

Aplicabilidad del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en Asoseram, empresa de servicios de alimentación de Ecuador



Pila Vallejo, Isela Monserrat

Isela Monserrat Pila Vallejo
mequillupanguic@uce.edu.ec
ASERTIA, Ecuador

Revista Científica Retos de la Ciencia
Fundación de Gestión y Desarrollo Comunitario, Ecuador
ISSN-e: 2602-8247
Periodicidad: Semestral
vol. 6, núm. 13, 2022
mcrevistas@gmail.com

Recepción: 26 Abril 2022
Aprobación: 20 Mayo 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/564/5643366005/>

DOI: <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.05>

Resumen: Este trabajo se desarrolló con la finalidad de determinar la aplicabilidad de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en los procesos de ASOSERAM, empresa de servicios de alimentación de Ecuador. En tal sentido, se desarrolló un análisis técnico exhaustivo de los requisitos de la referida Norma en relación con los procesos organizacionales, administrativos, financieros y operativos de ASOSERAM, de acuerdo con las orientaciones del objetivo de investigación planteado. Asimismo, se recurrió a un profundo análisis documental y bibliográfico que brindó datos referenciales de significativo valor sobre la aplicación técnica de la referida Norma en empresas de similar naturaleza, lo cual, aportó inconmensurablemente en la toma de decisiones realizada en la determinación de la aplicabilidad de cada uno de los requisitos en el contexto investigado. Los resultados revelan que, los 312 requisitos de la Norma ISO 9001: 2015 son aplicables a los procesos de la cadena de producción de ASOSERAM. De ahí, se concluye que, el sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 es aplicable en ASOSERAM, empresa de servicios de alimentación de Ecuador.

Palabras clave: gestión de calidad, empresa de alimentos, cadena de valor, ISO 9001-2015.

Abstract: This research work aims to determine the applicability of the requirements of the ISO 9001: 2015 Standard in the processes of ASOSERAM, a food service company in Ecuador. In this sense, an exhaustive technical analysis of the Standard's requirements mentioned above was developed concerning the organizational, administrative, financial, and operational processes of ASOSERAM, following the guidelines of the proposed research objective. An in-depth documentary and bibliographical analysis provided referential data of significant value on the technical application of the Standard in similar companies. This contributed immeasurably to the decision-making in determining each of the requirements' applicability in the investigated context. The results reveal that the 312 requirements of the ISO 9001: 2015 Standard are applicable to the processes of the ASOSERAM production chain. Hence, it is concluded that the quality management system under ISO 9001: 2015 is applicable in ASOSERAM, a food service company in Ecuador.

Keywords: quality management, food company, value chain, ISO 9001-2015.

Aplicabilidad del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en Asoseram, empresa de servicios de alimentación de Ecuador

INTRODUCCIÓN

La globalización obliga a las empresas a adquirir una ventaja competitiva, deben proveer al mercado productos y servicios de calidad, obtenidos de procesos eficientes, lo cual tiene correspondencia con los cambios y transformaciones sociales permanentes. Ello exige al ser humano, el desarrollo de competencias coherentes con las transformaciones sociales ya referidas; en ese contexto, la calidad y la excelencia de los productos y servicios juega un papel fundamental. La empresa en su más amplio significado y sentido, busca progresivamente elevar la calidad a nivel diagnóstico, administrativo, operativo y comercial; téngase en cuenta que, de la calidad de los productos y servicios depende en cierta medida el éxito de la empresa, pues a partir de los componentes señalados se fideliza a los clientes, s

La globalización obliga a las empresas a adquirir una ventaja competitiva, deben proveer al mercado productos y servicios de calidad, obtenidos de procesos eficientes, lo cual tiene correspondencia con los cambios y transformaciones sociales permanentes. Ello exige al ser humano, el desarrollo de competencias coherentes con las transformaciones sociales ya referidas; en ese contexto, la calidad y la excelencia de los productos y servicios juega un papel fundamental. La empresa en su más amplio significado y sentido, busca progresivamente elevar la calidad a nivel diagnóstico, administrativo, operativo y comercial; téngase en cuenta que, de la calidad de los productos y servicios depende en cierta medida el éxito de la empresa, pues a partir de los componentes señalados se fideliza a los clientes, siendo la principal fuente de ingresos empresariales.

Las empresas persiguen obtener un beneficio económico, y está claro que entre más vendan sus productos o servicios la rentabilidad irá en aumento, el producto o servicio que se vende más en el mercado es el que satisface las expectativas del cliente; pero, ¿cómo llegar a que las operaciones realizadas en las empresas, consigan entregar productos o servicios de calidad? es la incógnita que se responderá en el desarrollo de este trabajo. En la actualidad los cambios y las transformaciones sociales presentan una serie de exigencias a nivel de las empresas que ofertan distintos productos y servicios, por consiguiente, es fundamental implementar una gestión de calidad de tal manera que se alcance un grado de satisfacción para el cliente.

Si bien, la calidad de los servicios en términos generales es de importancia; no es menos cierto, que, en los servicios de alimentación esta condición es mandatoria, al ser los alimentos productos sensibles a descomponerse. Cabe señalar que, si los productos alimenticios no cumplen con estándares mínimos de calidad para la ingesta humana, estaría en peligro la salud de las personas; desde esa perspectiva, las empresas dedicadas a la producción de alimentos deben implementar sistemas de gestión de calidad en sus procesos de producción, administración y comercialización. Sin embargo, en Ecuador aún hay empresas de servicios de alimentación que consideran limitadamente a la calidad como un

factor determinante en sus procesos, como consecuencia de la baja calidad de los productos y servicios se han encontrado problemas de salud en los consumidores.

El Banco Central del Ecuador (BCE), citado en el Blog observatorio económico y social de Tungurahua (Observatorio económico y social de Tungurahua, 2020), sitúa al alojamiento y servicios de comida en el puesto 12 de 46 ramas de actividades económicas en el 2020, con un ingreso de \$2388,63 millones de dólares que representa el 2,2% del PIB. En el 2019 el sector alimenticio empleó aproximadamente a 62377 personas, no obstante, debido a la pandemia en el 2020 hubo un decrecimiento del 30.5% respecto al 2019, pero se demuestra que el servicio de alimentación es uno de los principales sectores empleadores de la economía del país.

De acuerdo con los datos indicados, se observa que la industria de servicios de alimentación pertenece a un sector importante en el Ecuador. Debido a la pandemia dada por la COVID-19, las empresas tuvieron que implementar nuevas alternativas para continuar con sus labores productivas. El sector de servicio de alimentación fue muy afectado, recibiendo regulaciones en cuanto a restricciones de movilidad, disminución de aforo, dando como resultado que muchos de estos negocios quiebren, y las empresas que aún mantienen vigentes sus servicios tuvieron que adoptar medidas de bioseguridad y calidad para garantizar que sus productos alimenticios y servicios sean seguros. Por lo cual la implementación de prácticas de calidad puede ayudar a las empresas de servicios de alimentación a mantenerse en el mercado.

Los principales sistemas que implementan las empresas de servicios de alimentación son los de la familia ISO, tales como: 22001:2018 y 9001:2015; siendo la Norma ISO 22001 aplicable a la seguridad alimentaria, tras un análisis de peligros y puntos críticos de control; mientras que, la Norma ISO 9001:2015, se orienta a la implementación eficaz de los procesos de las empresas. Cabe señalar que las dos Normas referidas cuentan con una estructura de alto nivel, dando como resultado que ninguna de las dos Normas requiera o exija la existencia de la otra y se pueden implementar en cualquier orden.

Este trabajo es de orden teórico ya que proviene de una profunda revisión bibliográfica, así como, de la reflexión crítica – propositiva; puesto que analiza la aplicabilidad del sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 en cada uno de los procesos correspondientes a: la gerencia, operaciones, compras, recepción de productos y almacenamiento, despacho a producción, mise en place, producción, entrega de productos, contabilidad y recursos humanos en ASOSERAM, empresa de servicios de alimentación de Ecuador. En tal sentido, se aplicaron los métodos: análisis y síntesis, hermenéutico y dialéctico.

Este trabajo es de importancia para las empresas de servicios de alimentación, así como también, para la sociedad en su conjunto porque establece parámetros para la implementación de la Norma ISO 9001:2015, en función de los procesos de empresas de la naturaleza señalada, para obtener una ventaja competitiva y construir una adecuada estrategia de gestión de procesos para responder a un entorno cambiante. El trabajo es original, puesto que, en Ecuador no se encuentran estudios de esta naturaleza. En el orden teórico aporta significativamente ya que se constituye en un referente para el desarrollo de otras investigaciones, así como también, como fuente de consulta para trabajos académicos relacionados. En el orden práctico se describe la aplicabilidad del

sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 en los diferentes procesos de ASOSERAM. Las empresas de servicios de alimentación están permanentemente en la búsqueda de nuevos clientes, tanto del sector público como privado, estos últimos por lo general son grandes empresas, que cuentan con sistemas de gestión de calidad.

Cabe señalar que por lo general las empresas con sistemas de gestión de calidad elevado generalmente cumplen con la Norma ISO 9001:2015, que en su capítulo 8.4 refiere al control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, y en el proceso de licitación suelen asignar un puntaje mayor a las empresas ofertantes de servicio de alimentación que cuenten con un sistema de gestión de calidad certificado. En tal sentido, las empresas de servicio de alimentación utilizan al certificado de su sistema de gestión de calidad como una herramienta de marketing, que les otorga una ventaja competitiva frente a sus similares. En lo social, este trabajo entrega información básica que partiendo del análisis de los procesos de una empresa de servicios de alimentación permite implementar la Norma ISO 9001:2015 a cualquier tipo de empresa.

Desde lo anterior, cabe una cuestión significativa: ¿cuáles son los instrumentos para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en los procesos de ASOSERAM empresa de servicios de alimentación de Ecuador? A manera de respuesta a este cuestionamiento que, sin lugar a duda orienta la investigación; a continuación, se detalla concepciones esenciales de las normas ISO 9001:2015, los estándares inherentes a la Norma referida, procesos correspondientes a ASOSERAM, la empresa de servicios de alimentación de este estudio, relaciones entre los requisitos de la Norma y los procesos industriales de ASOSERAM en todas sus etapas. En tal sentido, el objetivo de este trabajo es determinar la aplicabilidad de la Norma ISO 9001:2015 en los procesos de ASOSERAM empresa de servicios de alimentación de Ecuador.

DESARROLLO

Sistema de gestión de calidad

Un sistema de gestión de calidad en la empresa, “persigue la satisfacción total de los clientes a través de la mejora continua de la calidad de todos los procesos operativos mediante la participación activa de todo el personal que previamente ha recibido formación y entrenamiento” (Aguilar, 2010, p.14). Por su parte Summers (2006), menciona que “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” (p. 35). Desde esa perspectiva, se asume que un sistema de gestión de calidad es un conjunto de elementos (recursos humanos, económicos, infraestructura, conocimiento) que bajo un enfoque en procesos y dirigidos por una política de calidad, encamina a la organización al alcance de sus objetivos.

Hay que considerar que, la idea de calidad se orienta por la satisfacción al cliente y se apoya en varias teorías y normas; entre las que, se encuentra la ISO 9001. Según la guía de implantación ISO 9001:2015 de la NQA (NQA, 2018, p.4), son siete los principios de la Gestión de la Calidad: a) enfoque al cliente, b) liderazgo, c) compromiso del personal, d) acercamiento a procesos, e) mejora, f) evidencias y g) gestión de relaciones.

Principios de la gestión de calidad

Enfoque al cliente

La guía de implantación ISO 9001:2015 de la NQA (NQA, 2018) se enfoca en los clientes, por tanto, es fundamental conocer sus necesidades y expectativas para brindar un valor añadido de manera efectiva (p.4). En tal sentido, es importante comprender los requerimientos de las partes interesadas (clientes internos, clientes externos, proveedores, comunidad y el gobierno) y evaluar su percepción final, en relación con su expectativa inicial.

En tal sentido, enfocarse en el cliente resulta favorable tanto para la empresa, así como también, para los clientes, puesto que la primera tiene un mayor alcance en las ventas en función de sus productos, mientras que los interesados resuelven sus necesidades al usar productos que alcancen sus expectativas, es por eso que es necesario que la empresa esté cerca del cliente para conocer a profundidad sus necesidades, cuáles son las características que busca en el producto o servicio, qué características no le añaden valor, y cuáles características le gustaría que le añadan a sus productos y servicios.

Liderazgo

Jaya y Guerra (2017), afirman: “los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización, y deben crear y mantener un ambiente interno en el cual las personas pueden llegar a involucrarse totalmente en el logro de sus objetivos” (p.9). Por tanto, se requiere de un liderazgo ideal, capaz de orientar y concentrar esfuerzos de todos los miembros de la organización hacia la consecución de los objetivos planificados. Lo cual, implica la implementación de estrategias alineadas a los procesos en función de la política empresarial.

En tal sentido, la capacidad de liderazgo es un factor determinante en el desarrollo empresarial ya que influye a nivel colectivo e individual, motiva a las personas a tomar decisiones, a cumplir sus roles de manera acertada, a rendir cuentas frente a la empresa de acuerdo a su competencia, entre otras posibilidades que enriquece su trabajo, el ambiente laboral y sus resultados.

Compromiso del personal

Steers (1977), define al compromiso del personal como “la fuerza relativa de identificación y de involucramiento de un individuo con una organización” (p.22). Se puede decir, que es la responsabilidad emocional que tiene un empleado hacia la empresa, para lo cual las metas y valores del trabajador deben alinearse con las metas de la empresa. Es un valor, que impulsa al ser humano para que este alcance sus objetivos, sus metas, es una persona apasionada, que disfruta de las actividades que realiza, en tal sentido el compromiso personal constituye un mecanismo que promueve la auto formación, el auto desarrollo, así como también, la formación de equipos de trabajo por consiguiente lleva al alcance de mejores resultados.

Acercamiento a procesos

El acercamiento a los procesos “incluye seis fases principales: la planeación, la detección de los procesos, el análisis y el diseño de procesos, el manejo de la resistencia al cambio, la administración de los procesos y la mejora continua” (Monsalva y Torres, 2010, p.96), compréndase que al completar las fases se obtienen indicadores que permiten monitorear la eficacia de los procesos en busca siempre de la mejora continua para alcanzar que la secuencia de actividades estén organizadas de manera lógica, repetible e interrelacionada que transformen los elementos de entradas en resultados o salidas iguales o estándares.

Por consiguiente, el acercamiento a los procesos permite a los ejecutores de un determinado rol, tener una visión clara de las actividades o tareas a desarrollar. Lo cual, conlleva a una óptima práctica laboral basada en el ahorro de recursos y el alcance de los productos y servicios esperados.

Mejora continua

Según Pérez y Soto (2005), “el mejoramiento de procesos en una empresa se convierte en una metodología de solución a los problemas que enfrenta, constituyéndose en una herramienta importante a la hora de dinamizarla y modernizarla” (p.47), por tanto, la mejora va enfocada a analizar, inspeccionar y adecuar los procesos, con la expectativa de que cada salida mejore, entiéndose como salida, a un producto o servicio, que ofrece un proceso. Por consiguiente, las empresas deben identificar sus procesos y clasificarlos de acuerdo con su cadena de valor.

Una de las técnicas recomendadas para el mejoramiento de procesos, es el ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA) que apoya a la satisfacción de las necesidades de los clientes, ya que permite cumplir con: las expectativas y necesidades del cliente con calidad y excelencia. En tal sentido, la mejora continua se basa en un pensamiento de mejora permanente que transforme la cultura organizacional en todos sus niveles.

Toma de decisiones basada en evidencias

Según la guía de implantación ISO 9001:2015, la toma de decisiones basada en evidencias, implica que para resolver un problema o para implementar un proceso se consideran los elementos observables, basados en “los requisitos, resultados esperados, dirección y propósito de la empresa, teniendo en mente a los clientes y personal, y siempre buscando la mejora” (NQA, 2018, p.4). De ahí, que toda decisión en la empresa tomará en cuenta las expectativas de las partes interesadas, revisando información confiable que permita tomar decisiones.

Gestión de relaciones

La guía de implantación ISO 9001:2015, al precisar la gestión de relaciones indica que: “construir relaciones, es comprometer al público en general y buscar un público objetivo, son factores esenciales para conseguir los objetivos esperados dentro de una empresa” (NQA, 2018, p.3), en tal sentido, se debe involucrar en la gestión de relaciones a todas las partes interesadas es decir clientes, proveedores, gobierno, empleados. Cabe destacar que las buenas relaciones además permiten alcanzar alianzas estratégicas para conseguir resultados que beneficie a la empresa, proveedores y clientes, es decir se concrete el ganar - ganar.

Por tanto, es de fundamental importancia el mantenimiento de adecuadas relaciones de la empresa con proveedores y clientes, entre otros participantes. Lo cual, constituye una vía expedita hacia el éxito organizacional en función de la satisfacción de los intereses necesidades y motivaciones de los clientes. En tal sentido, la adecuación de las estrategias y la anticipación a los cambios y las transformaciones contextuales emergen como un componente fundamental a nivel empresarial. Una estrategia a ser observada permanentemente es el establecimiento de buenas relaciones o alianzas con la competencia. No olvidar que las actividades que realiza la empresa afectan positiva o negativamente a sus empleados y a la comunidad en la que se encuentra.

La norma ISO y sus estándares

La Organización Internacional de Normalización (ISO), publica normas compuestas de estándares que son guías para el desarrollo e implementación de varios tipos de sistemas de gestión. La ISO 9001, forma parte de la familia ISO 9000, la cual, es un conjunto de normas de calidad aplicables en todo tipo de empresas, indistintamente de su estructura, tamaño, producto, servicios, entre otros.

La versión vigente de la Norma ISO 9001 es la 2015, define al estándar como un requerimiento mínimo a cumplirse. Los estándares de gestión de calidad tienen como finalidad la reducción de fallas en los productos y/o servicios, cabe señalar que la aplicación de estándares evita las diferencias entre productos de la misma clase, generando: estabilidad, madurez y calidad en los procesos y sus resultados.

Norma ISO 9001:2015

Esta Norma, cuenta con una estructura de alto nivel, lo que le permite integrarse con otras normas de la familia ISO, como: la ISO 22001, ISO 45001 e ISO 27001, esto es importante cuando en una empresa cuenta con un sistema integrado por varias normas, garantizando resultados confiables para todos los stakeholders.

Características de los capítulos de la Norma ISO 9001:2015

El Capítulo 1 de la Norma (ISO, 2015), Objeto y campo de aplicación, refiere a la declaración de los procesos, tomando en cuenta que, estos, sean los necesarios para la consecución de los objetivos estratégicos que persigue la organización para dar cumplimiento a su misión. Es importante en este capítulo asegurar que los requisitos de los clientes estén alineados con los requisitos o cláusulas de la Norma, es necesario entonces exponer si algún requisito de la Norma ISO 9001:2015 no aplica a la organización.

El Capítulo 2, (ISO, 2015), Referencias normativas, son los documentos legales indispensables para la aplicación de la Norma en cualquier organización, la referencia legal a tomar en cuenta será la de última edición, por tanto, para esta investigación se acogerá como referencia legal la ISO 9000:2015.

El Capítulo 3, (ISO, 2015), Términos y definiciones, establece la terminología, que será utilizada en el SGC. Cabe señalar que los capítulos:1,2 y 3 no son auditables ya que no contienen requisitos.

En el Capítulo 4,(ISO, 2015), Contexto de la organización, se analizan los factores del contexto interno y externo, que puedan afectar la misión y los objetivos de la empresa, en este capítulo se explican los procesos para el SGC, mismos que deben ser descritos detalladamente de tal forma que, se conozca sus entradas, salidas, interacciones, indicadores de desempeño, recursos y responsables. Estos procesos deben estar en constante evaluación, para anticiparse a riesgos y oportunidades, implementar los cambios necesarios para alcanzar los resultados requeridos cumpliendo el ciclo permanente de mejora continua.

En el Capítulo 5, (ISO, 2015), Liderazgo, refiere a la alta dirección, que comprobará su liderazgo y compromiso con el SGC y enfoque al cliente. Para lo cual requiere conocer la eficacia del SGC, asegurando que sus objetivos estén relacionados con: los objetivos de la planificación estratégica, declaración y comunicación de la Política de calidad, enfoque por procesos, provisión de recursos, monitoreo constantemente del SGC, apoyo a las personas para que

logren sus funciones comunicadas dentro del SGC, conociendo y cumpliendo los requisitos del cliente.

En el Capítulo 6, (ISO, 2015), Planificación, aborda: riesgos y oportunidades, objetivos de calidad y planificación de los cambios; para esto se considera el análisis del contexto y las necesidades de las partes interesadas, por tanto, al planificar, se debe colocar las acciones para abordar riesgos y oportunidades, y; evaluar su eficacia.

En el Capítulo 7, (ISO, 2015), Apoyo, está conformado por los recursos para poner en marcha el SGC, mismos que incluyen: recursos económicos, personas e infraestructura (física y tecnológica). En tal sentido, la organización debe conocer si cuenta con recursos propios o recursos externos, en referencia al recurso personas se debe asegurar su competencia para garantizar el conocimiento de la empresa.

En el Capítulo 8, Operación, la guía de implantación ISO 9001:2015 (NQA, 2018), indica que la operación, “se relaciona con disponer de un control apropiado sobre la creación y entrega de los productos y servicios” (p.20)., en tal sentido, toma en cuenta: la planificación, control operacional, requisitos para los productos y servicios, diseño, desarrollo de los productos y servicios, control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, producción y provisión del servicio, liberación de los productos y servicios y; control de las salidas no conformes.

En el Capítulo 9, (ISO, 2015), Evaluación del desempeño, la organización evalúa los procesos de acuerdo a lo planificado, verificando que estos cumplan con las salidas esperadas, por tanto, las percepciones de los clientes se tomarán en cuenta para evaluar el desempeño, esta información será analizada con el fin de medir la eficacia del SGC.

En el Capítulo 10, Mejora, la guía de implantación ISO 9001:2015 (NQA, 2018), precisa la mejora como “pasos a realizar para mejorar la satisfacción del cliente, estos podrían ser mejoras en los productos o servicios, en los métodos y recursos utilizados o en el propio sistema de gestión de calidad” (p.24). En tal sentido, la organización a más de cumplir los requisitos del cliente, debe cubrir expectativas. En el caso de presencia de no conformidades la organización deberá corregirlas a través de un análisis y medidas correctas, asumiendo las consecuencias que se deriven de estas.

ASOSERAM empresa de servicios de alimentación

La empresa Asociación de Servicios Alimenticios Amazónicos (ASOSERAM) es una asociación de 5 empresas de caterings. ASOSERAM empieza sus operaciones en el año 2019 ante el requerimiento de servicio de alimentación para una empresa de servicios petroleros. En un inicio, ASOSERAM, desarrolla sus actividades de forma empírica siendo sus procesos artesanales. La empresa petrolera, en ese entonces único cliente de ASOSERAM, exige el cumplimiento de requisitos mínimos que aseguren la calidad de los productos, teniendo en cuenta dos concepciones: la primera, es la inocuidad de los alimentos para precautelar la salud de los comensales, y; la segunda, que todos los productos o servicios suministrados sean de calidad.

Para el año 2020, ASOSERAM, consigue nuevos clientes, en las zonas de Lago Agrio, Shushufindi, Secoya, Guarumo y Tetetes, estos clientes requieren el servicio de 4 comidas diarias (desayunos, almuerzos, meriendas y cenas) para

3000 personas; exigiendo a ASOSERAM registros de operaciones, procesos estandarizados de producción, ingredientes de calidad y planificación de menús mensuales. A partir de las referidas exigencias, ASOSERAM, toma la decisión de incursionar en un SGC.

Estructura de ASOSERAM

La empresa está dividida en el área administrativa y área operativa; dentro del área administrativa, están: gerencia, contabilidad y recursos humanos, y; en el área operativa se encuentran: operaciones, compras, recepción de productos, despacho a producción, mise en place, producción y entrega de productos.

De la observación realizada in situ, a ASOSERAM, se obtuvo información referente a los procesos con sus respectivas características. La gerencia busca licitaciones de empresas que estén interesadas en contratar los servicios de alimentación, para lo cual establece acercamiento con las empresas potenciales clientes, identificando su giro de negocio, para presentar una oferta, misma que será sometida a los análisis correspondientes dentro del marco de un concurso o licitación pública. Al tener resultados favorables, ASOSERAM toma las siguientes acciones:

El área de recursos humanos desarrolla las actividades inherentes a la vinculación del personal como contratación, inducción, capacitación y dotación de uniformes. El área de Operaciones realiza los menús a servir durante la semana, estos menús se realizan en base a requerimientos nutricionales de acuerdo a las exigencias del cliente. Posteriormente, se determina los ingredientes para cada comida y se calcula la cantidad de producto o materia prima a enviar a cada punto de servicio, estos datos son registrados en una orden de compra. Con la cual, el área de Compras ejecuta las adquisiciones, posteriormente las bodegas reciben los productos solicitados, verificando cantidad y calidad según las órdenes. Los productos son organizados siguiendo algunos parámetros y ubicados en espacios de congelación o ambientes secos según las características propias de los productos a almacenar.

El personal de bodegas a través de la orden de pedido realiza el despacho a Mise en place de los productos solicitados, para la preparación de alimentos de acuerdo con el menú aprobado. Mise en place, analiza el menú, prepara los ingredientes y utensilios necesarios para la elaboración de la receta; estos ingredientes deben ser pesados, limpios y preparados de acuerdo con las especificaciones de la receta. Con esta entrada, el área de Producción procede con la cocción respectiva, respetando tiempos, temperaturas y verificando sabores. Una vez terminado el proceso de cocción de los diferentes platillos, estos se exhiben para que puedan ser visualizados y seleccionados por los clientes.

Ya en los puntos de servicio, el supervisor lleva los registros de los platos servidos; esta información, luego es enviada a Contabilidad, para realizar el proceso de facturación y cobro correspondiente. Una vez recibido el pago de los clientes se procede con el pago a proveedores y empleados; por último, el área de contabilidad realiza la elaboración y declaración de impuestos.

De acuerdo con lo descrito en párrafos anteriores se determina la existencia de 10 áreas dentro de la operación de ASOSERAM, concentrados en dos áreas macro (administrativa y operativa) todos los procesos que se desarrollan en estas estarán dentro del campo de aplicación de la norma, ya que estos son necesarios para la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa investigada. Más

adelante se hace constar en una tabla cada proceso en función de los estándares de la Norma y el criterio de aplicabilidad.

Mapa de procesos de ASOSERAM

Gráfico 1: Mapa de procesos ASOSERAM

Aplicabilidad de la Norma ISO 9001:2015 en la empresa ASOSERAM

A continuación, se hace un análisis de los procesos de ASOSERAM en función de la Norma citada para determinar su aplicabilidad.

En la Tabla 1, <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.19743268>, se encuentran los estándares y los procesos de ASOSERAM. Se observa que algunos estándares están marcados como no aplicables bajo un proceso, sin embargo, estos son aplicables dentro de otros procesos, como se evidencia en la misma tabla. Se puede observar que el proceso de Calidad se lo ubica a pesar de que en ASOSERAM aún no cuenta con esta área, lo cual, al ser aplicable, la empresa se encargará de su implementación oportunamente.

En las Tablas 2,3,4 y 5, <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.19743268>, contemplan los estándares y los instrumentos para cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en cada uno de los procesos de ASOSERAM, tómese en cuenta que los instrumentos referidos son sugeridos más no obligatorios, sin embargo, es importante que por cualquier medio se garantice el cumplimiento de los estándares por cualquier medio.

CONCLUSIONES

La Norma ISO 9001:2015 desde el capítulo 4 (contexto de la organización) al capítulo 10 (mejora continua) con sus 312 requisitos es aplicable en todos los procesos de ASOSERAM según se detalla:

En el proceso estratégico de Gerencia General de ASOSERAM la Norma ISO 9001:2015 es aplicable, lo cual, está explícito en la Tabla 1, se verificó que; los 18 numerales de los capítulos a aplicarse en esta área, son aplicables con sus respectivos 159 requisitos.

En los procesos de apoyo: Contabilidad y Recursos Humanos de ASOSERAM, la Norma ISO 9001:2015 es aplicable, lo cual, se demuestra en la Tabla 1, se verificó que, los 2 numerales de los capítulos a aplicarse en esta área, son aplicables con sus respectivos 13 requisitos.

El proceso de Recursos Humanos, se verificó que, los 7 numerales de los capítulos a aplicarse en esta área, son aplicables con sus respectivos 54 requisitos.

En los procesos agregadores de valor: Operaciones, Compras, Recepción de materia prima, Procesamiento, Almacenamiento, Mise en Place, Preparación y Presentación, se verifica en la Tabla 1, que los 8 numerales de los capítulos a aplicarse en esta área, son aplicables con sus respectivos 180 requisitos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, A. (2010). Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa Filtración industrial especializada S.A. de C.V. de Xalapa, Veracruz [tesis de maestría, Universidad Veracruzana]. <https://n9.cl/1bvad>.
- Buckhardt, V., Gisbert, V., & Pérez, A. (2016). Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma ISO 9001: 2015. <https://n9.cl/lfb8s>.
- García-Ortiz, F., Muela-Gil, M., García-Ortiz, P.P., (2016). Operaciones Básicas y Servicios en restaurantes y eventos especiales. Paraninfo, S.A. <https://n9.cl/9ky6s>.

- Garralda-Ruiz, J. (1999). La cadena de valor. IE business school. <https://n9.cl/g142w>.
- Harrington, J. (1998). Mejoramiento de los procesos de la empresa. D Vinni editorial Ltda. <https://n9.cl/454wt>.
- ISO. (2015). Norma ISO9001:2015. Secretaría Central de ISO. Ginebra.
- Jaya, A., & Guerra, R. (2017, 27 de diciembre). El liderazgo y la participación como factores clave para la gestión de la calidad. Caso de la Universidad Estatal de Bolívar. *Cofin Habana*, 11(2), 206-225. <https://n9.cl/3vv3d>
- Jurán, J., & Greyna, F. (1993). Manual de control de calidad. McGraw-Hill España. <https://n9.cl/ynv3c>.
- Mayo, J. C., Loredó, N. A., & Reyes, S. N. (2015). En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición. *Rev Retos*, 9(2), 49–67. <https://n9.cl/a96ct>.
- Melo, A.I., & Guambi, D. (2004). Manual de procedimientos en el área operativa para una empresa de catering. [tesis de ingeniería, Universidad Tecnológica Equinoccial]. Repositorio Institucional UN <https://n9.cl/juu1f>.
- Mintzberg, H., Quinn, J., Voyer, J. (1997). El proceso estratégico: conceptos, contextos y casos. Pearson Educación. <https://n9.cl/lguut>.
- Missite, J. (1998). Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Chantal Dufresne, BA. <https://n9.cl/5xomf>.
- Monsalva, R., & Torres, L. (2010). Acercamiento al modelo del sistema de gestión de procesos de negocio en las organizaciones. *UPIICSA*, 95–103. <https://n9.cl/73ybma>.
- NQA. (s.f.). ISO 9001:2015 Guía de implantación para la gestión de la calidad. <https://n9.cl/zqvz0> QRFS and PDFs/NQA-ISO-9001-Guia-de-implantacion.pdf.
- Pérez, G., & Soto, A. (2005). Propuesta metodológica para el mejoramiento de procesos utilizando el enfoque Harrington y la Norma ISO 9004. *Universidad EAFIT Revistas Académicas*, 41, 46–56. <https://n9.cl/yqg71>.
- Quintero, J. & Sánchez, J. (2006). La cadena de valor: una herramienta del pensamiento estratégico. *Telos*. <https://n9.cl/wbw8>.
- Riquelme, M. (s.f.). Cadena de valor de Michael Porter, qué es y 2 ejemplos. <https://n9.cl/41yjd> Robbins, S. (2008). Comportamiento Organizacional. Pearson.
- Sánchez, A.M., Vayas, T., Mayorga, F., Freire, C. (2021, 24 de marzo). Sector turístico Ecuador: alojamiento y servicios de comida. *Observatorio económico y social de Tungurahua*, 580(167). <https://n9.cl/y8jzf>
- Steers, R.M. (1977). Antecedentes del compromiso organizacional. *Ciencias Administrativas*. <https://n9.cl/wjaux>.
- Summers, D. (2006). Administración de la calidad. Pearson. <https://n9.cl/7r1t3>.
- Tomoda, S. (1993) Evolución reciente de las industrias de la alimentación y de la bebida. *Oficina internacional del trabajo*, 112(167). <https://n9.cl/eq79w>