

**DOCUMENTACION NORMA ISO 9001:2008 PARA EL RESTAURANTE
AMBAR POR DIEGO PANESSO**

JENNIFER HERNÁNDEZ LÓPEZ

Cód. 1088283639

MONICA MELISA MEJIA LÓPEZ

Cód. 1088251462

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE INGENIRÍA INDUSTRIAL

PEREIRA

2012

**DOCUMENTACION NORMA ISO 9001:2008 PARA EL RESTAURANTE
AMBAR POR DIEGO PANESSO**

JENNIFER HERNANDEZ LOPEZ

MONICA MELISA MEJIA LOPEZ

**Proyecto presentado como requisito para optar al título de Ingeniera
Industrial**

Director

**CARLOS ALBERTO BURITICÁ
Ingeniero Eléctrico**

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE INGENIRÍA INDUSTRIAL

PEREIRA

2012

Nota de aceptación

Presidente Jurado

Jurado

Jurado

Pereira, Abril de 2013

DEDICATORIA

*A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, guiando siempre mi camino. Dedicado especialmente a mi abuelo por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, pero más que nada por su amor.
A mi madre por su apoyo.*

Jennifer Hernández López

Esta tesis está enteramente dedicada a mi madre quien fue mi apoyo durante el tiempo en que realice mi carrera, siempre confió en mí y en mis capacidades para lograr mi objetivo sin ella este logro nunca hubiera podido ser completo, es la base de mi vida y siempre le estaré agradecida.

Monica Melisa Mejía López

AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestros agradecimientos a:

Dios, por habernos permitido llegar hasta este punto, donde vemos alcanzadas nuestras metas, por habernos dado la tolerancia para lograr un buen equipo de trabajo y haber sacado este proyecto adelante.

Al profesor Carlos Alberto Buritica, quien nos asesoró en todo el camino para desarrollar este trabajo, nos indicó como combinar nuestros estudios profesionales con la interacción en una empresa real.

A todo el equipo del restaurante AMBAR, quienes nos dieron la oportunidad de entrar a formar parte de ellos, y nos permitieron obtener de su conocimiento para el desarrollo de este trabajo.

A nuestra familia, quienes nos motivaban y siempre estuvieron pendientes siendo fuente de energía y nuestro apoyo para salir adelante en cada paso para alcanzar nuestras metas.

Contenido

RESUMEN	8
ABSTRACT	8
INTRODUCCION	10
1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
2.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA	11
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.2.1 Definición de la formulación del problema de investigación	12
1.2.2 Sistematización	12
2.3 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	13
3. DELIMITACIÓN	13
4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	14
4.1 OBJETIVO GENERAL	14
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
5. JUSTIFICACIÓN	15
6. MARCO REFERENCIAL	15
6.1 MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	15
Concepto de calidad total	15
Concepto de capital intelectual	16
Concepto de reingeniería de procesos	16
Concepto de trabajo en equipo	17
Concepto de mejora continua	18
Concepto de sistema de gestión de calidad	19
Definición norma técnica ISO 9001:2008	19
Concepto de política de calidad	21
Concepto de objetivo de calidad	21
6.2 MARCO LEGAL	22
7. DISEÑO METODOLÓGICO	24
7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	24
7.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	24
7.3 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	25

8.	DESARROLLO METODOLÓGICO.....	26
8.1	UNIDAD DE ANÁLISIS.....	26
9.	PRESENTACION Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	27
9.1	DIAGNOSTICO DEL S.G.C EN EL RESTAURANTE AMBAR	27
9.2	PRESENTACION DEL MANUAL DE LA CALIDAD	28
9.2.1	Contenido.....	28
9.3	PRESENTACION MANUAL DE FUNCIONES.....	29
9.3.1	Contenido.....	29
9.4	PRESENTACION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	29
9.4.1	Contenido.....	29
9.5	PRESENTACION FORMATOS	30
9.5.1	Contenido.....	30
10.	CONCLUSIONES	31
11.	RECOMENDACIONES	32
12.	BIBLIOGRAFÍA	33

LISTA DE ILUSTRACIONES Y TABLAS

Ilustración 1.	Esquema de la matriz PHVA	18
Ilustración 2.	Esquema de la estructura ISO 9001 2008.....	20
Tabla 1.	Operacionalización Variables.....	26
Tabla 2.	Diagnóstico del S.G.C en el Restaurante AMBAR.....	28

RESUMEN

El actual mundo globalizado se mueve hacia unas exigencias cada vez mayores, donde el público en general busca obtener productos y servicios de mayor calidad y que a su vez lo demuestren y lo sustenten, por tal motivo ha crecido el auge en la certificación en el área de calidad. El sistema de gestión de calidad se ha visto para el presente caso como una herramienta competitiva, que a través de adoptar un enfoque por procesos le dará al restaurante una visión más organizada, que a la vez le permitirá analizar sus fortalezas y debilidades.

El principal fin de este proyecto es documentar la norma ISO 9001:2008, en el restaurante AMBAR, puesto que se quiere mostrar su compromiso con la calidad y la mejora continua y darles a sus clientes un mayor respaldo para que confíen plenamente en los productos y servicios que ofrece el restaurante, sumándole un mayor prestigio demostrando que lo más importante es la satisfacción del cliente por lo tanto se realiza la documentación de los procesos exigidos por la norma, se desarrolló un manual de calidad, un manual de funciones además de un manual de procedimientos.

Este proyecto igualmente busca la apertura de nuevos mercados ya que se espera cumplir con los requisitos de grandes clientes que en muchas ocasiones exigen tener un sistema de gestión de la calidad, por otro lado su incorporación trae grandes beneficios dentro de la empresa ya que se crea la conciencia de mejora continua, que permite acercarse a más y mejores oportunidades.

ABSTRACT

The actual globalized world is moving towards a increasing demands, where the general public seek products and services of highest quality and that in turn demonstrate and sustain its, for this reason has increased the rise in certification in area of quality. The quality management system has been for the present case as a competitive tool, that by adopting a process approach it will give the restaurant a vision more organized, which in turn will allow it to analyze its strengths and weaknesses.

The main purpose of this project is to document the ISO 9001:2008, in the restaurant AMBAR POR DIEGO PANESSO, inasmuch it want to show its commitment to quality and continuous improvement and give to customers greater support for completely confidence in the products and services offered by the restaurant, adding greater prestige demonstrating that the most important is the customer satisfaction therefore is doing the process documentation required by the standard, was developed a quality manual, a manual of functions and a procedures manual.

This project also seeks to open new markets as expected to comply with the large customers' requirements that on many occasions require to have a system of quality management, on the other hand its incorporation brings great benefits within the company as it creates awareness of continuous improvement that allows approach more and better opportunities.

INTRODUCCION

Con el pasar del tiempo los consumidores se han vuelto más exigentes, sus expectativas más altas y sus deseos de satisfacción más elevados, es por esto que la calidad viene a desempeñar un rol muy importante en las empresas, donde si quieren ser exitosas y permanecer activas y competentes deben montarse en este bus y aprovecharlo como una ventaja competitiva.

La dirección del restaurante AMBAR por Diego Panesso está comprometida con responder efectivamente a las necesidades de los clientes de calidad, que den respaldo y veracidad del buen servicio y de los buenos productos que tienen para ofrecer. Por tal motivo el restaurante ha decidido obtener la certificación en el sistema de gestión de la calidad siguiendo la norma ISO 9001:2008.

Para desarrollar este trabajo se procedió a la documentación de los procesos exigidos por la norma tales como el sistema de gestión de calidad, responsabilidad de la dirección, medición análisis y mejora entre otros.

Igualmente se hizo el manual de calidad donde se encuentra la información que tiene que ver con la filosofía del restaurante tal como la visión, misión, y los procedimientos documentados que se refieren como tal al sistema de gestión de calidad.

También en el documento se encuentra el manual de funciones con detalle por cada cargo donde se detallan las funciones de cada cargo y sus requisitos, se encuentra un manual de procedimientos, donde se describe por medio de flujogramas los procesos más representativos.

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El restaurante AMBAR POR DIEGO PANESSO ubicado en la Cra 17 # 9-50 Ed. Sol del Este L 101, Barrio Pinares, ha venido ofreciendo desde sus inicios una variedad de platos que abarcan desde almuerzos y cenas, hasta cafés y bebidas, los cuales han sido desarrollados por el chef principal a través de su paso por los diferentes estilos de la cocina internacional, la cocina bistró Francesa, la cocina del Pacífico Colombiano, la cocina Peruana, la cocina del sureste Asiático y la cocina Mediterránea, ha entregado a la sociedad una cantidad de gratos momentos acompañados de un buen plato al calor de un espacio confortable y con un excelente servicio.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA EMPRESA

Los establecimientos como restaurantes son lugares públicos donde las personas ingresan y deben pagar por un servicio de alimentación, en el actual mundo globalizado existen un sin número de modalidades de servicio y de tipos de cocina a ofrecer, los cuales son armas para combatir a la competencia en la lucha de fidelizar y captar nuevos clientes.

De igual manera hoy por hoy el mercado ha evolucionado sus gustos teniendo una mayor exigencia en la búsqueda de los productos que puedan de satisfacer sus necesidades de forma completa, las personas buscan nuevas alternativas, ambientes y sensaciones al momento de disfrutar un producto tangible o intangible; estas necesidades de satisfacción se evidencian aún más en productos de tipo alimenticio ya que se debe ofrecer la mejor presentación además de buena calidad y un precio justo. Es en este punto donde se enfatiza el trabajo ya que resulta imprescindible implementar un sistema de gestión de la calidad donde se garantice la excelencia en los procesos.

Dado que la certificación ICONTEC ISO 9001:2008 permite establecer la estructura de un sistema de gestión de la calidad en red de procesos, plantear una herramienta para la implementación de la planificación en un sistema de gestión de la calidad, proporcionar las bases fundamentales para controlar las operaciones de producción y de servicio dentro del marco de un sistema de gestión de calidad, presentar una metodología para la solución de problemas

reales y potenciales y mejorar la orientación hacia el cliente y el incremento en la competitividad.¹

El restaurante ha decidido realizar la documentación de sus procesos basados en la norma para certificarse e implementar el sistema de gestión de calidad para asegurarse de mantener una mejora continua y brindar mayor confiabilidad a sus clientes satisfaciendo totalmente sus necesidades.

En el diagnóstico de la situación inicial del proyecto se encuentran los siguientes problemas:

- Falencias en el manejo y control de inventarios
- Falta de un plan de compras
- Falencias generales en el área administrativa

Aspectos que obviamente se incluirán en la documentación de la norma, generando mapas de procesos y procedimientos que aseguren y establezcan una metodología para el manejo efectivo y eficiente de estos.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Definición de la formulación del problema de investigación

¿Será factible documentar en la norma ISO 9001:2008, los procesos de producción y administrativos del restaurante AMBAR POR DIEGO PANESSO, para la implementación de un sistema de gestión de calidad?

1.2.2 Sistematización

- ¿Están normalizados los servicios que presta el restaurante AMBAR POR DIEGO PANESSO?
- ¿Están definidas la misión, visión, organigrama y valores corporativos en el restaurante?

¹Sistema de Gestión de la Calidad. En: Certificación ISO 9001. [En línea]. Disponible en <<http://www.icontec.org.co/index.php?section=188>>

- ¿Están las políticas de calidad?
- ¿Están definidos los cargos y funciones de los trabajadores del restaurante?
- ¿Llevará el restaurante un control de sus procesos?

2.3 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Resulta de gran importancia la realización de la investigación para el restaurante AMBAR POR DIEGO PANESSO, ya que al documentarse la norma y al implementarse un sistema de gestión de calidad se está garantizando la calidad en la ejecución de los procesos además de que se garantiza también la mejora continua de estos, aumentándose la productividad al disponer de un mejor control de los procesos, mejoramiento del desempeño de los empleados al capacitarse para realizar más eficientemente sus labores y al contar con más información acerca de los procesos. Por otra parte aumenta el porcentaje de clientes satisfechos porque la opinión de los clientes será tenida en cuenta para establecer unas políticas y unos objetivos de calidad, para cubrir todas sus necesidades.

3. DELIMITACIÓN

Este proyecto se realizó en el Restaura AMBAR, ubicado en la ciudad de Pereira Cra 17 # 9-50 Ed. Sol del Este L 101, Barrio Pinares.

Es un establecimiento de restauración dedicado al suministro de variedad de platos que abarcan desde almuerzos y cenas, hasta cafés y bebidas, los cuales han sido desarrollados por el chef principal.

El desarrollo del proyecto tomó un tiempo de seis (6) meses, durante los cuales se documentaron los diferentes procesos que se realizan en el restaurante bajo el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los requisitos y exigencias de la norma ISO 9001:2008.

Para lograr este proyecto se aplicaron conocimientos adquiridos a lo largo de la formación profesional y se emplearon las siguientes áreas de la Ingeniería Industrial:

- Control total de calidad.

- Ingeniería de métodos.
- Inferencia estadística.
- Muestreo estadístico.
- Administración general.
- Psicología organizacional.
- Legislación laboral y comercial.
- Administración de salarios.
- Seminario de investigación

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 OBJETIVO GENERAL

Documentar el restaurante AMBAR POR DIEGO PANESSO, en la norma ISO 9001:2008, e implementar un sistema de gestión de la calidad.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la documentación existente.
- Documentar la planeación estratégica.
- Documentar manuales de descripción de cargos.
- Documentar los requisitos de la norma de los numerales 4, 5, 6, 7 y 8.
- Documentar el manual de procedimientos del restaurante.
- Documentar el manual de calidad del establecimiento.
- Sistematizar los procesos productivos y administrativos del restaurante de acuerdo a la norma ISO 9001:2008.

- Desarrollar un sistema de gestión de calidad que este dirigido a la mejora continua y a la satisfacción del cliente.

5. JUSTIFICACIÓN

Es vital satisfacer las necesidades de los consumidores, es por ellos la razón de ser de todas las empresas, darles un respaldo que garantice y certifique la calidad de los procesos y aplicar el concepto de mejora continua, aumentara las posibilidades de competir y mantenerse en el mercado, por lo cual el restaurante AMBAR por Diego Panesso, ha decidido empezar su camino hacia la certificación en su sistema de gestión de calidad.

AMBAR por Diego Panesso es consciente de todos los beneficios que trae la implementación de este sistema, por medio de este se mide el grado de satisfacción de los clientes, se lleva un control de los documentos que permite tener la información más organizada, para asegurar que los productos y servicios cumplan con las exigencias del público, por otro lado toda empresa debe saber que compra y que vende, como desarrolla su equipo de trabajo las labores, el SGC es una herramienta que además le brinda una vista amplia de estos procesos.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

Siempre es pertinente la exposición teórica relacionada con el proyecto, para permitir comprender la situación desde un punto de vista diferente, el enfoque teórico no llevara a resolver el problema pero permitirá enfocarlo desde una perspectiva más formal que ayudará a resolver el problema de investigación.

Concepto de calidad total

La Calidad Total es el estudio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término Calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se habla del concepto de Control de Calidad, que se basaba en aplicar instrumentos estadísticos para la revisión de la producción. Luego se

empezó a manejar el concepto de Aseguramiento de la Calidad, donde se garantizaba un nivel continuo de la calidad del producto o servicio. Por último, y en la actualidad se llega al concepto de Calidad Total, que abarca todos los procesos de la compañía y que va muy de la mano con el concepto de mejora continua.

Como ya se mencionó la Calidad Total, implica que todos los procesos de la compañía se involucren, que todas sus áreas participen en el buen desarrollo de las tareas, desde la administración hasta la producción y el servicio, todos los trabajadores deben tener disposición para ayudar a alcanzar la calidad total, y esto se debe reflejar en todas las labores que sean llevadas a cabo evitando mayores costos y gastos, y logrando un mayor rendimiento de los recursos.

El interés de este planteamiento para el proyecto se basa en que es una estrategia que apunta a las necesidades del cliente y a una comunicación continua con el mercado para el desarrollo de una lealtad y preferencia del público permitiendo competir con otras empresas.

Concepto de capital intelectual

Conjunto de Activos Intangibles de una organización que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, en la actualidad genera valor o tiene potencial de generarlo en el futuro.

Los conocimientos de las personas clave de la empresa, la satisfacción de los empleados y de los clientes, el know-how, etc., son activos que explican buena parte de la valoración que el mercado concede a una organización y que, sin embargo, no son recogidos en el valor contable de la misma.

Está claro que existe un capital que nadie se preocupa por medir y del que nadie informa dentro de la organización, pero que sin lugar a dudas tiene un valor real. Identificar y Medir el Capital Intelectual (Activos Intangibles) tiene como objeto convertir en visible el activo que genera valor en la organización.

Es fundamental realzar el capital intelectual, activo intangible que para el caso es la base donde se fundamenta la realización de este proyecto, se debe sostener este conocimiento, canalizando, especializando y entrenando el personal, además debe dársele un valor lo cual ayudaría a que este sea máspreciado.

Concepto de reingeniería de procesos

Ante un nuevo contexto, surgen nuevas modalidades de administración, entre ellas está la reingeniería, fundamentada en la premisa que no son los productos, sino los procesos creados los que llevan a las empresas al éxito. Lo que tienen que hacer las compañías es organizarse en torno al proceso.

Las operaciones fragmentadas situadas en departamentos especializados, hacen que nadie esté en situación de darse cuenta de un cambio significativo, o si se da cuenta, no puede hacer nada al respecto, porque sale de su radio de acción, de su jurisdicción o de su responsabilidad. Esto es consecuencia de un concepto equivocado de administración organizacional.

Reingeniería significa arrancando de nuevo; reingeniería es optimizar los recursos para dar más valor agregado a los clientes. El objetivo es hacer lo que ya estamos haciendo, pero hacerlo mejor, trabajar más inteligentemente. Es rediseñar los procesos de manera que estos no estén fragmentados.

Si se habla de implementar un sistema de gestión de calidad en el restaurante, con el cual se pretende satisfacer más las necesidades de los clientes y mantenerse en el mercado pese a la competencia, la reingeniería de procesos es una revisión fundamental para alcanzar mejoras en la calidad del producto y del servicio, de esta manera se reacciona ágilmente a los cambios que surgen en el mercado con las nuevas tendencias.

Concepto de trabajo en equipo

De por sí la palabra "equipo" implica la inclusión de más de una persona, lo que significa que el objetivo planteado no puede ser logrado sin la ayuda de todos sus miembros, sin excepción.

Se suele pensar que el trabajo en equipo sólo incluye la reunión de un grupo de personas, sin embargo, significa mucho más que eso. Trabajar en equipo implica compromiso, no es sólo la estrategia y el procedimiento que la empresa lleva a cabo para alcanzar metas comunes, es necesario que exista liderazgo, armonía, responsabilidad, creatividad, voluntad, organización y cooperación entre cada uno de los miembros.

Este grupo debe estar supervisado por un líder, el cual debe coordinar las tareas y hacer que sus integrantes cumplan con ciertas reglas. Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo; ya que normalmente esto estimula el entusiasmo para que se hagan bien las tareas encomendadas.

Una estrategia para implementar en el desarrollo del proyecto, es precisamente impulsar el trabajo en equipo con los trabajadores, infundiéndoles la buena comunicación y el entendimiento a pesar de que todas las personas tienen una manera de pensar y de trabajar diferentes; el compromiso con los deberes para lograr alcanzar los objetivos de una manera más rápida y eficiente y con esto mejorar la calidad de los procesos.

Concepto de mejora continua

Es el mejoramiento constante de la calidad en todas las áreas de la empresa por medio de pequeños cambios en los productos, procesos, servicios y el ambiente laboral. Es vital involucrar al personal y que participen activamente en este reto, por lo cual es necesario la realización de capacitaciones en las que se incentiven la innovación, la responsabilidad y el compromiso además de que se debe apoyar las ideas de todo el personal, y se debe generar un compromiso con la gerencia para que de crédito a las nuevas ideas que traigan beneficios, que mejoren y generen mayor rendimiento a las condiciones empresariales.

Esta mejora continua está basada en el ciclo Deming, que está compuesto por cuatro fases: estudiar la situación actual, recoger los datos necesarios para analizar la información, poner en marcha propuestas planteadas, comprobar si la propuesta planteada si está generando los resultados esperados.

Dado que el restaurante implementara un sistema de gestión de calidad, debe tener un proceso de mejora continua, con lo que se obtendrá una mayor eficacia, aplicando las políticas y los objetivos de calidad y siguiendo el ciclo de Deming de planifica, hacer, verificar y actuar.



Ilustración 1. Esquema de la matriz PHVA

Concepto de sistema de gestión de calidad

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que establecen unos requisitos de calidad a los que una empresa debe sujetarse, para que se asegure la satisfacción plena de las necesidades de los clientes por medio de la mejora continua de manera ordenada y sistemática. Los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que se usan a diario se asegura que dichos materiales que se usan como insumos para la producción son los adecuados.

Existe un organismo no gubernamental llamado ISO International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización), donde todos los sistemas de gestión de calidad se encuentran ya regidos bajo unas normas establecidas.

El Sistema de Gestión de la Calidad es una filosofía adoptada por las organizaciones para dirigir y evaluar el desempeño institucional orientado al mejoramiento de los productos que se ofrecen al ciudadano.

El estado colombiano a través de la Ley 872 de 2003 dio origen a la Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000:2004, que determina los requisitos que las entidades públicas deben cumplir para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

El Departamento Administrativo de la Función Pública, como ente facultado por la Ley brinda apoyo y asesoría a las entidades de la administración pública, en el diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la instrumentalización difusión y asesoría.²

Definición norma técnica ISO 9001:2008

La ISO 9001:2008 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas en todo el mundo.

²http://portal.dafp.gov.co:7778/portal/page/portal/home/politicas_publicas/sistema_gestion_calidad

Cada seis meses, un agente de certificadores realiza una auditoria de las empresas registradas con el objeto de asegurarse el cumplimiento de las condiciones que impone la norma ISO 9001:2008. De este modo, los clientes de las empresas registradas se libran de las molestias de ocuparse del control de calidad de sus proveedores y, a su vez, estos proveedores sólo deben someterse a una auditoria, en vez de a varias de los diferentes clientes. Los proveedores de todo el mundo deben ceñirse a las mismas normas.³

En grande ocasiones el público en general se inclina más hacia los productos y servicios que han obtenido esta acreditación, ya que de esta manera pueden estar confiados y seguros de que todos los procesos que desempeñan se hacen bajo unos requerimientos que gestionan la calidad.

Implementarse un sistema de gestión de calidad en el restaurante, significa brindar mayor confiabilidad a al público, de modo que se cumplan las políticas y los objetivos de calidad alcanzando un progreso dentro y fuera de la empresa.

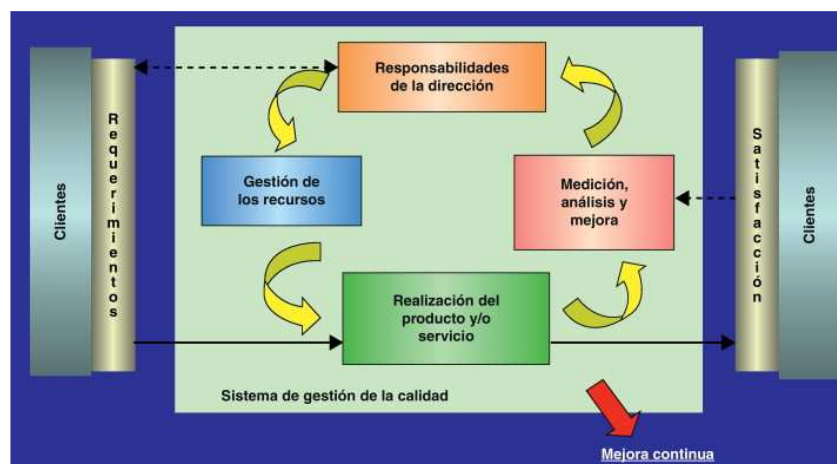


Ilustración 2. Esquema de la estructura ISO 9001 2008

³ ¿Qué es la norma ISO 9001? En: ¿Qué es ISO 9001? [En línea]. Disponible en <<http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>>

Concepto de política de calidad

La política de la calidad (apartado 5.3 de norma ISO 9001:2008:2008)⁴ es el documento base para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, marcará las directrices generales para la planificación del sistema y orientará a toda la organización hacia la satisfacción del cliente.

Implementar una política de calidad dentro del restaurante trae consigo beneficios que mejoran la organización y estructura de este, puesto que se plantean las directrices a seguir, es importante tener en cuenta que todos los empleados deben estar enterados y entendidos de lo que es y lo que contiene la política de calidad, para que todas sus labores sean desarrolladas en pro de ella y en si todas las áreas de la empresa deben enfocar sus esfuerzos para dar cumplimiento a estas políticas.

Para el desarrollo de las políticas, se debe seguir un camino, en el cual paso a paso es vital tener en cuenta algunos aspectos como dirigir las políticas a los clientes y al mercado, en primera estancia porque se busca la satisfacción del cliente, y en segunda estancia porque es fundamental conocer el comportamiento de la competencia, se debe tener muy en cuenta además que en la norma se deben incluir los requisitos de los clientes y que debe existir un compromiso de mejora continua.

Dichas políticas serán una herramienta eficaz dentro del restaurante para integrar y dirigir todo el empeño hacia el desarrollo, el aseguramiento, el mantenimiento y la mejora de la calidad de los procesos.

Concepto de objetivo de calidad

Los objetivos de calidad son metas, retos que se definen a partir de la planificación estratégica de la empresa y de su política de calidad. Se deben escoger aquellos objetivos de calidad que van más en el avance de las políticas de calidad. Los objetivos de calidad deben ser establecidos por la alta dirección de la organización. Tienen que ser coherentes con la política de calidad y perseguir la mejora continua.⁵

Para que estos objetivos resulten efectivos y halla manera de comprobar que si se estén cumpliendo deben ser cuantificables y medibles, deben ser alcanzables y

⁴ Política de Calidad. En: ISO 9000 Sección 5: Responsabilidad de la dirección. [En línea]. Disponible en: <<http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>>

⁵ Objetivos de la calidad. En: Principios de Gestión. [En línea]. Disponible en: <<http://abc-calidad.blogspot.com/2011/05/objetivos-de-calidad.html>>

motivadores, además de que se debe establecer un paso para su ejecución y deben estar dirigidos a los clientes, al mercado, y por supuesto a la empresa. Al igual que las políticas de calidad, los objetivos de calidad deben ser entendidos y profundizados por todos los trabajadores para que se logre alcanzarlos.

Establecer unos objetivos de calidad en el restaurante le dará a este un valor agregado que mejorar su gestión administrativa, productiva y empresarial.

6.2 MARCO LEGAL

Es importante establecer en el presente trabajo las bases normativas que rigen los establecimientos de restauración en Colombia, ya que esto determina los instrumentos jurídicos sobre los cuales se deben llevar a cabo algunas actuaciones en el restaurante.

- **Decreto 3075 de 1997 Título II condiciones básicas de higiene en la fabricación de alimentos**

El cual establece un conjunto de buenas prácticas de manufactura que deben ser acatadas por todo el sector alimenticio, dado que la salud es un bien de interés público.

En este decreto se establecen los requisitos correspondientes a las actividades de fabricación, procesamiento, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos ceñidos a las BPM (buenas prácticas de manufactura). Con respecto a los utensilios y equipos utilizados en el procesamiento, fabricación, preparación de alimentos dependen del tipo de materia prima; todos ellos deben estar diseñados, instalados y mantenidos de manera que se evite la contaminación del alimento, facilite la limpieza y desinfección constante.

Se establecen además en este decreto las especificaciones correspondientes al personal manipulador y a los requisitos de higiene necesarios en las materias primas y prevención de contaminación cruzada. Se debe contar con un plan de saneamiento el cual debe estar escrito y a disposición de la autoridad competente, este debe contar con programas de limpieza y desinfección, desechos sólidos y control de plagas.

Con respecto a los restaurantes y establecimientos de consumo de alimentos se especifican las condiciones sanitarias generales que deben cumplir para su funcionamiento conforme a la ley. Es importante tener en cuenta las condiciones específicas del área de preparación de alimentos.

- **Ley 237 de 2008.**

Por medio de la cual se regula el recaudo de propinas voluntarias.

- **Decreto 1575 de 2007.**

Establece un sistema por medio del cual se promueve el control y cuidado de la calidad del agua que se utiliza para el consumo humano con el objetivo de prevenir enfermedades causadas por su consumo. A este decreto deben someterse todos los establecimientos y entidades que suministren o distribuyan esta materia prima sea o no tratada.

- **DECRETO 60 DE 2002**

"Por el cual se promueve la aplicación del sistema de análisis de peligros y puntos de control crítico - HACCP en las fábricas de alimentos y se reglamenta el proceso de certificación".

El HACCP no es propiamente un sistema de gestión de Calidad. Constituye una guía con principios y pasos a seguir para prevenir los riesgos de contaminación de los productos

- **Resolución 2905 de 2007**

Resolución número 2905 de 2007, por la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos sanitarios y de inocuidad de la carne y productos cárnicos comestibles de las especies bovina y bufalina destinados para el consumo humano y las disposiciones para su beneficio, desposte, almacenamiento, comercialización, expendio, transporte, importación o exportación.

- **Decreto 1372 de 1992**

Para los efectos del impuesto sobre las ventas se considera servicio toda actividad, labor o trabajo prestado por una persona natural o jurídica, o por una sociedad de hecho, sin relación laboral con quien contrata la ejecución, que se concreta en una obligación de hacer, sin importar que en la misma predomine el factor material o intelectual, y que genera una contraprestación en dinero o en especie, independientemente de su denominación o forma de remuneración

7. DISEÑO METODOLÓGICO

7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la situación problema se establece un tipo de investigación de carácter exploratorio- descriptivo, por un lado tiene un carácter exploratorio por la familiarización con el fenómeno situacional en el que se encuentra el restaurante y el punto de partida que brindan los procesos que son llevados a cabo actualmente en el mismo.

Por otro lado la descripción comprende la etapa de aplicación de una norma existente.

7.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

En la investigación se utilizarán métodos analíticos y deductivos, de tal forma que se parte de lo general para llegar a lo específico.

- Método analítico: Para la investigación que se desea llevar a cabo, el método analítico permite conocer los procesos que actualmente realiza la empresa y proceder a la recopilación de información que brinde herramientas para determinar el procedimiento a realizar para diseñar los manuales de cargos y funciones.
- Método deductivo: se utiliza este método para lograr la documentación de la norma ISO 9001:2008 y el manual de cargos y funciones dentro del restaurante AMBAR.

El proceso de documentación tanto de la norma ISO 9001:2008 como de los procesos del restaurante, sugiere el uso de una metodología de análisis y de síntesis, debido a que inicialmente es necesario identificar cada una de las partes que componen la situación real y posteriormente se debe usar la síntesis para proceder de lo simple a lo complejo, logrando de tal forma la documentación completa de la información y los procesos.

7.3 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
Manual de funciones	Documento donde se describe las funciones que tiene cada uno de los cargos del restaurante	Departamento administrativo	Identificación del cargo, funciones, responsabilidades, competencias, actitudes y aptitudes, requisitos.	%
SGC	Es una herramienta por medio de la cual el restaurante supervisa, controla y mejora su rendimiento.	Departamento administrativo Departamento operativo	Actas, acciones preventivas y correctivas.	%
Calidad	Características del producto o servicio que cumplen con los requisitos del cliente	Departamento administrativo Departamento operativo	Inspección, seguimiento, registros	%
Procesos	Conjunto de actividades donde se parte de unas entradas se transforman y finaliza con unas salidas	Departamento administrativo Departamento operativo	Procedimientos, registros	Número
Satisfacción del cliente	Concepto del cliente relacionado con el cumplimiento de sus expectativas y requerimientos	Departamento administrativo Departamento operativo	Quejas, solicitudes, reclamos, sugerencias	%
Seguimiento	Proceso que	Departamento	Inspecciones,	%

y medición	se hace para verificar el cumplimiento de sus requisitos	administrativo Departamento operativo	verificaciones,	
proveedores	Empresa o persona que provee a otra de bienes o servicios.	Departamento administrativo Departamento operativo	Evaluación	%

Tabla 1.Operacionalización Variables

8. DESARROLLO METODOLÓGICO

8.1 UNIDAD DE ANÁLISIS

Población: Para la respectiva investigación la población de estudio son los restaurantes de alta cocina contemporánea de Pereira.

Muestra: El restaurante AMBAR POR DIEGO PANESSO.

Acciones: Para lograr la documentación de la norma ISO 9001:2008 en el restaurante, se tienen las siguientes etapas:

1. Etapa de Diagnóstico: determinación de las condiciones iniciales en las que se encuentran los procesos, procedimientos, funciones y cargos dentro del restaurante. Esta etapa es fundamental para determinar el nivel de calidad en los productos que se están y plantear posibles mejoras.
2. Etapa de identificación: Durante esta etapa se procede a identificar cuáles son los cargos, procesos y procedimientos que requieren posterior análisis y mejora.
3. Etapa de análisis: Se requiere un análisis detenido de los procesos y cargos que requieren mejoras, además de analizar la implementación de la norma dentro de los procesos y procedimientos que son llevados a cabo en el restaurante.

Adicional a esto se debe analizar los sistemas de control de calidad que son utilizados, ya que como se habla de productos alimenticios estos deben

garantizar buena calidad y adecuadas BPM (buenas prácticas de manufactura).

4. Etapa de documentación: se procede a la respectiva documentación de los procesos que son llevados a cabo por la empresa como las compras, la producción, el manejo de inventarios, etc., de conformidad con la norma ISO 9001:2008.
5. Etapa de implementación: finalmente se debe implementar el sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001: 2008

9. PRESENTACION Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

9.1 DIAGNOSTICO DEL S.G.C EN EL RESTAURANTE AMBAR

A continuación se presenta un resumen de los ítems más importantes encontrados en la revisión del sistema de Gestión de la Calidad en el Restaurante Ambar, el diagnostico completo de la norma ISO 9001:2008 se encuentra en los Anexos.

ITEM	Existe	Documentado	Implementado
Misión	Si	Si	
Visión	Si	Si	
Política de Calidad	No		
Objetivos de Calidad	No		
Manual de Procesos y procedimientos	No		
Manual de Funciones	Si	Si	70%
Sistema de Calidad	No		
Procedimientos para el control de documentos	No		
Procedimiento para el control de registros	No		
Retroalimentación del Cliente	Si	No	
Revisión de la dirección	No		
Programa de Auditorías Internas	No		
Acciones Correctivas	No		
Acciones Preventivas	No		
Manual de Calidad	No		
Provisión de los Recursos	Si	No	
Proceso de compras con documentos precisos	No		

Procedimiento de la prestación del servicio	Si	No	
---------------------------------------------	----	----	--

Tabla 2. Diagnóstico del S.G.C en el Restaurante AMBAR

9.2 PRESENTACION DEL MANUAL DE LA CALIDAD

El manual de calidad del Restaurante AMBAR describe los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad, de conformidad con los requisitos establecidos en la norma internacional ISO 9001:2008.

Propósito del Manual de Calidad

La documentación de los procedimientos realizados en todas las áreas del restaurante aplicables a los requisitos de la norma internacional, justificando las exclusiones aceptables. **(Ver Anexo B)**

9.2.1 Contenido

- Introducción
- Alcance
- Exclusiones
- Objetivo
- Presentación de la empresa
- Listado de Proveedores
- Definiciones
- Elementos requeridos del numeral 4 (Mapa de procesos, caracterización procesos, Listado Maestro de documentos, Listado Maestro de registros, Norma Fundamental, procedimientos de control de documentos y de registros)
- Elementos requeridos del numeral 5 (Política y Objetivos de calidad, procedimiento de revisión por la dirección)
- Elementos requeridos del numeral 6 (Manual de funciones, procedimientos de selección, inducción, entrenamiento, evaluación y capacitación de personal, presupuesto del SGC)
- Elementos requeridos del numeral 7 (procedimientos de compras, selección de proveedores, evaluación de proveedores y procesos relacionados con el cliente)
- Elementos requeridos del numeral 8 (procedimientos de satisfacción del cliente, auditorías internas, control del producto no conforme, acciones correctivas y acciones preventivas)

9.3 PRESENTACION MANUAL DE FUNCIONES

El manual de Funciones del Restaurante AMBAR por Diego Panesso es un instrumento que facilita la administración del personal a través del cual se establecen funciones, competencias y habilidades necesarias para desempeñar un cargo. **(Ver Anexo C)**

9.3.1 Contenido

Gerente Propietario
Coordinador Logístico
Coordinador de Compras e inventarios
Administrador
Representante de calidad
Auditor interno
Auxiliar Administrativo
Líder de Cocina en el Restaurante
Jefe de Cocina de Catering
Encargado de Carnes Rojas
Encargado de Carnes y Mariscos
Encargado de Guarniciones
Encargado de Entradas
Panadero y Pastelero
Stewart y encargado de ensaladas
Líder de salón- Maître
Bartender
Mesero- patinador

9.4 PRESENTACION MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El manual de Procedimientos del Restaurante AMBAR incluye los procedimientos considerados de carácter obligatorio en la Norma ISO 9001:2008, procedimientos de compras, un manual de procedimientos operativos y el direccionamiento estratégico. **(Ver Anexo D)**

9.4.1 Contenido

Norma Fundamental
Direccionamiento Estratégico
Gestión del Talento Humano
Manual de procedimientos Operativos
Numeral 4 Sistema de Gestión de la calidad (incluye 4.1, 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4)

Numeral 5 Compromiso de la dirección
Numeral 6 Gestión de los recursos
Numeral 7 Realización del producto
Numeral 8 Medición, Análisis y Mejora

9.5 PRESENTACION FORMATOS

En el anexo A se encuentran los todos los formatos que permiten desarrollar todos los procedimientos de conformidad a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008 y regulan el funcionamiento de los procesos dentro del Restaurante AMBAR por Diego Panesso.

9.5.1 Contenido

Revisión por la dirección	FO-CA-001
Formato Informe general de Auditorias	FO-CA-002
Reporte de Acciones correctivas, preventivas y de mejora	FO-CA-003
Lista de productos a Comprar	FO-CA-004
Requisición de compras	FO-CA-005
Orden de Compra	FO-CA-006
Listado Maestro de Documentos	FO-CA-007
Formato Productos No conformes	FO-CA-008
Control de Acciones correctivas, preventivas y de mejora	FO-CA-009
Lista de chequeo de auditorías	FO-CA-010
Plan de Auditorias	FO-CA-011
Formato PQRS	FO-CA-012
Formato de Evaluación de Proveedores	FO-CA-013
Actualización o Modificación de documentos	FO-CA-014
Solicitud de préstamo de documentos	FO-CA-015
Listado Maestro de Documentos	FO-CA-016
Cronograma de Auditorias	FO-CA-017

10. CONCLUSIONES

- La implementación de un sistema de gestión de calidad la podemos ver como una ventaja competitiva que sirve de herramienta para enfrentarse al nuevo mundo globalizado el cual cada vez tiene mayores exigencias, esta herramienta mejora la gestión, ya que va enfocada a la mejora continua.
- Es de vital importancia para la buena implementación del SGC el compromiso de la dirección para alcanzar los objetivos, así destinan los recursos necesarios y suficientes para obtener la certificación, con lo que igualmente se mejorara la gestión administrativa, y operativa.
- Se llevó a cabo la documentación de los procesos exigidos por la norma ISO 9001:2008, para obtener la certificación y poder implementar el sistema de gestión de calidad dentro del restaurante, aumentando su nivel su prestigio y competitividad.
- Se llevó a cabo el desarrollo de un manual de funciones, y un manual de procedimientos, los cuales servirán en los procesos de selección de personal, en las capacitaciones e inducciones. A partir de estos se puede obtener información que al analizarla y estudiarla permite mejorar el desempeño y mantener la mejora continua.
- La implementación de un SGC, es reorganizar la empresa para mejorar.

11. RECOMENDACIONES

- Es importante crear conciencia en todo el equipo de trabajo del restaurante acerca de la implementación del sistema de gestión de calidad, para así lograr la consecución de los objetivos trazados, todos deben estar empoderados y caminar sistemáticamente hacia la misma meta.
- La dirección debe mostrar su compromiso con el sistema de gestión de calidad, destinando los recursos necesarios para las capacitaciones, que necesite el personal además de infundir ejemplo guiando sus labores con el manual de calidad.
- Es de vital importancia trabajar en pro de un buen ambiente laboral, con un personal motivado y empoderado se mejora el rendimiento y el desempeño, que se verá reflejado en la disminución de costos y en la satisfacción de los clientes.
- Es muy importante que la dirección y todos sus colaboradores conozcan las ventajas del sistema de gestión de calidad y que participen activamente en su implementación.
- Tener en cuenta que desarrollar factores de motivación, generar liderazgo y aumentar el capital intelectual, mantendrán al restaurante competente ya que son elementos fundamentales para el mejoramiento continuo

12. BIBLIOGRAFÍA

CODÓ, Lluís. Aplicar con éxito un modelo de calidad. En: La implementación de un sistema de calidad en un restaurante. [En línea]. Disponible en <http://www.gestionrestaurantes.com/llegir_article.php?article=57>

DA SILVA, Reinaldo. Teorías de la administración. Editorial Económico Administrativo.

EVANS, James R. Y LINDSAY, William M. La administración y el control de la calidad. 4A ED. México: International Thomson Editores, S.A. de C.V., 2000

FAYOL, Henry. Administration industrial y general. Publicada en Francia

Historia y Definición. En: Sistema de Gestión de la Calidad. [En línea]. Disponible en <<http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Documentación: Citas y notas de pie de página. Bogotá: ICONTEC, 2002. 23 p (NTC 1487)

Sistema de Gestión de la Calidad. En: Certificación ISO 9001. [En línea]. Disponible en <<http://www.icontec.org.co/index.php?section=188>>

Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2000. [En línea]. Disponible en <http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_iso.pdf&%5d>