

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA  
“INDOAMÉRICA”

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Y  
ECONÓMICAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA

---

LEVANTAMIENTO DE LOS PROCESOS DE ELABORACIÓN  
DE ALIMENTOS Y SERVICIO AL CLIENTE PARA LA  
EMPRESA JORGE NEGRETE CATERING & EVENTOS  
UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO.

---

**AUTOR:**

Vallejo Vallejo Lorena del Rocío

**DIRECTOR:**

ECON. MIGUEL ZAMBONINO ORDOÑEZ MBA

QUITO – ECUADOR

2018

## **CERTIFICACIÓN**

En mi calidad de Director del Trabajo de Investigación “LEVANTAMIENTO DE LOS PROCESOS DE ELABORACIÓN DE ALIMENTOS Y SERVICIO AL CLIENTE PARA LA EMPRESA JORGE NEGRETE CATERING & EVENTOS UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO” presentado por LORENA DEL ROCIO VALLEJO VALLEJO, para optar por el título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, CERTIFICO, que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Quito, 27 de Noviembre del 2018

---

Econ. Miguel Zambonino Ordoñez MBA

**DIRECTOR**

## **AUTORIZACIÓN POR PARTE DLA AUTORA PARA LA CONSULTA, REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Lorena del Rocío Vallejo Vallejo, declaro ser autor de “LEVANTAMIENTO DE LOS PROCESOS DE ELABORACIÓN DE ALIMENTOS Y SERVICIO AL CLIENTE PARA LA EMPRESA JORGE NEGRETE CATERING & EVENTOS UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO”, como requisito para optar al grado de “Ingeniero en Administración de Empresas”, autorizo al Sistema de Biblioteca de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del comentario parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de la Autora Morales y Patrimoniales sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que existe el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito a los            días de septiembre del 2018, firmo conforme:

|                     |  |
|---------------------|--|
| Autor:              | Lorena del Rocío Vallejo Vallejo                                   |
| Firma:              |  |
| Número de cédula:   | 0602292591   |
| Dirección:          | Panamericana Norte – Conjunto Jardines de Carcelén Casa B80        |
| Correo electrónico: | <a href="mailto:lore.vallejo@yahoo.com">lore.vallejo@yahoo.com</a> |
| Teléfono:           | 0993971619   |

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero/a en Administración de Empresas y Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica de la Autora.

Lorena del Rocío Vallejo Vallejo

C.I. 0602292591

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Proyecto de aprobación de acuerdo con el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad de Administración de Empresas y Negocios de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Quito, 27 de Noviembre del 2018

Para constancia firman:

**TRIBUNAL DE GRADO**

F.....

**PRESIDENTE**

F.....

**VOCAL 1**

F.....

**VOCAL 2**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por la salud y la vida A mi Esposo, mis hijos y mi familia por permanecer conmigo en este camino.

Gracias

## **DEDICATORIA**

A mis padres que les  
hubiera gustado ver  
que he culminado una meta  
más en mi Vida.

La Autora

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |            |
|---|------------|
| <b>CERTIFICACIÓN</b> .....  | <b>ii</b>  |
| <b>AUTORIZACIÓN POR PARTE DLA AUTORA PARA LA CONSULTA, REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</b> ..... | <b>iii</b> |
| <b>DECLARACION DE AUTENTICIDAD</b> .....  | <b>iv</b>  |
| <b>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO</b> .....   | <b>v</b>   |
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....   | <b>vi</b>  |
| <b>DEDICATORIA</b> .....  | <b>vii</b> |
| <b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....   | <b>1</b>   |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....   | <b>3</b>   |
| <b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....   | <b>4</b>   |
| <b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....  | <b>5</b>   |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....   | <b>6</b>   |
| <b>CAPITULO I</b> .....   | <b>8</b>   |
| <b>ASPECTOS GENERALES</b> .....   | <b>8</b>   |
| 1.1 Marco Filosófico de la Empresa.....   | 8          |
| 1.2 Estructura Organizacional de la Empresa .....   | 9          |
| 1.3 Productos y servicios .....   | 10         |
| <b>CAPÍTULO II</b> .....  | <b>13</b>  |
| <b>PROBLEMÁTICA</b> .....   | <b>13</b>  |
| 2.1 Identificación del problema.....  | 13         |
| 2.2 Planteamiento del Problema .....  | 13         |
| 2.3 Análisis del Problema.....  | 14         |
| 2.4 Objetivos .....   | 16         |
| 2.4.1 Objetivo General .....  | 16         |

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| 2.4.2 Objetivos Específicos .....            | 16                                   |
| 2.5 Justificación.....                       | 16                                   |
| <b>CAPÍTULO III.....</b>                     | <b>17</b>                            |
| <b>BASE LEGAL .....</b>                      | <b>17</b>                            |
| 3.1 Capitulo sexto trabajo y producción..... | 17                                   |
| <b>CAPÍTULO IV .....</b>                     | <b>19</b>                            |
| <b>PROPUESTA .....</b>                       | <b>19</b>                            |
| 4.1 Antecedentes .....                       | 19                                   |
| 4.2 Direccionamiento estratégico .....       | 19                                   |
| 4.3 Marco Filosófico .....                   | 20                                   |
| 4.4 Objetivos Estratégicos .....             | 21                                   |
| 4.5 Estrategias .....                        | 22                                   |
| 4.6 Matriz FODA .....                        | 25                                   |
| 4.7 Estructura Organizacional .....          | 25                                   |
| 4.7.1 Organización.....                      | 25                                   |
| 4.8 Organización de Procesos .....           | 27                                   |
| 4.9 Resultados Obtenidos .....               | 31                                   |
| 4.10 Gestión estratégica y calidad .....     | 32                                   |
| <b>Bibliografía .....</b>                    | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| <b>CONCLUSIONES.....</b>                     | <b>41</b>                            |
| <b>RECOMENDACIONES.....</b>                  | <b>42</b>                            |
| <b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>                     | <b>43</b>                            |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Tabla N° 1 Matriz FODA.....          | 25 |
| Tabla N° 2 Comercialización.....     | 30 |
| Tabla N° 3 Resultados obtenidos..... | 31 |
| Tabla N° 4 Planes de Acción.....     | 40 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Gráfico N° 1 Organigrama actual .....                                   | 10 |
| Gráfico N° 2 Mapa de ubicación.....                                     | 11 |
| Gráfico N° 3 Fachada de la planta de producción y restaurante .....     | 12 |
| Gráfico N° 4 Árbol de problemas .....                                   | 15 |
| Gráfico N° 5 Sistematización del direccionamiento estratégico.....      | 20 |
| Gráfico N° 6 Mapa estratégico.....                                      | 24 |
| Gráfico N° 7 Diseño del Sistema de Gestión administrativo.....          | 26 |
| Gráfico N° 8 Nivel de la gestión administrativa. ....                   | 26 |
| Gráfico N° 9 Organización por procesos. ....                            | 28 |
| Gráfico N° 10 Relación básica de los procesos. ....                     | 29 |
| Gráfico N° 11 Mapa de procesos “JORGE NEGRETE CATERING & EVENTOS” ..... | 30 |

## **RESUMEN EJECUTIVO**

**TEMA:** " LEVANTAMIENTO DE LOS PROCESOS DE ELABORACIÓN DE ALIMENTOS Y SERVICIO AL CLIENTE PARA LA EMPRESA JORGE NEGRETE CATERING & EVENTOS UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO"

**AUTOR:** Vallejo Vallejo Lorena del Rocío

**TUTOR:** Econ. Miguel Zambonino Ordoñez MBA

El propósito de este trabajo es levantar los procesos de Gestión para la Empresa Jorge Negrete Catering & Eventos, misma que se dedica a la elaboración de alimentos y servicio al cliente dentro de la ciudad de Quito específicamente en la parte nor-occidental de la ciudad con la planta en Pomasqui, lo que se requiere es realizar una mejora en el manejo de la elaboración de los alimentos y sobre todo tener claro y sean conocidas cada una de las funciones de sus colaboradores con el fin de mantener un servicio al Cliente con excelencia y de calidad, de esta manera cubrir sus exigencias. Además, se analizan tiempos y movimientos que se han considerado muertos por falta de organización en el momento del proceso de los alimentos lo que ha dado como resultado atraso en la atención al cliente durante los horarios establecidos y en ciertas ocasiones no se ha dado la atención al cliente que éste merece demostrando insatisfacción y perdiendo credibilidad del servicio que se presta con indicadores de satisfacción negativos perjudicando de forma directa en la rentabilidad de la entidad. En este contexto la empresa Jorge Negrete Catering & Eventos pretende mitigar estas ineficiencias que impiden tener una imagen positiva el momento de cualquier evaluación y poder seguir ampliando el servicio a otras empresas o instituciones con comentarios favorecedores de parte de los clientes, constituyendo un marketing personalizado que permite ser recomendado. La confiabilidad de este proceso se concretó por medio de la renovación del contrato y la necesidad de mejorar, adicional se emiten las conclusiones y recomendaciones que diariamente serán ejecutadas por los empleados y que servirán de mejoras para nuestros clientes, todo ello se enmarca para mejorar la rentabilidad de la organización y, por ende, su sostenibilidad a largo plazo, dentro de un mercado altamente competitivo.

**DESCRIPTORES:** Alimentos, calidad, catering, cliente, funciones, gestión, mercado, mitigar, planta, procesos,.

## INTRODUCCIÓN

JORGE NEGRETE Catering & Eventos es una empresa que da servicio de alimentación Industrial en el área norte de la ciudad de Quito, la Empresa se creó de manera tradicional y en cierto modo a través de una herencia familiar, el origen es de hace 20 años atrás con el nombre el ELSAZÓN, hace 3 años nos independizamos y se obtuvo la calificación con el nombre al inicio detallado, actualmente se está legalizando, obteniendo todos los permisos, reglamentos, por lo que se necesita levantar procesos que permitan manejar de mejor manera el negocio.

En el Catering la atención al Cliente y buen sabor de los alimentos es el principal objetivo pues debemos estar enfocados a tener un servicio de excelencia con un sabor especial que se diferencie de la competencia, por lo tanto, en el presente trabajo se presentan los procesos tanto en Elaboración de los alimentos como en el Servicio al Cliente optimizando tiempos y recursos que serán de gran valor para cumplir con los objetivos de nuestra misión. Además, el involucrar a los colaboradores constituye un papel muy importante debido a que ellos son la cara y presentación del negocio y deben participar de todo mejoramiento que sea para elevar el nivel de la Empresa. Los procesos se presentarán de una manera clara y ordenada, al igual que la elaboración de los alimentos, así como se prestará mucha atención de cómo se debe manejar el servicio al Cliente.

**En el capítulo I** donde daremos una ligera explicación sobre el desarrollo de este trabajo, identificamos el problema, cómo podemos solucionarlo, además describiremos la gestión de la Empresa.

**En el capítulo II.-** se detalla el problema, se identifica causa y efectos, con la que cuenta la organización

**En el capítulo III.-** Es importante detallar la base legal en la que se enmarca la propuesta de estudio.

**En el capítulo III.-** detallamos la propuesta, diseñamos el modelo de gestión que se establecerá por los procesos que maneja la empresa, la estructura organizacional, cómo se va a administrar la empresa de acuerdo a las unidades de Gestión, estructura, talento humano.

## **CAPITULO I**

### **ASPECTOS GENERALES**

#### **1.1 Marco Filosófico de la Empresa**

Elaborar alimentos para el consumo inmediato diario es un proceso que se maneja con todo el cuidado y asepsia del caso utilizando materiales calificados y frescos pues su consumo permitirá satisfacción en sus consumidores (Belío, 2012, pág. 15).

La manera de elaboración de los alimentos maneja varias etapas desde el momento que se recibe el material para la elaboración hasta el momento que se realiza el servicio con la atención al Cliente.

La idea de la creación de una Empresa de Catering Empresarial nació hace 20 años de las personas que empíricamente prestaban el servicio de alimentación familiar y para eventos internos, dentro de su barrio, posteriormente se ofreció los paquetes institucionales e industriales llegando a mantenerse en una Empresa de renombre por el lapso de 20 años.

Hace exactamente 3 años un 22 de octubre del 2015 en la ciudad de Quito provincia de Pichincha inició el proyecto de Jorge Negrete Catering & Eventos que llega a la parte norte de la ciudad de Quito, específicamente en el sector de Pomasqui donde se ha montado la planta de alimentación.

Actualmente contamos con 12 personas que colaboran en nuestra Empresa debido a que solo contamos con un cliente al cual damos el servicio para 560 personas, sin embargo, el momento de existir nuevos contratos podemos reaccionar inmediatamente con personal que previamente ha sido ya capacitado y que inmediatamente podría incorporarse a nuestro staff (Jorge Negrete Catering Eventos , 2018).

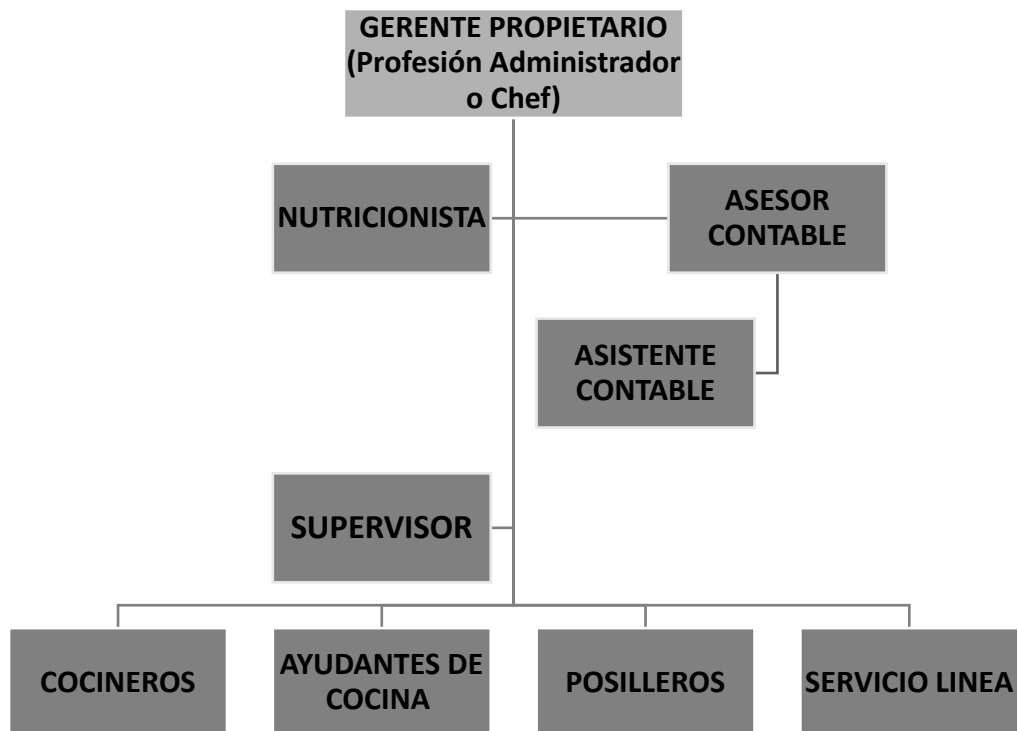
Contamos con el servicio de desayunos, almuerzos, cenas en donde manejamos productos con la cantidad de proteínas que son necesarias de acuerdo a una revisión previa del nutricionista de la Empresa, además si el cliente necesita Dietas saludables, o comida Vegana nosotros le preparamos de acuerdo a su requerimiento. Además del servicio detallado, también ofrecemos como cumpleaños, matrimonios, cenas empresariales, capacitaciones, etc., el menú a ofrecer es variado con todo el cuidado y manejando normas de calidad con productos frescos aptos para el consumo humano (Jorge Negrete Catering Eventos , 2018).

El problema a solucionar con la elaboración de este proyecto son los atrasos en el servicio teniendo horario establecido de servicio, duplicación de funciones, observación en las auditorías. Actualmente se ha mitigado estos inconvenientes con charlas, capacitaciones, pero se requiere procesos que sean manejables y ayuden a eliminar este problema por completo.

## **1.2 Estructura Organizacional de la Empresa**

Actualmente la empresa Jorge Negrete Catering & Eventos maneja una estructura organizacional que evidencia duplicidad de labores, lo cual limita a ser eficiente en el servicio prestado, revisamos igual que existen horas muertas que pueden ser mejor utilizadas y aprovechadas.

“Puede imponer límites o libertad de acción para las personas, por medio del orden, restricciones y limitaciones impuestas en la situación de trabajo, como reglas, reglamentos procedimientos, autoridad, especialización. A mayor libertad, mejor clima” (Chiavenato, 2010, pág. 22).



**Gráfico N° 1 Organigrama actual**

**Fuente:** (Chiavenato, 2010, pág. 22).

**Elaborado por:** La Autora

### 1.3 Productos y servicios

Jorge Negrete Catering & Eventos ofrece alimentación de tipo Industrial:

- Desayunos
- Almuerzos
- Cenas
- Coffe Breaks
- Preparación de salas para capacitaciones.

Adicional atiende eventos sociales en la planta donde tenemos un local de Recepciones que abastece a 160 personas y donde se puede atender los compromisos sociales además de capacitaciones, entrenamientos, reuniones administrativas.

Nuestra planta y salón de eventos están ubicados en la zona norte de Quito en la Parroquia de Pomasqui, cuenta con parqueadero y seguridad para degustar tranquilamente de lo mejor en comida nacional.



**Gráfico N° 2 Mapa de ubicación**

**Fuente:** (Google maps , 2018)

**Elaborado por:** La Autora



**Gráfico N° 3 Fachada de la planta de producción y restaurante**  
**Fuente:** Investigación de campo  
**Elaborado por:** La Autora

## **CAPÍTULO II**

### **PROBLEMÁTICA**

#### **2.1 Identificación del problema**

Jorge Negrete Catering & Eventos en estos 3 años ha trabajado con un esquema de procesos de acuerdo a la experiencia adquirida años atrás y enseñando lo mismo a sus colaboradores siendo que esto no es lo correcto pues existen procedimientos que se enmarcan a hacer de mejor manera las labores a realizar.

Los colaboradores en sí no conocen la Visión o Misión del Catering, no conocen de procesos previos establecidos para la elaboración de los alimentos y para el Servicio al Cliente, no identifican jerarquía lo cual en un momento determinado llega a avizorarse problemas que influyen en el día a día.

#### **2.2 Planteamiento del Problema**

De acuerdo a las condiciones actuales de la organización se ha detectado un mal funcionamiento del negocio, por la falta de definición de procesos para la prestación del servicio, lo genera que los niveles administrativos y operativos tengan un deficiente rendimiento haciendo que la productividad de la empresa disminuya significativamente.

Con esto, la empresa tiene el riesgo de cometer errores por falta de coordinación, conocimiento y especialización de los procesos, haciendo que se dupliquen actividades y tiempos o que existan tiempos muertos, además, es

necesario asegurar un clima organizacional que le permita al Catering desarrollar un adecuado lugar de trabajo y ofrecer un alto nivel de Servicio al Cliente.

### **2.3 Análisis del Problema**

#### **Causas**

El personal operativo del Catering desde el inicio de las actividades hace tres años ha venido realizando sus funciones de manera empírica considerando la capacitación inicial de la empresa, y en algunos casos poniendo en práctica lo que han estudiado. Esto se ha convertido en una práctica común y recurrete, es decir, el personal ha concebido la idea de que todo lo que se hace no debe cambiar porque así se lo ha realizado desde el principio.

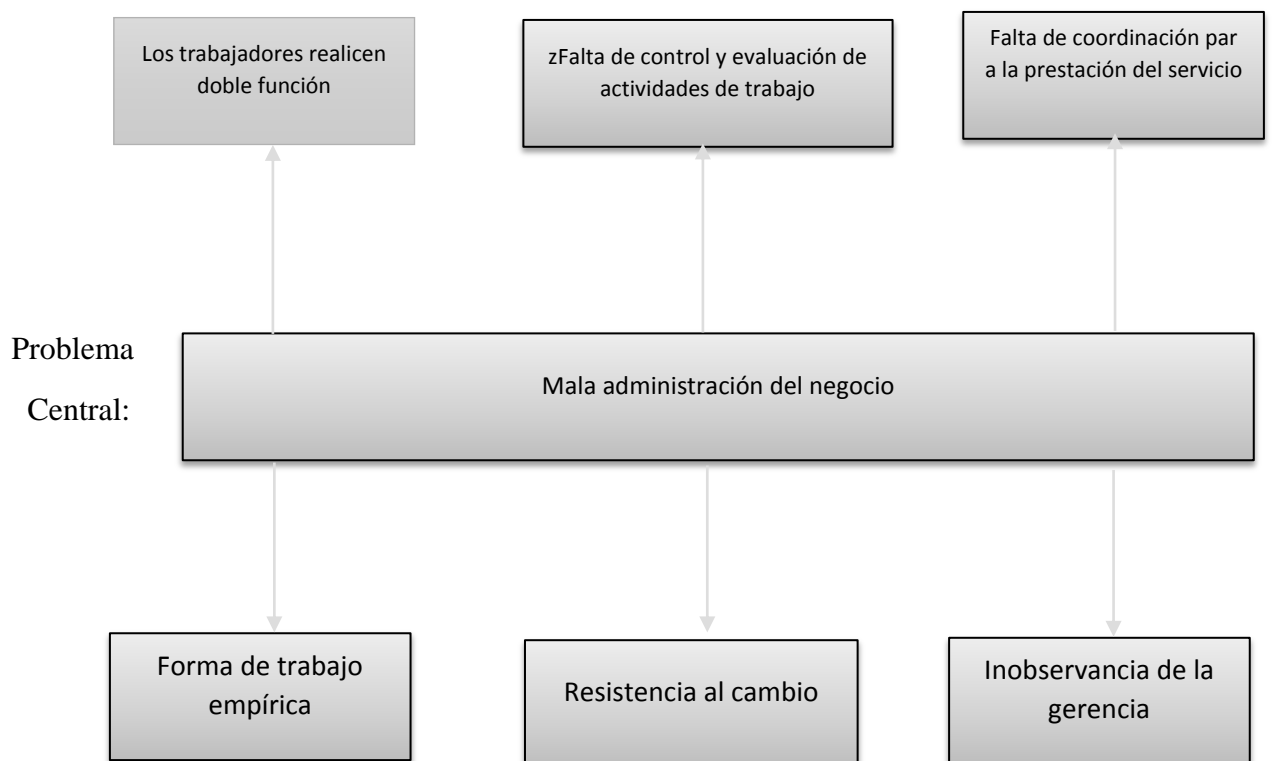
Desde la perspectiva de la gerencia, al obtener resultados aceptables en cuanto al rendimiento económico, no ha realizado ningún esfuerzo por cambiar la forma de trabajo, sin embargo, actualmente la empresa al haber tener la oportunidad de expandirse en el mercado por la demanda de los clientes tiene la necesidad de mejorar considerablemente su estructura de trabajo, con la finalidad de conseguir resultados eficientes tanto a nivel administrativo como operativo.

#### **Efectos**

El primer efecto visible dentro de la organización es la doble función que el personal realiza para la prestación del servicio, haciendo que otras actividades fundamentales se descuiden y por lo tanto existen confusiones en el momento del procesamiento de alimentos y en el servicio (entrega de platos).

El segundo efecto evidenciable es la falta de control y evaluación de las actividades que realiza el personal, pues al no tener tareas definidas no es posible estandarizar los procesos de prestación del servicio, y por lo tanto se limita la capacidad de mejora.

El tercer efecto que se puede apreciar en la empresa es la falta de coordinación en el momento de la producción de alimentos y prestación del servicio, siendo la mayor dificultad la falta de direccionamiento en el momento de liderar las tareas y actividades de catering.



Causas:

#### Gráfico N° 4 Árbol de problemas

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

## **2.4 Objetivos**

### **2.4.1 Objetivo General**

Identificar procesos de gestión de servicio al cliente de la Empresa Jorge Negrete Catering & Eventos para formular un modelo de gestión empresarial, misma que permita mejorar la rentabilidad de la empresa.

### **2.4.2 Objetivos Específicos**

- Analizar las causas y efectos de la problemática a través de la formulación de un árbol de problemas, misma que permita identificar el problema central y, en base a ello buscar una solución.
- Proponer una alternativa de solución al problema, con el levantamiento de los procesos de elaboración de alimentos y servicios, para mejorar los procesos productivos y de servicio.

## **2.5 Justificación**

El tema objeto de estudio es importante por cuanto la intención de la empresa es crecer en los siguientes 3 años, para ello debemos elaborar procesos que permitan cumplir con lo solicitado por el Cliente.

El trabajo ayudará a identificar en donde debemos cambiar, crear, eliminar, implementar dando oportunidad a tener mejor claridad del porqué de los problemas que actualmente tenemos y que fueron ya descritos.

## **CAPÍTULO III**

### **BASE LEGAL**

Dentro del desarrollo del levantamiento de los procesos de elaboración de alimentos y servicio al cliente, es importante recalcar la siguiente base legal, misma que se referencia con el trabajo y la producción de acuerdo con la constitución del Ecuador en el siguiente capítulo sexto.

#### **3.1 Capítulo sexto trabajo y producción**

- ✓ Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.
- ✓ El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.
- ✓ Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.
- ✓ La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del

trabajo y eficiencia económica y social (Asamblea Constituyente , 2008, pág. 151).

De esta manera el levantamiento de los procesos de elaboración de alimentos y servicio al cliente para la empresa Jorge Negrete Catering, la cual permitirá mejorar su producción en beneficio de la rentabilidad y sostenibilidad de la organización, dentro de un mercado altamente competitivo

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA**

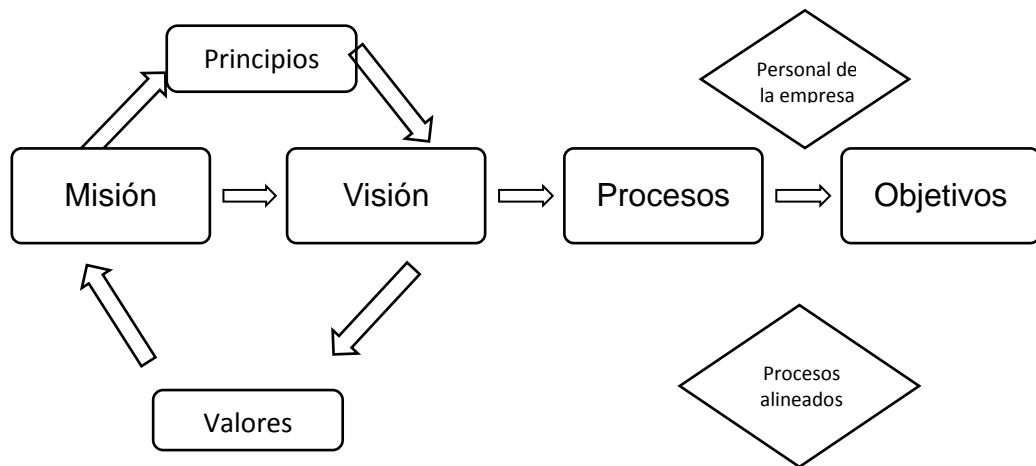
#### **4.1 Antecedentes**

En Jorge Negrete Catering & Eventos las funciones se han venido realizando de manera empírica únicamente con instrucciones del Supervisor y con la capacitación diaria, siendo esto una práctica común y en cierto modo mecánica.

Este modo de trabajo se ha mantenido hasta hoy debido a que el gerente propietario ha visto que ha funcionado, pero con la renovación de un contrato es necesario hacer cambios implementando procesos que permitan tener las mejores referencias y de esa manera ampliar la cartera de Clientes.

#### **4.2 Direccionamiento estratégico**

El direccionamiento estratégico es fundamental para la construcción del modelo de gestión dentro de la empresa, por lo tanto, de su correcto alineamiento depende el cumplimiento de los objetivos organizacionales en el corto, mediano y largo plazo. El direccionamiento estratégico es un componente clave para sistematizar los procesos estratégicos, operativo y de apoyo, pues enmarca el horizonte de acción de la organización entorno a sus necesidades, requerimientos del cliente y condiciones del mercado.



**Gráfico N° 5 Sistematización del direccionamiento estratégico**

**Fuente:** (Rojas, 2015)

**Elaborado por:** La Autora

### 4.3 Marco Filosófico

#### Misión

“JORGE NEGRETE CATERING & EVENTOS es una empresa importante dentro del ámbito local, que ofrece al mercado servicios de catering de calidad, empleando buenas prácticas de manufactura, satisfaciendo las necesidades del cliente a través de una experiencia alimentaria más saludable con productos confiables” (Jorge Negrete Catering & Eventos – 2015)

#### Visión

“Llegar a ser un Catering Industrial reconocido aplicando procesos técnicos, adecuados, para garantizar la calidad del servicio y así satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente, consiguiendo posicionarnos como

líderes en Quito sector Pomasqui – Calacalí” (Jorge Negrete Catering & Eventos – 2015)

## **Principios**

**Calidad:** Satisfacción del cliente mediante la integración de sus necesidad y requerimientos y necesidades del cliente, ofreciendo un servicio que mejore permanente mediante la implementación de nuevos procesos y Buenas Prácticas de Manufactura.

**Competitividad:** ese es un concepto que se implementa en la empresa como elemento clave para el mejoramiento constante de los servicios, cuya diferenciación se basa en los procesos internos y en los recursos utilizados a través de un enfoque de calidad.

**Trabajo en equipo:** La empresa con principios de solidaridad busca permanentemente distribuir equilibradamente la carga de trabajo, así como las funciones de cada área de servicio.

**Productos y servicios** Jorge Negrete Catering & Eventos ofrece alimentación de tipo Industrial:

- Desayunos
- Almuerzos
- Cenas
- Coffe Breaks
- Preparación de salas para capacitaciones.

## **4.4 Objetivos Estratégicos**

Los objetivos estratégicos se establecen en el corto, mediano y largo plazo, con el fin de marcar la ruta de acción de la empresa y así poder sistematizar su modelo de gestión.

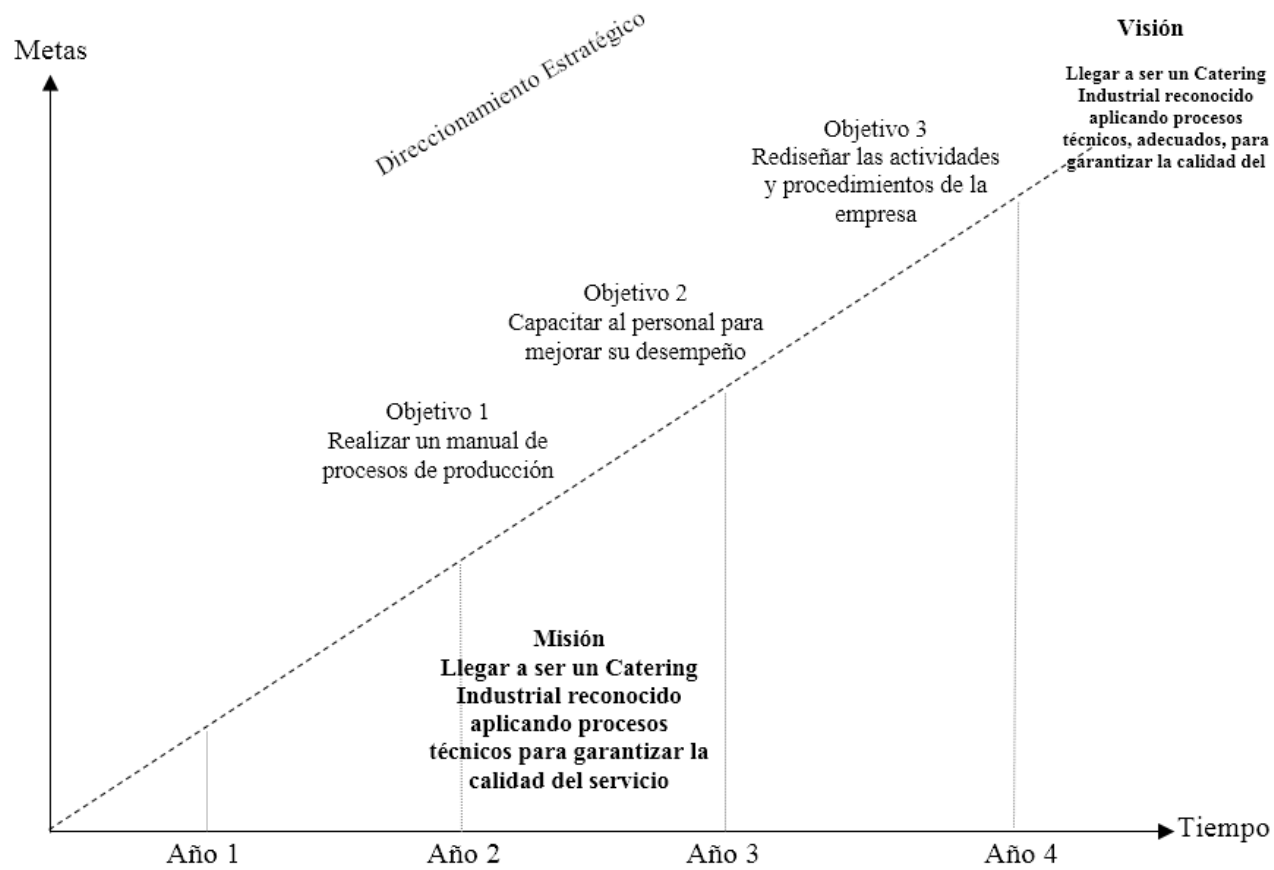
- i. Utilizar eficientemente los recursos utilizados en los procesos operativos para reducir los costos de producción y disminuir el impacto ambiental no deseado mediante el tratamiento adecuado de desechos.
- ii. Conformar un ambiente de trabajo regido por la responsabilidad empresarial y social, en los procesos de prestación de servicio, dando un trato adecuado a los proveedores y clientes de la empresa enfocando las actividades de la organización hacia la mejora continua de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, soportados en el modelo de gestión.
- iii. Establecer el Modelo de Gestión por Procesos que defina de forma clara las funciones de cada nivel de la empresa, así como las actividades y plazos de ejecución, construyendo un instrumento de soporte organizacional efectivo, encaminado hacia el mejoramiento constante del servicio de catering.

#### **4.5 Estrategias**

Las estrategias se convierten en los medios a través de los cuales la empresa logra sus objetivos y consecuentemente se hace viable la aplicación del modelo de gestión el cual es integral.

- a. Realizar un manual de procesos de producción y de prestación de servicios enfocado en calidad.
- b. Capacitar al personal para mejorar su desempeño en base a las necesidades de la empresa y de los clientes.

- c. Rediseñar las actividades y procedimientos de la empresa para adaptarlos a un enfoque basado en la gestión por procesos.



**Gráfico N° 6 Mapa estratégico**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** La Autora

## 4.6 Matriz FODA

**Tabla N° 1 Matriz FODA**

| <b>OPORTUNIDADES</b>                           | <b>AMENAZAS</b>   |
|--|---|
| 1. Crecimiento del PIB sectorial (agricultura) | 1. Inflación: bajo nivel de consumo                               |
| 2. Facilidad de acceso a crédito               | 2. Riesgo País alto en Sudamérica                                 |
| 3. Disminución del desempleo                   | 3. Desarrollo de servicios locales con características similares. |
| 4. Mediano nivel de negociación de proveedores | 4. Alto nivel de rivalidad entre competidores.                    |
| 5. Mediano nivel de negociación de clientes    |   |

| <b>FORTALEZAS</b>   | <b>DEBILIDADES</b>  |
|---|---|
| 1. Adecuado equilibrio económico                                    | 1. Gestión de los recursos inadecuada                                       |
| 2. Calidad de los productos para el servicio                        | 2. Desactualización de la información de los procesos internos              |
| 3. Personal capacitado  | 3. Desorganización de las funciones y actividades de cada puesto de trabajo |
| 4. Participación de todos los trabajadores en la toma de decisiones | 4. Estructuración ineficiente del servicio                                  |
| 5. Innovación del servicio  | 5. Organización simple  |

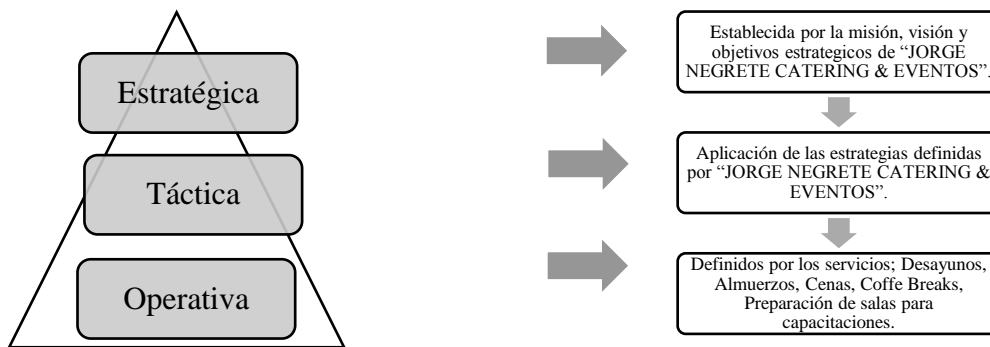
**Elaborado por:** La Autora

**Fuente:** Estudio de campo

## 4.7 Estructura Organizacional

### 4.7.1 Organización

El diseño del sistema de gestión administrativa de la organización está determinado por la estrategia, la táctica y la operación de “JORGE NEGRETE CATERING & EVENTOS”.

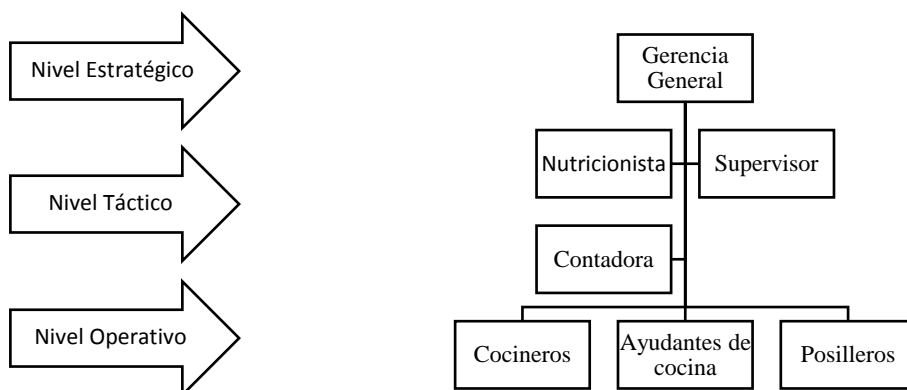


**Gráfico N° 7 Diseño del Sistema de Gestión administrativo**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** La Autora.

El modelo de gestión aplicado a la línea de catering se convierte en un instrumento capaz de sistematizar los procesos internos de la empresa y mejorar progresivamente el servicio. Para esto es necesario establecer los niveles de acción para cada dimensión de la organización; por lo que la gerencia o la dirección está encargada de definir las estrategias para el direccionamiento de la empresa; la gerencia de operaciones es la responsable convertir las estrategias en tácticas listas para su aplicación; mientras que el personal o trabajadores pertenecientes a cada departamento son los que hacen que tanto el nivel estratégico y táctico puedan efectuarse a través de la aplicación de acciones concretas para el mejoramiento del servicio de catering.



**Gráfico N° 8 Nivel de la gestión administrativa.**

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** La Autora.

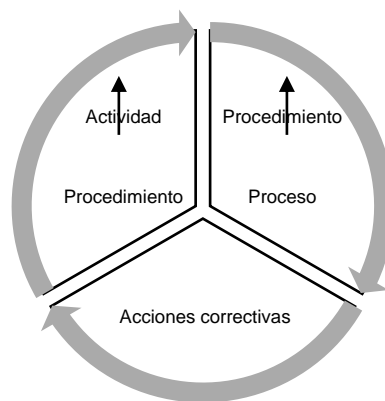
## 4.8 Organización de Procesos

Como base para el funcionamiento de la empresa se establecen los procesos a través de los cuales el funcionamiento de la organización sea eficiente. De esta forma se determina el modelo de gestión por departamento, como respuesta a falta de estructuración que actualmente tienen los procesos de la empresa. Los procesos clave para la composición del modelo se describen a continuación:

- Procesos gerenciales: administración, control y evaluación de proyectos, toma de decisiones, integración de principios de calidad (gestión estratégica gerencial).
  
- Procesos operativos: tareas, actividades y procedimientos para el procesamiento de compras, ventas, servicio al cliente, y elaboración de alimentos.
  - Compras de materiales para la elaboración de los alimentos
  - Ventas del servicio a potenciales clientes
  - Servicio al cliente efectivo
  - Elaboración de alimentos manteniendo normas que permitan brindar seguridad, calidad y servicio
  
- Gestión del talento humano: reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación de personal, estructuración de contratos de trabajo, sistematización de la estructura de trabajo, evaluación del desempeño del personal.
  
- Gestión financiera: desarrollo de los registros contables (obligaciones tributarias), análisis y evaluación de la información económica y financiera.

- Gestión de sistemas: administración de la infraestructura tecnológica y de los sistemas de información.

Para la empresa de catering de acuerdo a sus necesidades de servicio se clasifican en base a tres dimensiones según la importancia e influencia de los procesos en el funcionamiento de los componentes organizacionales: estratégicos, operativos y de apoyo. Para entender el funcionamiento interno de cada elemento del proceso, es necesario conocer su jerarquía y establecer un escenario de interacción permanente entre los recursos de los cuales dispone la empresa para transformarlos y generar un servicio acorde a las necesidades del cliente.



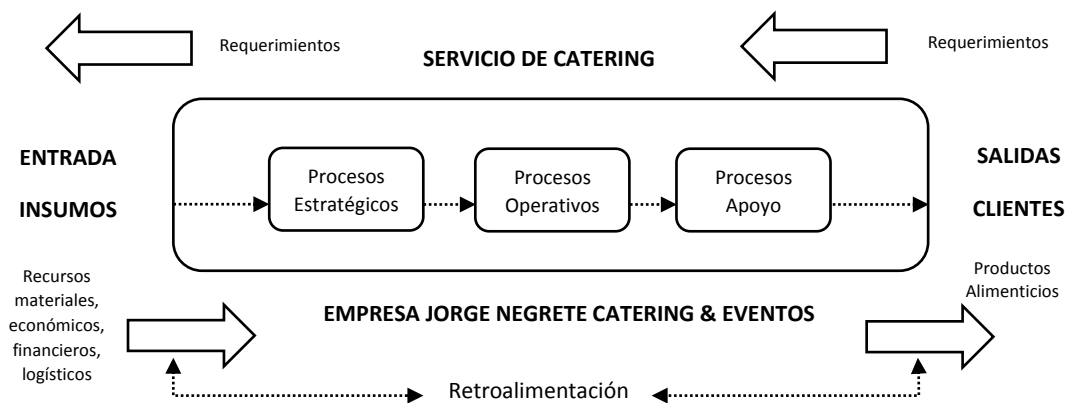
**Gráfico N° 9 Organización por procesos.**

**Fuente:** (Rojas, 2015)

**Elaborado por:** La Autora

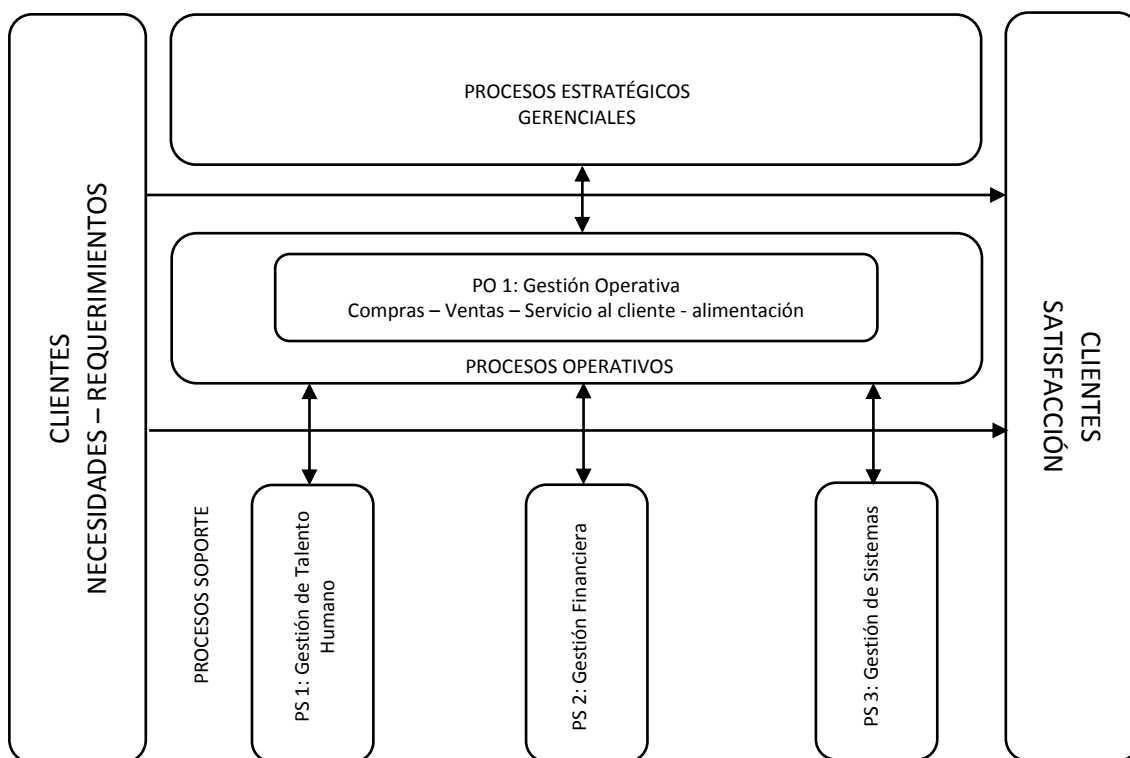
En este sentido cada conjunto de actividades que se realiza en la organización corresponde a un procedimiento y este a su vez forma parte de un proceso que tiene como objetivo transformar los recursos de la empresa para ofrecer un mejor servicio de catering a cliente. En consecuencia, al tener un ciclo perfectible las acciones correctivas son elementales para obtener mejoras a lo largo del funcionamiento de la empresa.

Dentro de esta dinámica se establece la estructura del proceso interno de la empresa de catering, con lo cual se tiene una visión clara de lo que debe realizar para mejorar su servicio. Consecuentemente, todos los procesos de la organización se acogen al esquema de mejora continua para a través de la realimentación permanente integrar un número mayor de requerimientos del cliente.



**Gráfico N° 10 Relación básica de los procesos.**  
**Elaborado por:** La Autora  
**Fuente:** (Gonzalez, 2011)

En base a la relación básica de los procesos de la empresa se establece el mapa de procesos, cuyo esquema sirve de base para la puesta en marcha de las tareas, actividades y procedimientos que cada nivel de la organización debe realizar, de forma que el desarrollo interno y externo este soportado por un esquema sistemático capaz de cambiar de acuerdo a su entorno económico, político y social.



**Gráfico N° 11 Mapa de procesos “JORGE NEGRETE CATERING & EVENTOS”**

**Elaborado por:** La Autora  
**Fuente:** (Gonzalez, 2011)

**Tabla N° 2 Comercialización**

| Procesos                   | Insumos                        | Agregación de Valor      | Resultados              | Requerimientos                       |
|----------------------------|--------------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------------------|
| <b>Procesos Operativos</b> | Gestión de alimentos           | Preparación Gastronómica | Platos para el servicio | Plan de Presupuesto y Plan Operativo |
|                            | Gestión de Servicio al cliente | Distribución de atención | Entrega de platos       | Plan Operativo                       |
| <b>Ventas</b>              | <b>Comercialización</b>        |                          | <b>Ingresos</b>         |                                      |

**Fuente:** Investigación propia  
**Elaborado por:** La Autora.

#### 4.9 Resultados Obtenidos

En base a las necesidades de la empresa “JORGE NEGRETE CATERING & EVENTOS” a continuación, se describen los procesos que forman parte del modelo de gestión. De acuerdo a nivel acción los procesos se distribuyen de la siguiente forma; Procesos Gerenciales (1), Procesos Operativos (4) y Procesos de Apoyo (3), para dar un total de 8 procesos enfocados en aumentar la eficiencia y eficacia del servicio de catering.

**Tabla N° 3 Resultados obtenidos**

| <b>Tipo</b>                 | <b>Nombre</b>                  | <b>Código</b> |
|-----------------------------|--------------------------------|---------------|
| <b>PROCESOS GERENCIALES</b> | Gestión estratégica gerencial  | PG1           |
| <b>PROCESOS OPERATIVOS</b>  | Gestión de compras             | P0 1          |
|                             | Gestión de ventas              | P0 2          |
|                             | Gestión de Servicio al cliente | P0 3          |
|                             | Gestión de alimentos           | P0 4          |
| <b>PROCESOS DE SOPORTE</b>  | Gestión del talento humano     | PS 1          |
|                             | Gestión financiera             | PS 2          |
|                             | Gestión de sistemas            | PS 3          |

**Fuente:** Mariño Navarrete (2002)




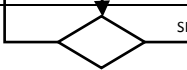






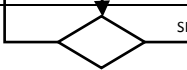






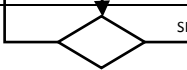



**Elaborado por:** La Autora.

#### 4.10 Gestión estratégica Gerencial

| <b>“JORGE NEGRETE<br/>CATERING &amp; EVENTOS”</b>   |   | <b>Fecha:</b> 15 – nov – 2018 |                                       |             |            |        |  |                                |  |                                   |  |                               |  |                  |  |                                       |  |     |  |
|---|---|-------------------------------|---------------------------------------|-------------|------------|--------|--|--------------------------------|--|-----------------------------------|--|-------------------------------|--|------------------|--|---------------------------------------|--|-----|--|
| <b>Proceso:</b>   | Gerencial (PG)  | <b>Subproceso:</b>            | Gestión Estratégico Gerencial (PG 1): |             |            |        |  |                                |  |                                   |  |                               |  |                  |  |                                       |  |     |  |
| <b>Objetivo:</b>  | Brindar dirección a toda la organización en las actividades de producción del servicio y de alimentos en la empresa.  |                               |                                       |             |            |        |  |                                |  |                                   |  |                               |  |                  |  |                                       |  |     |  |
| <b>Alcance:</b>   | Hasta el año 2020 ajustar los procesos de acuerdo a principios de BPM.  |                               |                                       |             |            |        |  |                                |  |                                   |  |                               |  |                  |  |                                       |  |     |  |
| <b>Responsable:</b>   | GERENTE GENERAL   |                               |                                       |             |            |        |  |                                |  |                                   |  |                               |  |                  |  |                                       |  |     |  |
| <b>Desarrollo</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir actividades a realizar</li> <li>- Establecer su estrategia corporativa</li> <li>- Delegar funciones</li> <li>- Comparar los procesos – tomar decisiones</li> </ul> |                               |                                       |             |            |        |  |                                |  |                                   |  |                               |  |                  |  |                                       |  |     |  |
| <b>Flujograma de Proceso</b>  |   |                               |                                       |             |            |        |  |                                |  |                                   |  |                               |  |                  |  |                                       |  |     |  |
| <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Actividades</th> <th style="text-align: center;">Simbología</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Inicio</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Definir actividades a realizar</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Establecer estrategia corporativa</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Comparar los pasos realizados</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Evaluar procesos</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Determinar la satisfacción al cliente</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fin</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> </tbody> </table> |   |                               |                                       | Actividades | Simbología | Inicio |  | Definir actividades a realizar |  | Establecer estrategia corporativa |  | Comparar los pasos realizados |  | Evaluar procesos |  | Determinar la satisfacción al cliente |  | Fin |  |
| Actividades   | Simbología  |                               |                                       |             |            |        |  |                                |  |                                   |  |                               |  |                  |  |                                       |  |     |  |
| Inicio  |   |                               |                                       |             |            |        |  |                                |  |                                   |  |                               |  |                  |  |                                       |  |     |  |
| Definir actividades a realizar  |   |                               |                                       |             |            |        |  |                                |  |                                   |  |                               |  |                  |  |                                       |  |     |  |
| Establecer estrategia corporativa   |   |                               |                                       |             |            |        |  |                                |  |                                   |  |                               |  |                  |  |                                       |  |     |  |
| Comparar los pasos realizados   |   |                               |                                       |             |            |        |  |                                |  |                                   |  |                               |  |                  |  |                                       |  |     |  |
| Evaluar procesos  |   |                               |                                       |             |            |        |  |                                |  |                                   |  |                               |  |                  |  |                                       |  |     |  |
| Determinar la satisfacción al cliente   |   |                               |                                       |             |            |        |  |                                |  |                                   |  |                               |  |                  |  |                                       |  |     |  |
| Fin   |   |                               |                                       |             |            |        |  |                                |  |                                   |  |                               |  |                  |  |                                       |  |     |  |
| <b>Indicadores:</b> - 1% Reclamos al mes<br>- 1% Faltante de material al mes  |   |                               |                                       |             |            |        |  |                                |  |                                   |  |                               |  |                  |  |                                       |  |     |  |
| <b>Elaborado por:</b>   | Xxxxx   | <b>Aprobado por:</b>          | GERENTE                               |             |            |        |  |                                |  |                                   |  |                               |  |                  |  |                                       |  |     |  |



















| <b>“JORGE NEGRETE<br/>CATERING &amp; EVENTOS”</b>  |   | <b>Fecha:</b> 15 – nov – 2018 |                              |               |            |        |  |                                |  |                                    |  |                                     |  |                    |  |                     |  |     |  |
|--|---|-------------------------------|------------------------------|---------------|------------|--------|--|--------------------------------|--|------------------------------------|--|-------------------------------------|--|--------------------|--|---------------------|--|-----|--|
| <b>Proceso:</b>  | Operativos<br>(PO)  | <b>Subproceso:</b>            | Gestión de<br>Compras (PO 1) |               |            |        |  |                                |  |                                    |  |                                     |  |                    |  |                     |  |     |  |
| <b>Objetivo:</b>   | Desarrollar estrategias eficientes para conseguir mejores precios de insumos con nuestros proveedores.  |                               |                              |               |            |        |  |                                |  |                                    |  |                                     |  |                    |  |                     |  |     |  |
| <b>Alcance:</b>  | Hasta el año 2020 diseñar una matriz de proveedores que se haya negociado precios globales y por determinado tiempo.  |                               |                              |               |            |        |  |                                |  |                                    |  |                                     |  |                    |  |                     |  |     |  |
| <b>Responsable:</b>  | SUPERVISOR / ADMINISTRADOR  |                               |                              |               |            |        |  |                                |  |                                    |  |                                     |  |                    |  |                     |  |     |  |
| <b>Desarrollo</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscar proveedores de productos calificados. –</li> <li>Negociar precios crédito y tiempo de entrega –</li> <li>Elaborar una matriz con las opciones – Realizar la compra – Recibir y confirmar que el pedido sea completo.</li> </ul> |                               |                              |               |            |        |  |                                |  |                                    |  |                                     |  |                    |  |                     |  |     |  |
| <b>Flujograma de Proceso</b>   |   |                               |                              |               |            |        |  |                                |  |                                    |  |                                     |  |                    |  |                     |  |     |  |
| <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Procedimiento</th> <th>Simbología</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inicio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Buscar proveedores calificados</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Negociar precio, tiempo de entrega</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Solicitar crédito, calidad y precio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Realizar la compra</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Confirmar la compra</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fin</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> |   |                               |                              | Procedimiento | Simbología | Inicio |  | Buscar proveedores calificados |  | Negociar precio, tiempo de entrega |  | Solicitar crédito, calidad y precio |  | Realizar la compra |  | Confirmar la compra |  | Fin |  |
| Procedimiento  | Simbología  |                               |                              |               |            |        |  |                                |  |                                    |  |                                     |  |                    |  |                     |  |     |  |
| Inicio   |   |                               |                              |               |            |        |  |                                |  |                                    |  |                                     |  |                    |  |                     |  |     |  |
| Buscar proveedores calificados   |   |                               |                              |               |            |        |  |                                |  |                                    |  |                                     |  |                    |  |                     |  |     |  |
| Negociar precio, tiempo de entrega   |   |                               |                              |               |            |        |  |                                |  |                                    |  |                                     |  |                    |  |                     |  |     |  |
| Solicitar crédito, calidad y precio  |   |                               |                              |               |            |        |  |                                |  |                                    |  |                                     |  |                    |  |                     |  |     |  |
| Realizar la compra   |   |                               |                              |               |            |        |  |                                |  |                                    |  |                                     |  |                    |  |                     |  |     |  |
| Confirmar la compra  |   |                               |                              |               |            |        |  |                                |  |                                    |  |                                     |  |                    |  |                     |  |     |  |
| Fin  |   |                               |                              |               |            |        |  |                                |  |                                    |  |                                     |  |                    |  |                     |  |     |  |
| <b>Indicadores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0% Proveedores incumplidos al mes</li> <li>-2% Incremento en costo de materiales al mes</li> <li>- 0 % en cobro anticipado (cheques)</li> </ul>   |   |                               |                              |               |            |        |  |                                |  |                                    |  |                                     |  |                    |  |                     |  |     |  |
| <b>Elaborado por:</b>  | SUPERVISOR  | <b>Aprobado por:</b>          | GERENTE                      |               |            |        |  |                                |  |                                    |  |                                     |  |                    |  |                     |  |     |  |






















| <b>“JORGE NEGRETE<br/>CATERING &amp; EVENTOS”</b>  |  | <b>Fecha:</b> 15 – nov – 2018   |                          |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |
|--|--|---|--------------------------|---------------|------------|--------|--|---------------------------|--|----------------------------------|--|-----------------------------|--|------------------------------|--|---|--|------------------------------|--|-------------------|--|-----|--|
| <b>Proceso:</b>  | Operativas (PO)  | <b>Subproceso:</b>  | Gestión de ventas (PO 2) |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |
| <b>Objetivo:</b>   | Incrementar la cartera de clientes en un 2% cada año a partir del 2019   |   |                          |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |
| <b>Alcance:</b>  | Hasta el año 2020 ser un catering reconocido por su servicio con mínimo 6 clientes.  |   |                          |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |
| <b>Responsable:</b>  | VENDEDOR – RELACIONADOR PUBLICO  |   |                          |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |
| <b>Desarrollo</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear una cartera de clientes – Realizar visitas periódicas para informar los servicios – Elaborar carpeta de presentación. – Contactar con la persona clave del posible cliente. – Manejar la agenda para las degustaciones – Emitir informe y resultados – Realizar contratos.</li> </ul> |   |                          |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |
| <b>Flujograma de Proceso</b>   |  |   |                          |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |
|  |  | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Procedimiento</th> <th>Simbología</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inicio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Crear cartera de clientes</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Elaborar carpeta de presentación</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Realizar visitas periódicas</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contactar a la persona clave</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Manejar degustaciones y pedir comentarios</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Emitir informe y comentarios</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Realizar contrato</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fin</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> |                          | Procedimiento | Simbología | Inicio |  | Crear cartera de clientes |  | Elaborar carpeta de presentación |  | Realizar visitas periódicas |  | Contactar a la persona clave |  | Manejar degustaciones y pedir comentarios |  | Emitir informe y comentarios |  | Realizar contrato |  | Fin |  |
| Procedimiento  | Simbología   |   |                          |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |
| Inicio   |  |   |                          |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |
| Crear cartera de clientes  |  |   |                          |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |
| Elaborar carpeta de presentación   |  |   |                          |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |
| Realizar visitas periódicas  |  |   |                          |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |
| Contactar a la persona clave   |  |   |                          |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |
| Manejar degustaciones y pedir comentarios  |  |   |                          |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |
| Emitir informe y comentarios   |  |   |                          |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |
| Realizar contrato  |  |   |                          |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |
| Fin  |  |   |                          |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |
| <b>Indicadores:</b> -5% incremento mensual de clientes potenciales base de datos<br>-1% trimestral incremento de clientes fijos al Catering<br>-100% visitas mensuales a potenciales clientes de acuerdo a cronograma establecido. |  |   |                          |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |
| <b>Elaborado por:</b>  | SUPERVISOR   | <b>Aprobado por:</b>  | GERENTE                  |               |            |        |  |                           |  |                                  |  |                             |  |                              |  |   |  |                              |  |                   |  |     |  |

| <b>“JORGE NEGRETE<br/>CATERING &amp; EVENTOS”</b>  |   | <b>Fecha:</b> 15 – nov – 2018 |   |               |            |        |  |                   |  |  |  |   |  |                     |  |                        |  |     |  |
|--|---|-------------------------------|---|---------------|------------|--------|--|-------------------|--|--|--|---|--|---------------------|--|------------------------|--|-----|--|
| <b>Proceso:</b>  | Operativa<br>(PO)   | <b>Subproceso:</b>            | Gestión de<br>Servicio al cliente<br>(PO 3) |               |            |        |  |                   |  |  |  |   |  |                     |  |                        |  |     |  |
| <b>Objetivo:</b>   | Asegurar la atención efectiva y el servicio de calidad al Cliente.  |                               |   |               |            |        |  |                   |  |  |  |   |  |                     |  |                        |  |     |  |
| <b>Alcance:</b>  | Implementar KPI's que permitan conocer el nivel de satisfacción del Cliente en cuanto al servicio.  |                               |   |               |            |        |  |                   |  |  |  |   |  |                     |  |                        |  |     |  |
| <b>Responsable:</b>  | SUPERVISOR  |                               |   |               |            |        |  |                   |  |  |  |   |  |                     |  |                        |  |     |  |
| <b>Desarrollo</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar funciones de los operadores – Capacitar al personal – Rotar semanalmente al personal en línea – Controlar el tiempo de servicio – Supervisar el servicio.</li> </ul> |                               |   |               |            |        |  |                   |  |  |  |   |  |                     |  |                        |  |     |  |
| <b>Flujograma de Proceso</b>   |   |                               |   |               |            |        |  |                   |  |  |  |   |  |                     |  |                        |  |     |  |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Procedimiento</th> <th style="width: 50%;">Simbología</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Inicio</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Revisar funciones</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacitar al personal de atención al cliente</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Rotar semanalmente al personal en línea</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Controlar el tiempo</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Supervisar el servicio</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fin</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> </tbody> </table> |   |                               |   | Procedimiento | Simbología | Inicio |  | Revisar funciones |  | Capacitar al personal de atención al cliente |  | Rotar semanalmente al personal en línea |  | Controlar el tiempo |  | Supervisar el servicio |  | Fin |  |
| Procedimiento  | Simbología  |                               |   |               |            |        |  |                   |  |  |  |   |  |                     |  |                        |  |     |  |
| Inicio   |   |                               |   |               |            |        |  |                   |  |  |  |   |  |                     |  |                        |  |     |  |
| Revisar funciones  |   |                               |   |               |            |        |  |                   |  |  |  |   |  |                     |  |                        |  |     |  |
| Capacitar al personal de atención al cliente   |   |                               |   |               |            |        |  |                   |  |  |  |   |  |                     |  |                        |  |     |  |
| Rotar semanalmente al personal en línea  |   |                               |   |               |            |        |  |                   |  |  |  |   |  |                     |  |                        |  |     |  |
| Controlar el tiempo  |   |                               |   |               |            |        |  |                   |  |  |  |   |  |                     |  |                        |  |     |  |
| Supervisar el servicio   |   |                               |   |               |            |        |  |                   |  |  |  |   |  |                     |  |                        |  |     |  |
| Fin  |   |                               |   |               |            |        |  |                   |  |  |  |   |  |                     |  |                        |  |     |  |
| <p><b>Indicadores:</b> - Tiempo de atención por persona en cada turno<br/>-0 % quejas (atrasos, atención)</p>  |   |                               |   |               |            |        |  |                   |  |  |  |   |  |                     |  |                        |  |     |  |
| <b>Elaborado por:</b>  | SUPERVISOR  | <b>Aprobado por:</b>          | GERENTE                                     |               |            |        |  |                   |  |  |  |   |  |                     |  |                        |  |     |  |

| <b>“JORGE NEGRETE<br/>CATERING &amp; EVENTOS”</b>   |   | <b>Fecha:</b> 15 – nov – 2018 |  |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |
|---|---|-------------------------------|--|---------------|------------|--------|--|------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|----------------|--|---|--|----------------------|--|---------------------------------|--|-----|--|
| <b>Proceso:</b>   | Operativa (PO)  | <b>Subproceso:</b>            | Gestión de elaboración de alimentos (PO 4) |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |
| <b>Objetivo:</b>  | Asegurar la inocuidad y calidad de los materiales utilizados para la preparación de menús para los clientes.  |                               |  |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |
| <b>Alcance:</b>   | Implementar hasta el año 2020 el Sistema de Buenas Prácticas de Manufactura.  |                               |  |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |
| <b>Responsable:</b>   | CHEF – NUTRICIONISTA - ADMINISTRADOR  |                               |  |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |
| <b>Desarrollo</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar el menú – Solicitar a bodega insumos – Preparar alimentos– Controlar el proceso – Supervisar preparación – Iniciar el servicio dentro y fuera de las instalaciones.</li> </ul> |                               |  |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |
| <b>Flujograma de Proceso</b>  |   |                               |  |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>Procedimiento</th> <th>Simbología</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inicio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ingreso de orden</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Solicitar los materiales</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Preparación de alimentos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Control de BPM</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Servicio en el lugar o fuera de las instalaciones</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Empaque de alimentos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Entrega al cliente de alimentos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fin</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> |   |                               |  | Procedimiento | Simbología | Inicio |  | Ingreso de orden |  | Solicitar los materiales |  | Preparación de alimentos |  | Control de BPM |  | Servicio en el lugar o fuera de las instalaciones |  | Empaque de alimentos |  | Entrega al cliente de alimentos |  | Fin |  |
| Procedimiento   | Simbología  |                               |  |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |
| Inicio  |   |                               |  |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |
| Ingreso de orden  |   |                               |  |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |
| Solicitar los materiales  |   |                               |  |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |
| Preparación de alimentos  |   |                               |  |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |
| Control de BPM  |   |                               |  |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |
| Servicio en el lugar o fuera de las instalaciones   |   |                               |  |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |
| Empaque de alimentos  |   |                               |  |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |
| Entrega al cliente de alimentos   |   |                               |  |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |
| Fin   |   |                               |  |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |
| <b>Indicadores:</b> - Número de servicios mensuales<br>-0% quejas (sabor, menú repetido, atrasos)<br>-0% desviación en calidad  |   |                               |  |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |
| <b>Elaborado por:</b>   | SUPERVISOR  | <b>Aprobado por:</b>          | GERENTE                                    |               |            |        |  |                  |  |                          |  |                          |  |                |  |   |  |                      |  |                                 |  |     |  |

| <b>“JORGE NEGRETE<br/>CATERING &amp; EVENTOS”</b>   |  | <b>Fecha:</b> 15 – nov – 2018 |                                   |               |            |        |  |   |  |                   |  |             |  |                    |  |           |  |                                    |  |     |  |
|---|--|-------------------------------|-----------------------------------|---------------|------------|--------|--|---|--|-------------------|--|-------------|--|--------------------|--|-----------|--|------------------------------------|--|-----|--|
| <b>Proceso:</b>   | Soporte (PS)   | <b>Subproceso:</b>            | Gestión de talento humano (PS 1): |               |            |        |  |   |  |                   |  |             |  |                    |  |           |  |                                    |  |     |  |
| <b>Objetivo:</b>  | Asegurar la contratación de personal idóneo y competente para el desarrollo de las actividades de servicio de catering.  |                               |                                   |               |            |        |  |   |  |                   |  |             |  |                    |  |           |  |                                    |  |     |  |
| <b>Alcance:</b>   | Hasta el año 2020 implementar un sistema de gestión de talento humano.   |                               |                                   |               |            |        |  |   |  |                   |  |             |  |                    |  |           |  |                                    |  |     |  |
| <b>Responsable:</b>   | SUPERVISOR   |                               |                                   |               |            |        |  |   |  |                   |  |             |  |                    |  |           |  |                                    |  |     |  |
| <b>Desarrollo</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar necesidad de contratación – Reclutar personal – Seleccionar – Realizar inducción al nuevo personal – Capacitar de acuerdo a las normas establecidas - Rotar al personal para el conocimiento de las áreas y funciones.</li> </ul>  |                               |                                   |               |            |        |  |   |  |                   |  |             |  |                    |  |           |  |                                    |  |     |  |
| <b>Flujograma de Proceso</b>  |  |                               |                                   |               |            |        |  |   |  |                   |  |             |  |                    |  |           |  |                                    |  |     |  |
|   | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Procedimiento</th> <th>Simbología</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inicio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Determinar la necesidad de contratación</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Reclutar personal</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Seleccionar</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Realizar Inducción</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Capacitar</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rotar para el conocimiento de área</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fin</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> |                               |                                   | Procedimiento | Simbología | Inicio |  | Determinar la necesidad de contratación |  | Reclutar personal |  | Seleccionar |  | Realizar Inducción |  | Capacitar |  | Rotar para el conocimiento de área |  | Fin |  |
| Procedimiento   | Simbología   |                               |                                   |               |            |        |  |   |  |                   |  |             |  |                    |  |           |  |                                    |  |     |  |
| Inicio  |  |                               |                                   |               |            |        |  |   |  |                   |  |             |  |                    |  |           |  |                                    |  |     |  |
| Determinar la necesidad de contratación   |  |                               |                                   |               |            |        |  |   |  |                   |  |             |  |                    |  |           |  |                                    |  |     |  |
| Reclutar personal   |  |                               |                                   |               |            |        |  |   |  |                   |  |             |  |                    |  |           |  |                                    |  |     |  |
| Seleccionar   |  |                               |                                   |               |            |        |  |   |  |                   |  |             |  |                    |  |           |  |                                    |  |     |  |
| Realizar Inducción  |  |                               |                                   |               |            |        |  |   |  |                   |  |             |  |                    |  |           |  |                                    |  |     |  |
| Capacitar   |  |                               |                                   |               |            |        |  |   |  |                   |  |             |  |                    |  |           |  |                                    |  |     |  |
| Rotar para el conocimiento de área  |  |                               |                                   |               |            |        |  |   |  |                   |  |             |  |                    |  |           |  |                                    |  |     |  |
| Fin   |  |                               |                                   |               |            |        |  |   |  |                   |  |             |  |                    |  |           |  |                                    |  |     |  |
| <b>Indicadores:</b> - 0% Rotación de personal por año<br>-2% incremento anual salario en nómina (aparte lo gubernamental) |  |                               |                                   |               |            |        |  |   |  |                   |  |             |  |                    |  |           |  |                                    |  |     |  |
| <b>Revisado por:</b>  | SUPERVISOR   | <b>Aprobado por:</b>          | GERENTE                           |               |            |        |  |   |  |                   |  |             |  |                    |  |           |  |                                    |  |     |  |

| <b>“JORGE NEGRETE<br/>CATERING &amp; EVENTOS”</b>  |   | <b>Fecha:</b> 15 – nov – 2018 |                           |               |            |        |   |                              |  |                              |  |                                     |  |  |  |     |  |
|--|---|-------------------------------|---------------------------|---------------|------------|--------|---|------------------------------|--|------------------------------|--|-------------------------------------|--|--|--|-----|--|
| <b>Proceso:</b>  | Soporte (PS)  | <b>Subproceso:</b>            | Gestión financiera (PS 2) |               |            |        |   |                              |  |                              |  |                                     |  |  |  |     |  |
| <b>Objetivo:</b>   | Administrar eficientemente las cuentas de la empresa a través de la comprobación documental periódica.  |                               |                           |               |            |        |   |                              |  |                              |  |                                     |  |  |  |     |  |
| <b>Alcance:</b>  | Integrar un sistema contable hasta el año 2019 que permita disminuir a la empresa las actividades contables manuales y evidencie resultados   |                               |                           |               |            |        |   |                              |  |                              |  |                                     |  |  |  |     |  |
| <b>Responsable:</b>  | CONTADORA   |                               |                           |               |            |        |   |                              |  |                              |  |                                     |  |  |  |     |  |
| <b>Desarrollo</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción/entrega de documentos – Registro de Ingresos / Egresos – Integrar la información – Generar reporte financiero mensual – Elaborar los pagos de IESS y SRI.</li> </ul> |                               |                           |               |            |        |   |                              |  |                              |  |                                     |  |  |  |     |  |
| <b>Flujograma de Proceso</b>   |   |                               |                           |               |            |        |   |                              |  |                              |  |                                     |  |  |  |     |  |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Procedimiento</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Simbología</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Inicio</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Registrar ingresos y egresos</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Insuficiencia de información</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Cotejar con facturas la información</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Elaboración de estados financieros y pagos al IESS y SRI</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fin</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> </tbody> </table> |   |                               |                           | Procedimiento | Simbología | Inicio |  | Registrar ingresos y egresos |  | Insuficiencia de información |  | Cotejar con facturas la información |  | Elaboración de estados financieros y pagos al IESS y SRI |  | Fin |  |
| Procedimiento  | Simbología  |                               |                           |               |            |        |   |                              |  |                              |  |                                     |  |  |  |     |  |
| Inicio   |    |                               |                           |               |            |        |   |                              |  |                              |  |                                     |  |  |  |     |  |
| Registrar ingresos y egresos   |   |                               |                           |               |            |        |   |                              |  |                              |  |                                     |  |  |  |     |  |
| Insuficiencia de información   |   |                               |                           |               |            |        |   |                              |  |                              |  |                                     |  |  |  |     |  |
| Cotejar con facturas la información  |   |                               |                           |               |            |        |   |                              |  |                              |  |                                     |  |  |  |     |  |
| Elaboración de estados financieros y pagos al IESS y SRI   |   |                               |                           |               |            |        |   |                              |  |                              |  |                                     |  |  |  |     |  |
| Fin  |   |                               |                           |               |            |        |   |                              |  |                              |  |                                     |  |  |  |     |  |
| <p><b>Indicadores:</b> - 100% Registro de facturas dentro del mes<br/> -0% Multas contables<br/> -100% pagos a entidades sociales y gubernamentales</p>  |   |                               |                           |               |            |        |   |                              |  |                              |  |                                     |  |  |  |     |  |
| <b>Revisado por:</b>   | CONTADOR  | <b>Aprobado por:</b>          | GERENTE                   |               |            |        |   |                              |  |                              |  |                                     |  |  |  |     |  |

| <b>“JORGE NEGRETE<br/>CATERING &amp; EVENTOS”</b>  |   | <b>Fecha:</b> 15 – nov – 2018 |                                  |               |            |        |  |                                 |  |                  |  |                             |  |                         |  |                                     |  |     |  |
|--|---|-------------------------------|----------------------------------|---------------|------------|--------|--|---------------------------------|--|------------------|--|-----------------------------|--|-------------------------|--|-------------------------------------|--|-----|--|
| <b>Proceso:</b>  | Soporte<br>(PS)   | <b>Subproceso:</b>            | Gestión de<br>sistemas<br>(PS 3) |               |            |        |  |                                 |  |                  |  |                             |  |                         |  |                                     |  |     |  |
| <b>Objetivo:</b>   | Mantener información necesaria, como recetas estándares, menús, dietas que permitan fácilmente la elaboración de los mismos.  |                               |                                  |               |            |        |  |                                 |  |                  |  |                             |  |                         |  |                                     |  |     |  |
| <b>Alcance:</b>  | Hasta el año 2020 desarrollar una estructura informática con soporte continuo y acceso a nube de datos.   |                               |                                  |               |            |        |  |                                 |  |                  |  |                             |  |                         |  |                                     |  |     |  |
| <b>Responsable:</b>  | SUPERVISOR – NUTRICIONISTA - CHEF   |                               |                                  |               |            |        |  |                                 |  |                  |  |                             |  |                         |  |                                     |  |     |  |
| <b>Desarrollo</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar un listado con recetas estándares –</li> <li>Elaborar menús de dieta – Ingresar al sistema operativo – Manejar pesos, medidas y costos –</li> <li>Facilitar la visibilidad de gastos a realizar.</li> </ul> |                               |                                  |               |            |        |  |                                 |  |                  |  |                             |  |                         |  |                                     |  |     |  |
| <b>Flujograma de Proceso</b>   |   |                               |                                  |               |            |        |  |                                 |  |                  |  |                             |  |                         |  |                                     |  |     |  |
| <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Procedimiento</th> <th style="text-align: center;">Simbología</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Inicio</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Manejar base con pesos y costos</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Actualizar datos</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ingresar recetas estándares</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ingresar menus de dieta</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Revisar costos de gastos a realizar</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fin</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> </tbody> </table> |   |                               |                                  | Procedimiento | Simbología | Inicio |  | Manejar base con pesos y costos |  | Actualizar datos |  | Ingresar recetas estándares |  | Ingresar menus de dieta |  | Revisar costos de gastos a realizar |  | Fin |  |
| Procedimiento  | Simbología  |                               |                                  |               |            |        |  |                                 |  |                  |  |                             |  |                         |  |                                     |  |     |  |
| Inicio   |   |                               |                                  |               |            |        |  |                                 |  |                  |  |                             |  |                         |  |                                     |  |     |  |
| Manejar base con pesos y costos  |   |                               |                                  |               |            |        |  |                                 |  |                  |  |                             |  |                         |  |                                     |  |     |  |
| Actualizar datos   |   |                               |                                  |               |            |        |  |                                 |  |                  |  |                             |  |                         |  |                                     |  |     |  |
| Ingresar recetas estándares  |   |                               |                                  |               |            |        |  |                                 |  |                  |  |                             |  |                         |  |                                     |  |     |  |
| Ingresar menus de dieta  |   |                               |                                  |               |            |        |  |                                 |  |                  |  |                             |  |                         |  |                                     |  |     |  |
| Revisar costos de gastos a realizar  |   |                               |                                  |               |            |        |  |                                 |  |                  |  |                             |  |                         |  |                                     |  |     |  |
| Fin  |   |                               |                                  |               |            |        |  |                                 |  |                  |  |                             |  |                         |  |                                     |  |     |  |
| <b>Indicadores:</b> - Números de registros realizados por mes<br>-Número de dietas gestionadas al año  |   |                               |                                  |               |            |        |  |                                 |  |                  |  |                             |  |                         |  |                                     |  |     |  |
| <b>Revisado por:</b>   | SUPERVISOR  | <b>Aprobado por:</b>          | GERENTE                          |               |            |        |  |                                 |  |                  |  |                             |  |                         |  |                                     |  |     |  |

Una vez realizado el levantamiento de procesos, detallamos los planes de acción que me ayudará para la mejora continua de Jorge Negrete Catering & Eventos.

**Tabla N° 4 Planes de Acción**

| <b>Nombre</b>  | <b>Responsable</b>                           | <b>Tiempo</b> | <b>Costo de la Propuesta</b> |
|--|--|---------------|------------------------------|
| Plan de calidad                                      | Gerente – Supervisor                         | 12 meses      | 2.000 \$                     |
| Plan de desarrollo de negocios                       | Gerente – Supervisor                         | 3 meses       | 500 \$                       |
| Plan de sistematización de información               | Supervisor –<br>Nutricionista -<br>Contadora | 3 meses       | 1.000 \$                     |
| Plan de mantenimiento de herramientas y equipos      | Supervisor                                   | 3 meses       | 500 \$                       |
| Plan de compra de herramientas, equipos y utensilios | Supervisor - Contadora                       | 12 meses      | 800 \$                       |
| Plan de manejo de alimentos                          | Nutricionista –<br>Supervisor                | 1 mes         | 1.500 \$                     |
| Plan de capacitación de camarería                    | Supervisor                                   | 1 mes         | 1.800 \$                     |
| Plan de contratación de personal                     | Supervisor - Contadora                       | 12 meses      | 800 \$                       |
| Plan de gestión contable                             | Contadora                                    | 12 meses      | 1.000 \$                     |
| Plan de control y evaluación económica y financiera  | Contadora                                    | 12 meses      | 1.200 \$                     |
| Plan de compras                                      | Supervisor - Contadora                       | 3 meses       | 1.000 \$                     |
| Plan logística                                       | Supervisor - Contadora                       | 3 meses       | 1.000 \$                     |
|  |  | <b>Total</b>  | 13.100 \$                    |

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** La Autora

## CONCLUSIONES

- Jorge Negrete Catering & Eventos no ha podido crecer por cuanto no existen procesos que determinen los campos en los cuales se debe manejar una atención especial (comercialización – marketing)
- Con este estudio se logró identificar que realmente la falta de procesos afecta el buen funcionamiento del negocio.
- Una vez analizado el problema la solución fue manejar la gestión por procesos para mitigar las falencias que se originaron por el trabajo empírico.
- Con el levantamiento de procesos se puede evidenciar, tiempos muertos, competencias repetidas, falta de conocimiento de los objetivos, desconocimiento de la visión y misión de la empresa.
- También se pudo identificar que la parte de mantenimiento de equipos y maquinaria es de vital importancia pues debemos estar a la vanguardia de la tecnología para brindar modernidad a nuestros clientes.
- Este estudio con todos los procesos establecidos y funciones claramente definidas permitirá generar más fuentes de trabajo con la inclusión de nuevos clientes en nuestra cartera, aportando de esta manera a la Economía del País.
- Concluimos recalcando la importancia de la capacitación y entrenamiento sobre todo en las funciones operativas lo cual llevaran a una especialización de labores, sin dejar de lado el conocimiento end to end del proceso (de principio a fin).

## RECOMENDACIONES

- Recomendamos en Jorge Negrete Catering & Eventos implementar el modelo de Gestión por procesos de elaboración de alimentos.
- La capacitación constante a los colaboradores del Catering es un punto importante que si antes cuando el manejo era empírico se lo hacía hoy debemos manejarlo ya con las herramientas específicas que son necesarias para el negocio.
- Recomendamos implementar un agresivo programa de comercialización y marketing, para que los posibles clientes conozcan la capacidad de atención al cliente de la Empresa.
- Recomendamos el poder inspeccionar (auditar) cada tres meses los procesos implementados con el fin de asegurar que se cumpla lo establecido adicional que cualquier error durante el tiempo previo a la auditoría podrá ser corregido sin causar inconvenientes posteriores con el servicio.
- Recomendamos compartir noticias, logros, novedades, así como errores, problemas y quejas con el personal para trabajar juntos en soluciones en miras de mejora en el servicio hacia el Cliente.

## BIBLIOGRAFÍA

- ANTONIO, P. F. (2010). Gestion por procesos. Madrid: ESIC.
- Aracelli, G. A. (8 de mayo de 2014). <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/productividad-de-administracion-de-operaciones-y-la-calidad-total.htm>.
- Chiavenato, I. (2010). Introducción a la teoría general de la Administración. España: ESIC.
- Centro de Investigacion de Ciencias Administrativa y Gerenciales, CICAG. (marzo de 2014). <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/2736/4068>. Recuperado el 16 de febrero de 2015, de CICAG.
- Gonzalez, J. (2011). LEvantamiento y diseño de procesos. Chile : UNIVERSIDAD DE CHILE.
- Matilla, K. (2013). Conceptos Fundamentales en la Planificación Estratégica de las Relaciones Públicas. Barcelona: UOC.
- Ocaña, H. R. (2012). Dirección Estratégica de los Negocios. Buenos Aires: Dunken.
- Prieto Herrera, J. E. (2012). Gestión Estrategica Organizacional. Bogota: ECOE EDICIONES.
- Rojas, R. (2015). Guía para Levantamiento de Procesos Institucionales y Diseño de Indicadores. Costa Rica : MOPT.
- Tovar, A., & Mota, A. (2007). CPIMC Un modelo de administracion por procesos . Mexico DF: Panorama Editorial.
- Jorge Negrete Catering & Eventos (2015) Manual de Procedimientos MRL - Quito Ecuador
- Mariño Navarrete H. (2002) Gerencia de Procesos - Alfaomega grupo Editor Bogotá – Colombia.