograr el éxito empresarial; brindando a los consumidores una opción

diferente y nutritiva de alimentarse promoviendo la disminución de conservantes y colorantes artificiales; y para lograrlo con eficiencia se plantea a través del presente trabajo identificar procesos e implementar un modelo de gestión bajo la norma iso 9001-2015 que ayuden a su crecimiento empresarial.

Flores y Mendoza (2019) Mencionan que:

“En la mayoría de los negocios familiares se evidencian ciertas falencias como: la falta de implementación de herramientas gerenciales ya que no cuentan con un direccionamiento estratégico que les permita planificar, coordinar, dirigir y controlar las diferentes situaciones y actividades en sus labores diarias” (pág. 01).

Ciertamente lo anterior mencionado es evidente en el medio que vivimos, pues se puede observar el surgimiento de múltiples emprendimientos día a día tanto físicos como digitales y al poco tiempo no se vuelve saber de ellos; estos comportamientos han persistido por muchos años y representan la falta de orden que realizan las organizaciones en las operaciones.

Cuando se logra encontrar una buena idea de negocio es importante tomar cartas en el asunto para prolongar su existencia en el mercado. Un claro ejemplo es la Panadería y Pastelería Faggioni con gran trayectoria y clientes fidelizados en la ciudad de Guayaquil; la misma que tras una investigación realizada detectó una débil estructura organizacional y dificultades en el desenvolvimiento de las actividades cotidianas. Para lo cual se consideró urgente la elaboración de un Manual de Procesos y estrategias que estructure los puestos laborales y mejore el rendimiento de los trabajadores (Flores & Mendoza, 2019).

DESARROLLO

Existen la forma correcta de llevar una empresa al éxito y la clave para lograr aquello son los modelos de gestión; estos permiten que los responsables de cada áreas ejecute constantemente cuatro actividades importantes en la administración (planificar, organizar, dirigir, y controlar), además poseen guías arriba abajo, planificación de proyectos, dirección de objetivos, presupuesto con base cero significativos para la buena gestión empresarial (Acosta, Jimenez, & Eugenia, 2020).

Con base al FODA, las PYMES deben plantear objetivos diseñados a extender su ventaja competitiva e identificar sus falencias, con el objetivo de estructurar modelos estandarizados en donde el área administrativa, venta y de producción respeten los principios contables; y a partir de ello enfocarse en el clima organizacional, porque la pertinencia de las actividades a

ejecutarse en el negocio recae en la responsabilidad del administrador y su equipo de colaboradores (Orellana, Orellana, Olivo, & Tambo, 2020).

El perfeccionamiento empresarial es el conjunto de normas precedidas por las denominadas ISO 9000 quienes guían a las organizaciones demostrando su capacidad para satisfacer los requerimientos del cliente (Nápoles, Isaac, & Moreno, 2015). Es decir, los productos o servicios que se ofrecen, se los realiza conforme a estándares internacionales garantizando la seguridad, calidad y confiabilidad (Díaz & Rodríguez, 2015).

La empresa define cada una de sus estrategias con la finalidad de llevar calidad en cada uno de sus productos o servicios que entrega hacia el cliente final. La calidad se la puede observar por medio de la satisfacción del cliente del producto o servicio que se le entrega, es por eso que las organizaciones deben poder definir, implementar, comprender y poder mantener la calidad en los procesos, las personas, en los insumos y los diferentes productos y servicios que se ofrece (Marín, 2017).

La decisión de implementar un sistema para la gestión de la calidad se la debe de considerar para cualquier tipo de organización independientemente a lo que esta se dedique; pues esta asociados al entorno de la organización, necesidades, riesgos a los que estén expuestos, objetivos planteados, procesos y productos o servicios que se ofrecen (Moquillaza & Carrillo, 2017).

Los problemas en el proceso de producción se presentan de manera inesperada; según la situación que lo rodea y el nivel del problema pondrán a prueba el criterio, habilidades y especialización para resolver la problemática a la que se enfrenta; esto también dependerá de la apropiada contextualización de los procesos y las personas, es decir del funcionamiento eficaz de las inversiones, el equipo, capital con relación al talento humano (Mayorga, Ruiz, Mantilla, & Moyolema, 2015).

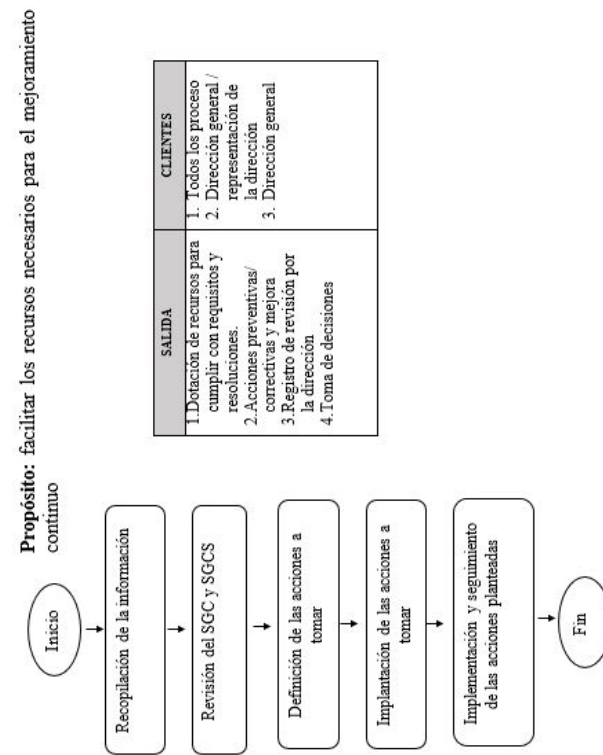
La logística está netamente relacionado con los procesos administrativos de la organización la cual beneficia el flujo operacional y el desenvolvimiento de diferentes áreas de la empresa para lograr la producción de los bienes y servicios; utilizando medios de sincronización de funciones las mismas que permitirán la ágil respuesta del mercado exigente (Martínez, De la Hoz, García, & Molina, 2017).

METODOLOGÍA

Para la estructuración del presente proyecto se aplicó el método descriptivo para argumentar las características del emprendimiento Dulce Alegría el cual ha sido el protagonista en la investigación; además se utilizó el método deductivo – inductivo y herramienta como la observación directa, check list y entrevista, que permitieron extraer la información necesaria para la fabricación de los resultados.

RESULTADOS

Proceso de Dirección General



REQUISITOS DE LA NORMA QUE APLICA:
 Iso 9001: 2015 4.4 / 5.0 / 7.1 /
 Norma BASC versión 4: 4.1 / 4.2 / 4.3.1 / 4.3.3 / 4.3.4 / 4.3.5

PROVEEDORES	ENTRADAS
1. Director General	1. Política de calidad
2. Procesos	2. Política BASC
3. INEN	3. Normas EPM
4. Comercialización	4. NTE INEN 1334-1
5. Procesos de acciones correctivas / preventivas y mejora	5. Objetivo de calidad
6. Auditoría Interna	6. Satisfacción del cliente
	7. Informe de reclamos quejas de clientes
	8. Informe de acciones correctivas / preventivas anteriores
RECURSOS	
Dueño del proceso: Director General	
Equipos: Computadora / infocus	
Tecnología: Software / correo electrónico	
Auditorías: Internas, externas	
CONTROLES	
Indicadores de gestión	
Cumplimiento de los Objetivos de Calidad	
Procedimiento	
Manual de Calidad y seguridad	
Revisión por la dirección políticas de entrega de la información	

SALIDA	CLIENTES
1. Dotación de recursos para cumplir con requisitos y resoluciones. 2. Acciones preventivas/ correctivas y mejora 3. Registro de revisión por la dirección 4. Toma de decisiones	1. Todos los proceso 2. Dirección general / representación de la dirección 3. Dirección general

Activar Window
 Ve a Configuración p

Ilustración 1. Diagrama de flujo Proceso de Dirección General.
 Fuente: Propia

Proceso de Comercialización

REQUISITOS DE LA NORMA QUE APLICA:
ISO 9001: 2015 7.5.2/7.5.3/5.1.2/8.2/9.1.2/9.1.1/10/
Normas BASC versión: 4.3.3/4.3.5/4.4.1/4.4.5/4.5.3/
 4.6.1/4.6.2

Propósito: Conocer los requerimiento del mercado repostero, para poder satisfacer necesidades y exigencias con la interacción de los departamentos, maximizando el servicio al cliente y generar mayores ventas a nivel local.

PROVEEDORES	ENTRADAS
1. Cliente externos 2. Técnico 3. Calidad 4. Operaciones 5. Externo / interno 6. Clientes	1. Requisitos del Cliente. 2. Resultados de factibilidad técnica. 3. Normas y reglamentos ISIRI Ley 4. Inventario de producto terminado. 5. Analisis de mercado 6. Retroalimentación de datos, sugerencias y quejas.
RECURSOS	
Duño del proceso: Director Comercial Personal: Asistente de ventas Diseñador Jefe post venta Mercadeo Asesor comercial Equipos: Computadora / infocus Tecnología: Software / correo electrónico	
CONTROLES	
Indicadores de gestión Cumplimiento de los Objetivos de Calidad Procedimiento Manual de Calidad y seguridad	

SALIDA	CLIENTES
1. Ventas 2. Proyección de ventas 3. Mix de producción 4. Satisfacción del cliente 5. Reclamos del cliente	1. Dirección general 2. Manufactura 3. Calidad 4. Acción correctiva / preventiva. 5. Clientes externos 6. Diseño y desarrollo

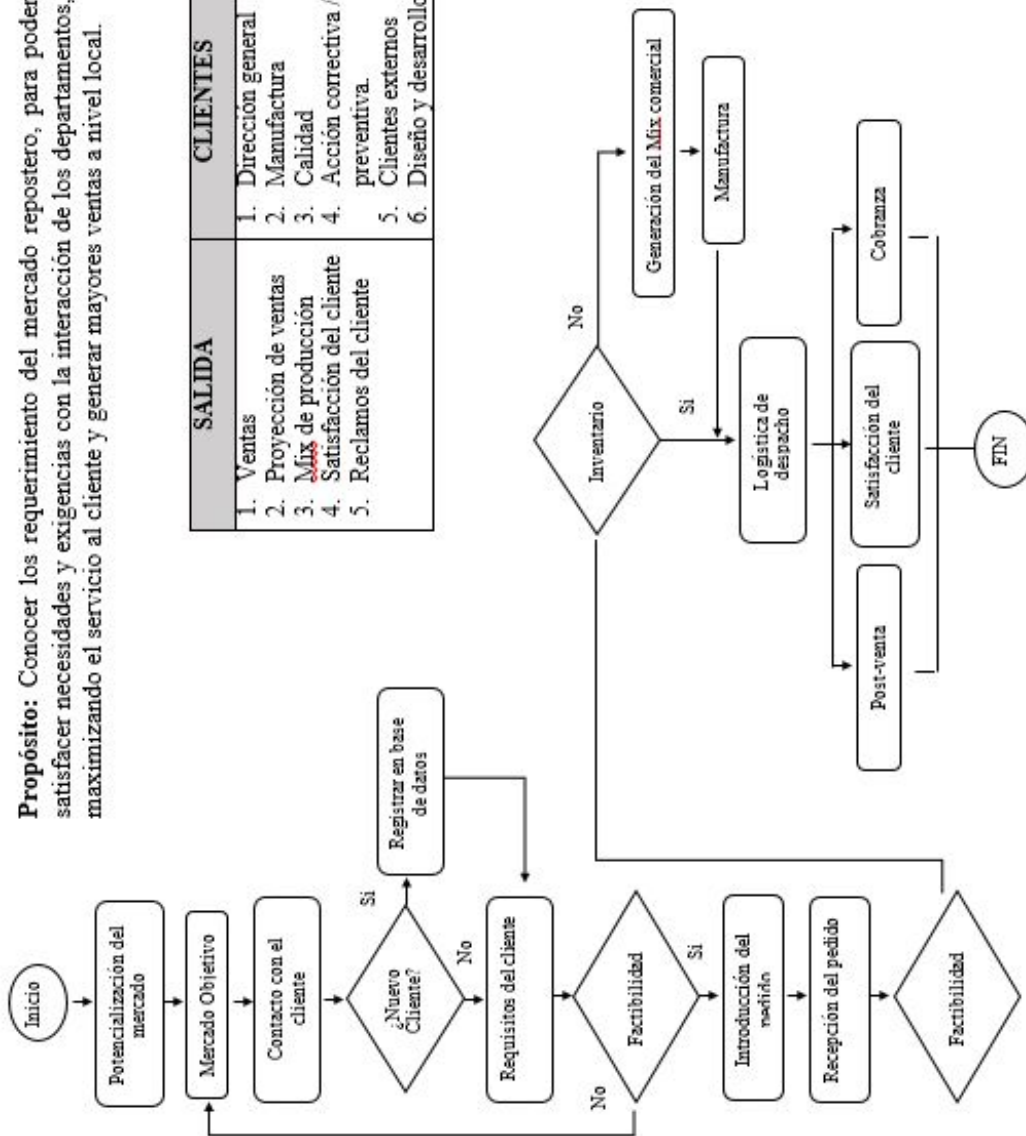


Ilustración 2. Diagrama de flujo Proceso de Comercialización.
 Fuente: Propia

Proceso de Manufactura

Objetivo: Planificar, desarrollar y controlar los procesos necesarios para la realización del producto cumpliendo con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad

REQUISITOS DE LA NORMA QUE APLICA:

ISO 9001:2015: 7.5.2/7.5.3/7.1.3/7.1.4 / 8.1 / 8.5/7.1.5/9.1.1/ 8.6 / 8.7 / 9.1.3 / 10/
 Norma BASIC versión 4: 4.3.3/4.3.5/4.4.1/4.4.5/4.5.3/4.6.1/4.6.2

PROVEEDORES	ENTRADAS
1. Control de producción	1. Programa de producción
2. Diseño y desarrollo	2. Inv. de productos en proceso
3. Mantenimiento	3. Estructura de procesos
4. Operaciones	4. Especificaciones técnicas
5. Compras	5. Resultados de factibilidad
	6. Programa de mantenimiento
	7. Inv. materiales e insumos
	8. Materia prima
RECURSOS	
Dueño del proceso: Director Operacional	
Personal:	
Coord. Producción	
Supervisores	
Colaboradores	
Equipos: Computadora / infocus	
Tecnología: programa de producción / correo electrónico	
CONTROLES	
Indicadores de gestión	
Ficha técnica de indicadores del proceso de manufactura	

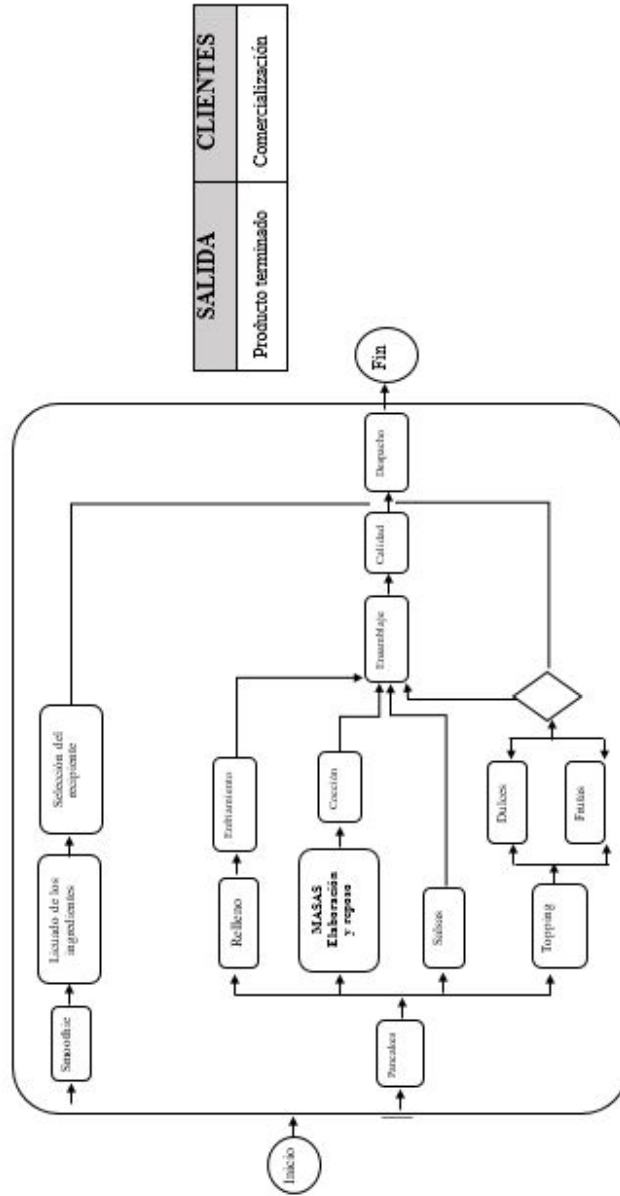


Ilustración 3. Diagrama de flujo Proceso de manufactura.

Fuente: Propia

Resultado 1

El proceso de Dirección General (*Ilustración 1*), describe detalladamente todos sus elementos de entrada sean estos proveedores, partes interesadas o clientes que mediante sus requisitos permiten identificar y satisfacer sus necesidades; tales como: cumplimiento de normativas legales y reglamentarias, normas de seguridad y de buenas practica de manufactura como también el formar parte de los procesos de certificación, toma de decisiones y la mejora continua de cada departamento como de la empresa; la dotación de recursos necesarios para el buen desarrollo de la actividad económica como también para el desempeño de la empresa con la finalidad de no afectar la productividad, considerando la aplicación de controles basado en indicadores y auditorias de primera, segunda y tercera parte.

El proceso de Dirección General forma parte del modelo de gestión de los directivos, gerentes y/o representantes de la dirección de la empresa, cuyo resultado permitirá la dotación de recursos de manera oportuna así como también las facilidades para la aplicación de las acciones correctivas y preventivas de las auditorías internas y externas, que permitirán el cumplimiento de las metas establecidas, así como también la satisfacción de los clientes y de las partes interesadas.

Resultado 2

Se puede evidenciar en el Proceso de Comercialización como dinamizan las partes involucradas e inicia su proceso a partir de la interacción con los clientes externos tomando en cuenta sus requerimientos para poder cumplir las expectativas esperadas; y para ello es necesario atender los requerimientos de los clientes y los resultados de factibilidad técnica, además es necesario la implementación de normas y reglamentos para asegurar la calidad de los productos terminados; es importantes la correcta proyección de las ventas, pues a partir de estas los directivos de las empresa tomaran la decisión de cuanto y como invertir en su mercadotecnia o en tomar medidas correctivas y de prevención en la producción e implementación de los recursos necesarios con la finalidad de satisfacer en lo mayor posible los deseos del clientes externo sin comprometer los flujos de la empresa. Cada departamento involucrado es responsable de llevar acabo el Proceso de Comercialización, pues este es su principal herramienta de comunicación y permitirá guiar y diseñar estrategias para cumplir con los objetivos planteados.

Resultado 3

Es importante que en el Proceso de Manufactura (*Ilustración 3*) se especifique los procesos a seguir de la manera más detallada posible con la finalidad de que se optimicen los recursos y el buen rendimiento de los colaboradores; para su correcta ejecución se menciona el programa de producción como elemento de entrada principal para el desarrollo cronológico de las actividades productivas, en donde se puede determinar de manera eficiente el inventario de productos en proceso con la finalidad de generar y establecer los costos directos e indirectos de fabricación y costo de mano de obra; teniendo en cuenta durante la producción las especificaciones técnicas y posteriormente obtener los resultados de factibilidad para el éxito de futuros proyectos, es decir que a través de este indicador se genera una mejora continua tanto para la dirección general como en el departamento de comercialización y producción; y como resultado se concibe el producto terminado según los requerimientos del mercado objetivo listo para su comercialización. Esta ardua tarea forma parte del modelo de gestión al que se debe apegar el Director Operacional, coordinado de producción, supervisores y colaboradores para alcanzar los objetivos y metas establecidas.

CONCLUSIÓN

El emprendimiento Dulce Alegría brinda productos los cuales cuentan con un alto grado de aceptación por parte de sus consumidores y que es un producto novedoso en el medio. En la actualidad sus procesos son ejecutados basados en la experiencia adquirida durante el transcurso de sus operaciones; pero que puede llegar a ser muy exitoso si aplica las herramientas adecuadas.

La identificación de los procesos es un factor primordial para la buena ejecución de actividades, esto permitirá tomar el control de cada una de ellas; evaluarlas, reestructurarse y mejorarlas a través de la elaboración de flujos de procesos y gestión que a su vez facilitará la introducción de nuevo personal capacitado con facilidad y de manera rápida.

Se diseñó modelos de gestión a partir de la observación y análisis directo de las actividades cotidianas que se ejecutan en el emprendimiento objeto de investigación para fomentar el desarrollo de la organización por medio de los estándares de calidad que optimicen los recursos y permitan identificar de manera oportuna los cambios tanto internos como externos y de esta manera facilitar la toma de decisiones, ofreciendo al mercado los mejores productos y garantizar la satisfacción de los consumidores.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los múltiples procesos que se efectúa y que las dimensiones de espacio en el que se desenvuelve la producción y despacho de los productos, se recomienda la ampliación y restructuración de las estaciones productivas con la finalidad de trabajar con más agilidad y comodidad.

Mejorar el proceso de comercialización utilizando de forma adecuada los medios de comunicación; dado que la interacción con la clientela y público en general se la realiza 100% virtual a través de redes sociales y es un punto clave en que se puede llegar al éxito o fracaso de este negocio.

La implementación adecuada de los modelos planteados y el uso de tecnologías, permitirán que el emprendimiento Dulce Alegría perdure en el mercado satisfaciendo las necesidades de los clientes con eficiencia, eficiencia efectividad y calidad generando una mejora continua.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, M., Jimenés, & Eugenia, M. (2020). <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/218/362>. *FIPCAEC*, *V*(16), 115-131. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/218/362>
- Asencio, L. R., Burgos, M. R., & Campello, E. M. (2019). Análisis de los modelos de gestión organizacional comunitaria para un desarrollo productivo, social y económico. *Espacios*(0798 1015), 1-7. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n01/a19v40n01p05.pdf>
- Cruz, F. L., López, A. d., & Ruiz, C. (2017). SISTEMA DE GESTIÓN ISO 9001-2015: TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE INGENIERÍA DE CALIDAD PARA SU IMPLEMENTACIÓN. *Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, 59-69. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-SistemaDeGestionISO90012015-6096091%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-SistemaDeGestionISO90012015-6096091%20(1).pdf)
- Díaz, C. C., & Rodríguez, Y. L. (2015). Beneficios e impactos de la implementación de normas técnicas en las organizaciones: una revisión sistemática. *Dialnet*, *VII*(1), 133-123. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6726362.pdf>
- Flores, R. R., & Mendoza, J. C. (2019). MANUAL DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA PANADERÍA Y PASTELERÍA FAGGIONI. *Observatorio de la economía Latinoamericana.*, 1-13.
- Hernandez, H., David, M., & Cardona, D. (2015). ENFOQUE BASADO EN PROCESOS COMO ESTRATEGIA DE DIRECCIÓN PARA LAS EMPRESAS DE TRANSFORMACIÓN. *SABER, CIENCIA Y Libertad*, 141-150. Obtenido de [file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-EnfoqueBasadoEnProcesosComoEstrategiaDe DireccionPa-5847006.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-EnfoqueBasadoEnProcesosComoEstrategiaDeDireccionPa-5847006.pdf)
- Marín, Y. A. (2017). La infraestructura de la calidad en Colombia y su aporte a la gestión de la calidad empresarial. *En Contexto*, *V*(7), 1 -15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5518/551857515003/551857515003.pdf>
- Martinez, V. J., De la Hoz, B. J., García, G. J., & Molina, I. (2017). Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico. *Espacios*, *XXXVIII*(58), 13. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n58/a17v38n58p13.pdf>
- Mayorga, C., Ruiz, M., Mantilla, L., & Moyolema, M. (2015). PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y PRODUCTIVIDAD EN LA INDUSTRIA DE CALZADO ECUATORIANA: CASO EMPRESA MABELYZ. *Dialnet*, *VII*(6), 88 - 100.
- Moquillaza, S., & Carrillo, F. (2017). ISO 9001 y gestión académica para entidades universitarias. *Industrial Data*, *XX*(1), 27-35. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81652135003.pdf>
- Nápoles, L. F., Isaac, C. L., & Moreno, M. R. (2015). La implantación de ISO 9001 en una Dirección Integrada de Proyectos. *Ingeniería Industrial*, 275-285. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rri/v36n3/rri05315.pdf>
- Orellana, C. P., Orellana, E. F., Olivo, M. A., & Tambo, V. R. (2020). Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria. *Journal*

of Business and entrepreneurial(2576-0971), 343 - 351. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/113-770-2-PB.pdf

Orellana, C. P., Orellana, E. F., Olivo, M. A., & Tambo, V. R. (2020). Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria. *Journal of Business and entrepreneurial*, IV, 343 - 351. Obtenido de <http://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/download/113/263>

ANEXOS

FICHA DE OBSERVACIÓN		
INDICADORES	SI	NO
¿Los productos se encuentran bien organizados?		
¿La bodega cerca del almacén?		
¿Cuentan con el espacio necesario para ejecutar sus actividades?		
¿Los productos se encuentran bien organizados?		
¿Se practican normas de inocuidad alimentaria?		
¿Cuenta con tecnología sofisticada?		
¿El lugar es de uso exclusivo para la producción del negocio?		
¿Cuenta con las herramientas necesarias para realizar el trabajo?		

ENCUESTA	
PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Las instalaciones son propias?	
¿Cuál es el horario de atención?	
¿Planifica con anticipación las ventas de la semana?	
¿Cuales son los medios de difusión o propaganda?	
¿Cuántas veces a la semana promociona los productos?	
¿Realiza publicidad pagada?	
¿Números de proceso que ejecutan en la producción de pancakes?	
¿Números de proceso que ejecutan en la producción de smoothie?	
¿Cómo controla la calidad en la producción?	
¿Cómo resuelve problemas en la producción?	