

**TRAZABILIDAD Y CARACTERIZACION DEL PRODUCTO SEGÚN NUMERAL
7 DE LA ISO 9001: 2008 EN LA PANIFICADORA BARCELONA EN LA CIUDAD
DE TUMACO-NARIÑO**

CESAR IGNACIO QUINTERO PANESSO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA
CALIDAD NTC ISO 9001:2008
SAN JUAN DE PASTO
2015**

**TRAZABILIDAD Y CARACTERIZACION DEL PRODUCTO SEGÚN NUMERAL
7 DE LA ISO 9001: 2008 EN LA PANIFICADORA BARCELONA EN LA CIUDAD
DE TUMACO-NARIÑO**

CESAR IGNACIO QUINTERO PANESSO

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al Título de
Administrador de Empresas**

**Asesor:
Esp. JULIO IGNACIO GARZON NARVAEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA
CALIDAD NTC ISO 9001:2008
SAN JUAN DE PASTO
2015**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en este Trabajo de Grado son Responsabilidad de los autores.

Artículo 1 del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado del honorable Concejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de Aceptación:

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, febrero de 2015.

DEDICATORIA

*“Un esfuerzo total es una victoria completa”
(Mahatma Gandhi)*

*Gracias a Dios y María Santísima por que sin ellos nada es posible
Gracias a todas aquellas personas que creyeron en mí y me dieron su aliento para
salir adelante durante este proyecto de vida.*

*Gracias a mis queridos padres por ser un apoyo incondicional
Gracias a mi querida hija por ser la mayor motivación para salir adelante.*

AGRADECIMIENTOS

A Dios todo poderoso y María santísima por brindarme la salud y la sabiduría para salir avante ante los retos.

A la universidad de Nariño por acogerme y brindarme los conocimientos necesarios para formarme como profesional.

A todos aquellos Docentes cuya virtud está reflejada en la paciencia, la voluntad y en la entrega para compartir sus conocimientos

RESUMEN

En la implementación del sistema de gestión de calidad dentro de las organizaciones y específicamente para este caso, en la panificadora Barcelona de la ciudad de Tumaco, el objeto fundamental es cumplir con los requerimientos y exigencias de los clientes por ello se construye siguiendo el numeral 7 de la norma internacional NTC ISO 9001:2008 el cual contempla el planeamiento, diseño, elaboración y los diferentes controles en el proceso productivo de la misma, permitiendo que la empresa cumpla paso a paso la estandarización de sus procedimientos buscando la eficacia y eficiencia y efectividad de sus productos y servicios.

ABSTRACT

In implementing the quality management system within organizations and specifically in this case , in Barcelona bakery in the city of Tumaco , the main purpose is to meet the requirements and demands of customers for it is built following the numeral 7 NTC international standard ISO 9001 : 2008 which includes the planning, design , development and various controls in the production process thereof, allowing the company complies step standardizing procedures pursuing effectiveness and efficiency and effectiveness their products and services.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	14
1. TITULO	15
2. JUSTIFICACIÓN	16
3. OBJETIVOS	19
3.1 OBJETIVOS GENERAL	19
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
4.1 DIAGNOSTICO O SITUACIÓN PROBLEMA	20
4.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
4.3 SISTEMATIZACIÓN.....	20
5. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA.....	22
5.1 HISTORIA	22
5.2 LOCALIZACIÓN (UBICACIÓN Y DIRECCIÓN)	23
5.3 ASPECTOS LEGALES	23
5.4 OBRAS FÍSICAS Y DISTRIBUCIÓN DE PLANTA.....	25
5.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	28
5.6 ANALISIS DOFA	29
5.7 PLAN DE ACCION	31
6. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	34
6.1 MISION DE CALIDAD	34
6.2 VISION DE CALIDAD.....	34
6.3 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	34
6.4 POLITICAS DE CALIDAD	34
7. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	35
7.1 TABLAS DE REQUERIMIENTOS.....	36
7.2 CARACTERIZACION PROCESOS.....	43

7.2.1	Descripción y competencias del proceso de supervisión comercial.....	44
7.3	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	53
7.3.1	Tabulación de la encuesta.	53
7.4	PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	57
7.5	DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO	64
7.5.1	Instructivo para el proceso de elaboración de Pan:	65
8.	CONTROLES Y DISPOSITIVOS	67
8.1	FICHAS TECNICAS DE MAQUINARIA Y EQUIPOS.....	67
8.2	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA MAQUINARIA y EQUIPOS.....	70
	CONCLUSION	72
	RECOMENDACION.....	73
	ANEXOS	75

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Análisis DOFA.....	29
Tabla 2. Requerimientos (plan operativo de por requisitos).....	36
Tabla 3. Requerimiento: (plan operativo de procesos)	38
Tabla 4. Requerimientos del cliente y evaluación competitiva	42
Tabla 5. Caracterización del proceso de supervisión comercial	44
Tabla 6. Matriz de objetivos y competencias del proceso de supervisión comercial.....	46
Tabla 7. Matriz de objetivos y competencias del proceso de supervisión comercial.....	47
Tabla 8. Caracterización del proceso de producción del Pan	50
Tabla 9. Caracterización del proceso de servicio al cliente	51
Tabla 10. Caracterización del proceso de ventas	52

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafica 1. De los productos que ofrece nuestra panadería cual es el de su mayor preferencia?	53
Grafica 2. De nuestra línea de pan que presentación es la que Ud. Prefiere?..	54
Grafica 3. Del acabado final de un pan Ud. prefiere comprar?	54
Grafica 4. Su preferencia se arrima a los panes decorados, responda por favor. Cuál es la decoración de su predilección?.....	55
Grafica 5. Que lo motiva a consumir el pan de nuestra panadería?.....	55

LISTA DE ANEXOS

Pág.

ANEXO A. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	76
---	----

INTRODUCCION

La seguridad alimentaria es un aspecto prioritario para todos los profesionales y consumidores por lo que constituye una demanda expresa de la sociedad actual. Por otra parte las panaderías deben poner en el mercado productos seguros para el consumidor, según lo establece la legislación vigente. Por todo esto las panaderías al igual que el resto de industrias, deben adaptar sus condiciones de producción a la implementación de sistemas eficaces de autocontrol que garanticen la seguridad y calidad de los alimentos que se elaboran. Por tanto Las buenas prácticas de manufactura en los productos alimenticios deben estar rodeadas de cuidados organolépticos y medio ambientales cumpliendo las exigencias de normas tanto locales como nacionales e internacionales. La elaboración cuidadosa de los procesos y procedimientos y la adecuada planificación y control de los mismos facilitan de gran manera la eficiencia y eficacia de las actividades de la empresa permitiendo La mejor comprensión y asimilación de las tareas bajo un enfoque de estandarización que nos facilita la NTC ISO 9001 en el contenido de este numeral 7.

1. TITULO

“TRAZABILIDAD Y CARACTERIZACION DEL PRODUCTO SEGÚN NUMERAL 7 DE LA ISO 9001: 2008 EN LA PANIFICADORA BARCELONA EN LA CIUDAD DE TUMACO-NARIÑO”.

2. JUSTIFICACIÓN

Con el estado actual de innovación tecnológica, la complejidad de los mercados y la competitividad, que tipifica al entorno empresarial moderno los gerentes perciben que una buena elaboración y difusión de los objetivos, políticas, estrategias, normas de trabajo y rutinas administrativas y operativas dentro del ámbito apropiado, son actos indispensables para lograr los objetivos organizacionales.

De esta manera podemos asegurar que una empresa presenta dificultades en los resultados finales de sus procesos sean de manufactura o servicios cuando de alguna manera la gerencia desestima la importancia de estandarizar sus procesos mediante la debida planificación de los mismos.

La estandarización como puente para lograr la optimización de la eficiencia y eficacia de los procesos además de la implementación de un control documental conformado por manuales y registros debe ser un reto a mediano plazo especialmente de las panaderías que funcionan en los distintos barrios de las ciudades del país a fin de dar un paso importante hacia la competitividad y prepararse frente a lo que se está viviendo hoy en día (globalización y demanda de productos de buena calidad).

Se ha observado en Colombia, que a pesar de contar con una gran experiencia en la industria panificadora y en especial en las tiendas de barrio, es evidente que se comparte además un comportamiento muy tradicionalista en el uso de ingredientes, y un manejo bastante empírico de los procesos gerenciales como misionales. Hoy en día existe la necesidad de llevar control de registro en todos aquellos procesos de mano a la innovación de productos pensados en que no van hacer consumidos precisamente el mismo día en que se los fabrican, pues muchos se exhibirán en tiendas y supermercados y para ello deben tener las condiciones necesarias para mantenerse en excelente estado hasta después de varias fechas que el consumidor decida degustarlos por tanto si bien la tecnología de punta que se ha logrado desarrollar en la industria panificadora no está al alcance de las pequeñas panaderías de barrio, estas panificadoras pueden garantizar el éxito y su competitividad en el mercado mediante el ajuste o levantamiento de sus procesos apoyado en normas técnicas de calidad como patrón de eficacia y eficiencia en el desarrollo de sus actividades.

El producto elaborado en PANADERIA Y PASTERIA BARCELONA sigue un proceso poco automatizado, con un bajo nivel de tecnificación e intensivo en mano de obra, preparado para fines de consumo en forma directa en la panadería o para llevarlo a casa en empaques amigables con el medio ambiente. En lo corrido de esta investigación se pudo observar que esta panificadora no funciona como autoservicio si no que es atendida por dependientes, el pan que se ofrece oscila

entre los quinientos y los dos mil pesos y la misma no publicita sus productos en ningún medio de comunicación local. La atención personalizada que esta aplica a sus clientes ayuda a determinar la estrategia de comunicación de la misma manera que facilita la difusión directa que hace el cliente satisfecho frente a la calidad del producto.

Durante el tiempo de observación se pudo evidenciar además que el recurso humano debería contar con perfiles de competencias como:

Un responsable de la gerencia específicamente con perfil de un administrador de empresas, ingeniero industrial, economista, contador o formación en carreras a fines y experiencia demostrada en cargos similares con idoneidad para representar legalmente e implementar políticas y estrategias de la panadería que permitan alcanzar los objetivos de la misma.

Un equipo panificador con perfil de panadero egresado de una institución acreditada (como el Sena por ejemplo), tecnólogo en ingeniería de alimentos o chef panadero, con experiencia demostrada de al menos de 24 meses, donde sus funciones comprendan la elaboración adecuada de la panadería solicitada por el gerente, (administrador o propietario) bajo el cumplimiento de unos estándares de calidad.

Un dependiente bachiller con perfil de auxiliar de contabilidad, técnico en ingeniería de sistemas, con experiencia de 12 meses. Entre sus funciones este estará encargado de interactuar con clientes de acuerdo con las políticas y estrategias de servicio de la panadería.

Respecto a las necesidades de maquinaria y equipo para el proceso se logró observar que cuenta con un horno rotatorio, modelo Top rotor, cuya dimensiones son 1830 mm de largo, 1800 mm de ancho y 2695 mm de altura con un peso de 1.38 toneladas, con instalación trifásica de 380/220 vatios de corriente y una potencia calorífica de 65000 Kcal, con una turbina y dos motores, uno para la extracción de calor y el otro para hacer girar el carro. Una amasadora eléctrica que le facilita la estandarización del proceso de mezcla, disminuyendo los tiempos de mezclado; frente al sistema manual, esta innovación le permite al proceso reducir el contacto del operario con el producto generándose mejores prácticas de manufacturas. Cuenta además con una maquina divisora de mesa para que los productos tengan peso y tamaño estandarizado. Balanza electrónica de mesa de 15 kg para medidas de precisión. Vitrina caliente de calefacción con el sistema de baño María el cual proporciona temperatura adecuada para la conservación del producto. Una nevera para refrigerar y guardar bebidas colas. Una licuadora de alto rendimiento para preparar bebidas fría o con hielo.

Frente a las necesidades de adecuación y obras físicas se recomienda adecuar el local un espacio para instalar una batería sanitaria exclusiva para los usuarios del

servicio y determinación de acciones correctivas y preventivas necesarias para remediar problemas ambientales en infraestructura y los constantes reprocesos presentados en producción.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVOS GENERAL

Ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las etapas contenidas en cada proceso para mejorar la eficacia y eficiencia de sus resultados.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir los registros de diseño y desarrollo del producto
- Definir y documentar los requisitos para la aprobación del producto, procesos, procedimientos y equipos
- Planificar las condiciones requeridas para la elaboración del producto y su verificación
- Desarrollar registros para el control, medición, y seguimiento de los requisitos del producto y/o prestación del servicio y mantenimiento de equipos

4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

4.1 DIAGNOSTICO O SITUACIÓN PROBLEMA

En el municipio de Tumaco actualmente no existe una empresa panificadora realmente calificada aunque muchas de estas son panificadoras ampliamente reconocidas con un alto nivel de especialización en el tema de fabricación y distribución de productos de panadería y repostería.

La producción de alimentos en Colombia es una actividad fundamentalmente de pequeña y mediana empresa. Los productos alimenticios aportan alrededor del 27% del valor agregado industrial convirtiéndose en el que mayor contribución hace al valor agregado manufacturero. El sector alimenticio ocupa dentro del renglón manufacturero el primer lugar de importancia en los principales indicadores económicos, lo cual demuestra que es un sector muy pujante en la economía de cualquier región.

Para el caso de la panificadora Barcelona al igual que la gran mayoría de las existentes en el sector se hace necesario la planificación eficaz y eficiente de los procesos de realización del producto que garantice el grado de cumplimiento de los requisitos esperados por el cliente .

Además de ofrecer un producto delicioso, se busca mejorar en el factor nutricional mediante la obtención de materia prima de calidad, la inclusión de un personal competente e idóneo y la estructuración de un sistema de calidad asociado a la realización del producto que garantice el cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura exigidas por la legislación colombiana y las normas internacionales.

4.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo estructurar un modelo estandarizado de trabajo para la mejora de la eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos contenidos en la panificadora Barcelona?

4.3 SISTEMATIZACIÓN

- ¿Generar cambios administrativos y estándares de sistemas de producción hará más rentable y eficientes las actividades de la panificadora?
- ¿La implementación de formatos de procesos y procedimientos mejoraran los resultados esperados por el profesional y el cliente?

- ¿Qué registros desarrollar para llevar un control y seguimiento de los requisitos del producto y/o servicio?
- ¿Qué acciones correctivas tomar en cuenta para remediar los problemas que más aquejan a la producción?

5. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA

5.1 HISTORIA

PANADERIA BARCELONA, es una empresa panificadora de gran tradición en el municipio de Tumaco y una de las más reconocidas en el medio además de destacarse por elaborar un exquisito pan y elaborar estupendas tortas y demás. Es una de las más experimentadas de la región en la actualidad.

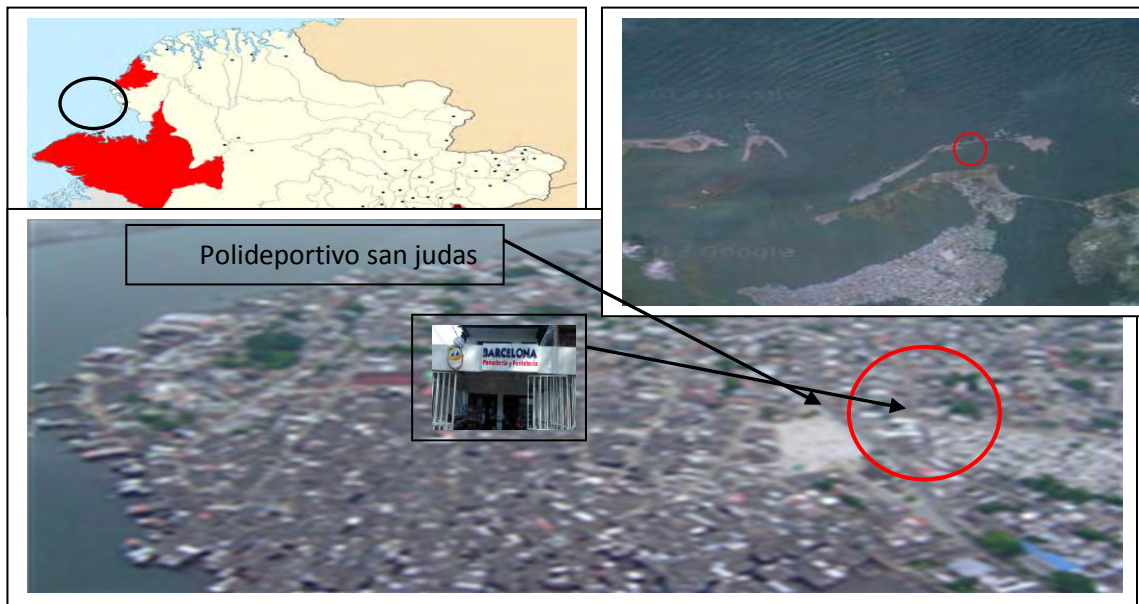
De propiedad del señor ALFREDO ANGULO CUERO, está localizada en el barrio Av. de los estudiantes zona urbana de Tumaco, fue constituida en el círculo mercantil a partir del 10 de agosto de 1990, con matrícula mercantil Nro. 3834-1 y NIT: 00123795250-1 para el desarrollo y producción de productos de panadería y prestación del servicio de cafetería.

Fue constituido con un capital social de (\$7.000.000) y un personal panificador de tres personas, en la actualidad cuenta con un capital aproximado de (\$70.000.000) representado en activos fijos e inventarios. Un personal panificador que no excede las seis personas y un personal de cafetería y fuente de soda compuesto por una cocinera y tres meseras. Aunque su capacidad instalada es relativamente pequeña su nivel de ventas es sostenible en un mercado local con mucha competencia.

Desde la construcción del establecimiento a la fecha se han hecho varias remodelaciones como son: la construcción de la fuente de soda o cafetería, la ampliación de la planta de producción y adquisición de nuevas y modernas maquinarias al igual que la adquisición de un nuevo local para bodega.

5.2 LOCALIZACIÓN (UBICACIÓN Y DIRECCIÓN)

Imagen 1. Localización



Fuente. Este estudio

5.3 ASPECTOS LEGALES

Legislación sanitaria para las panaderías: es de vital importancia, debido a que se establecen reglamentos técnicos y requisitos para la producción y presentación para alimentos de consumo humano. Para lo cual, es necesario estar sujetos al cumplimiento estricto de estas normas, con el fin de asegurar su permanencia en el sector y a la vez evitar incurrir en cualquier tipo de sanción. La normatividad que aplica para tal factor es:

- Artículo 78 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley 170 de 1994.
- Artículo 7 del Decreto 2269 de 1993.

Las siguientes son las entidades que regulan y vigilan la actividad de las empresas de panadería y pastelería en Colombia.

- **Ministerio de Salud.**

Regula la actividad panificadora a través de la ley 9/97 Decreto 3075 de Diciembre 23 de 1997.

- **Cámara de Comercio**

Organización que permite la formación legal de la actividad empresarial.

- **Superintendencia de Industria y Comercio**

Se encarga a través del ICONTEC de regular, establecer y hacer cumplir las normas de calidad para todos los productos de la cadena productiva de la industria panificadora.

- **Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y alimentos INVIMA**

Es el ente de Vigilancia y control para alimentos y Medicamentos.

- **Dirección de Impuestos y aduanas nacionales DIAN**

Entidad encargada de recoger los tributos tanto aduaneros como de Impuestos nacionales.

- **Sistema De Gestión Y Aseguramiento De La Calidad De Las Empresas**

Como sistemas de gestión de calidad se pueden encontrar varios que se complementan integralmente:

LA ISO 9001:2008 Asegura que la empresa atienda las necesidades del mercado, pero no necesariamente que la empresa lo haga de forma optima, tampoco obliga que se trabaje bajo condiciones de inocuidad.

LA ISO 9004:2008 Lleva a garantizar un trabajo efectivo es decir eficaz y eficientemente adelantado, al centrarse en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas a largo plazo y de una manera equilibrada y en particular para la mejora de rendimiento.

Dentro de las normas **ISO 14000** sobre gestión ambiental la única registrable y certificable es la **ISO 14001:2004** que se orienta a un correcto manejo medio ambiental (evaluación y mitigación del espacio medio ambiental)

LA ISO 18001:2007 Se orienta a un manejo de la salud ocupacional.

LA ISO 22000 Está basada en la gestión de los procesos en alimentos: hace referencia al cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios; su objetivo es la satisfacción del cliente y es de carácter internacional.

- **Decreto No. 4444 de 2005 (Noviembre 28)** Por el cual se reglamenta el régimen de permiso sanitario para la fabricación y venta de alimentos elaborados por microempresarios.

Razón social: PANADERIA Y PASTELERIA BARCELONA

Productos que maneja: pan común y pan especial; tortas y ponqués; gaseosas y refrescos; desayunos con café, patacón y huevos

5.4 OBRAS FÍSICAS Y DISTRIBUCIÓN DE PLANTA

Imagen 2. Obras físicas y distribución de planta



Fuente. Este estudio

Áreas:

La administración de la empresa está a cargo del propietario el cual desempeña las tareas propias de esta área, la función administrativa se realiza haciendo uso de bases empíricas por lo cual no existe evidencia de prácticas de planificación y documentación de sus procesos, cosa que se hace evidente desde la misma carencia de principios administrativos como la división del trabajo para las tareas administrativas y de producción.

La gestión administrativa ha sido dirigida básicamente hacia la diversificación de los productos y a un mayor control en la recuperación de cartera, restando de cierto modo a los cuatro elementos que forman la función administrativa (planeación, organización, dirección y control).

En materia de planeación carece del desarrollo de planes estratégicos necesarios para la identificación de problemas, el establecimiento de estrategias y la elaboración de planes de mejoramiento.

En materia de organización no se identifican ningún procedimiento que sirva como carta de navegación necesaria para llevar la orientación debida respecto a la identificación de funciones, responsabilidades y jerarquías; al igual que la carencia de reglamentos y políticas que son de conocimiento obligatorio por todos los miembros de una organización con miras a la creación de una cultura organizacional. Manuales estos que en conjunto a la utilización de los diferentes documentos y registros son necesarios para darles un ordenamiento y control adecuado a los procesos generados en una organización.

Siendo la organización la fase elemental para la distribución y disposición de los recursos organizacionales en pro de alcanzar los objetivos estratégicos debe estar enfocada en la división del trabajo en unidades organizacionales donde se definan líneas formales de autoridad y la adopción de mecanismos para las diversas tareas organizacionales (documentos o manuales)

En materia de dirección se maneja buena comunicación entre la administración y sus subordinados. Este realiza una supervisión continua del desarrollo de los procesos involucrando y cediendo herramientas a su personal para la toma de decisiones frente a los eventos presentados tanto en el proceso de producción como en el de servicio de cafetería. Se perciben falencias en el proceso de adiestramiento en donde no se estimula al empleado a aumentar sus conocimientos, destrezas y habilidades para mejorar la eficiencia en la ejecución de la tarea (capacitación).

En materia de control se suelen establecer metas de producción pero sin acudir a mecanismos eficaces de medición que garanticen el cumplimiento pleno de esos propósitos y evitar la incursión en desviaciones significativas.

Financiera el área financiera es subcontratada ya que aplica el outsourcing con terceros para las tareas de contabilidad general y contabilidad de costos, las tareas de manejo del capital de trabajo, las inversiones y el financiamiento se manejan por cuenta del propietario. Esta área carece de un responsable calificado para el desarrollo de la planificación, ejecución e información financiera.

Comercial esta área no aplica mecanismos de promoción, confían en el know how y el good will como soportes estratégicos de fidelización de mercados no elaboran planes de mercadeo como mecanismos de retención o fidelización de clientes. Se percibe si cierta organización en el manejo de la distribución de sus productos con el debido embalaje y equipo de transporte con la dotación indicada donde se aprecia claramente su razón y objeto social.

Producción esta área es la más activa pues la comprende todo el personal panificador (seis miembros), algo particular es que no se logra identificar una cadena de mando entre ellos, todos participan en el mismo grado en todas las actividades y se hace necesario en que se organicen de mejor manera las funciones, porque la jerarquización no es una evidencia para esta empresa. En general lo que si representa cuidado para el logro de una mayor competitividad frente a la competencia es el hecho de que la organización no cuenta con sistemas de calidad formales para el mantenimiento y aseguramiento de la calidad en ninguno de sus procesos.

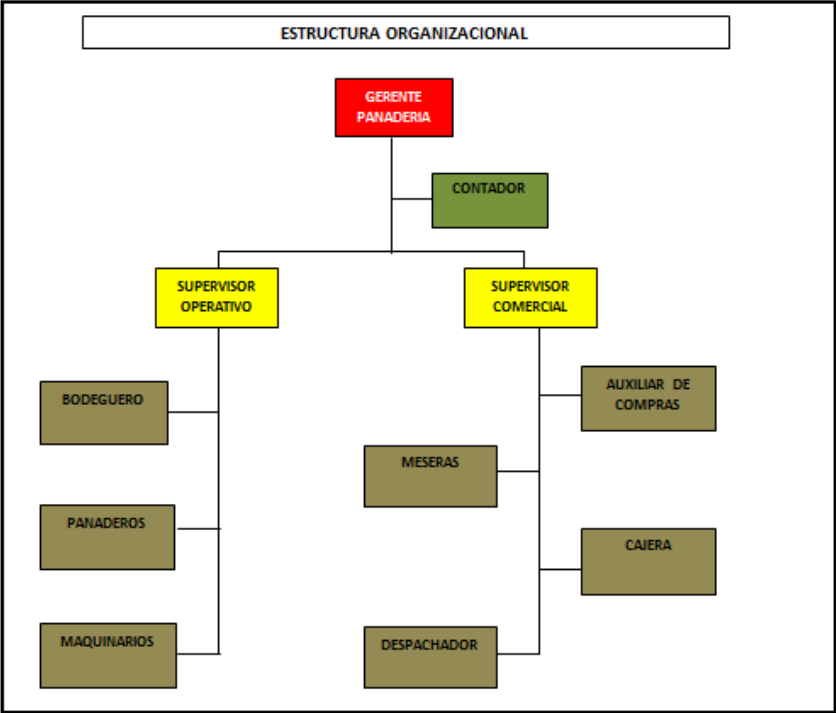
Algo que si es meritorio resaltar a nivel general de la organización es un buen clima laboral pues sus colaboradores se sienten a gusto en la empresa ya que entre otras cosas el factor humano se fomenta con el empoderamiento y trabajo en equipo.

A pesar de que se establecen metas de producción no se hace la inspección necesaria sobre los requerimientos propios de cada proceso y sus resultados ya que se actúa en forma empírica y no se cuenta con la experticia y los instrumentos técnicos para hacer la respectiva revisión, verificación y validación de dichos requerimientos previos al proceso y de sus resultados; en síntesis de momento no existe evidencia documentada de estándares establecidos para proceder con precisión a hacer las acciones correctivas necesarias para superar los posibles desvíos o no conformidades presentados.

Es necesario orientar la gestión de producción hacia los resultados donde dicho control apoye los planes estratégicos y se enfoque en las actividades esenciales que diferencian la panadería.

5.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Imagen 3. Estructura organizacional



Fuente. Este estudio

5.6 ANALISIS DOFA

Tabla 1. Análisis DOFA

ANALISIS DOFA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	1) crecimiento de la economía local	1) nuevos competidores desleales
	2) internet, las TIC en la región	2) crecimiento del índice de inseguridad
	3) tasa de interés	3) política laboral
	4) procesos de innovación	4) incremento de la inflación
	5) nuevas políticas de gobierno para zonas vulnerables	5) conflicto Armado
	6) pérdida de mercancías de proveedores en las vías	
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS F.O	ESTRATEGIAS F.A
1) clima organizacional	<p>Planificar y documentar los procesos institucionales conforme a los requisitos y requerimientos exigidos por el cliente y los contemplados en la NTC ISO 9001: 2008. F(1,3,4,5,8,9,10,11,12);O(1,4,5)</p>	<p>Diseñar e implementar mecanismos necesarios de medición para garantizar la reducción de desperdicios y no conformidades. F(3,4,10);a(1)</p>
2) delegación		
3) liquidez mediata		
4) capital de trabajo		
5) estabilidad en costos		
6) poder de negociación con proveedores		
7) cliente exigente		
8) variedad de productos y servicios		
9) ubicación del local		
10) mano de obra calificada		
11) maquinaria automatizada		
12) fidelidad de los clientes		

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS D.O	ESTRATEGIAS D.A
1) falta de estructura organizacional formal	<p data-bbox="869 491 1458 592">Construcción de un direccionamiento estratégico enfocado en todos los parámetros y lineamientos de calidad. D(1,3,4,5,6,7,9,10,11);O(1,4,5)</p>	<p data-bbox="1503 544 2130 608">Implementación de un SGC para estandarizar procesos misionales y de dirección. D(3,,5,6,10);A(1)</p>
2) un plan estratégico formal actual		
3) sistemas de control en toda la empresa		
4) ausencia de una descripción de cargos		
5) inexistencia de direccionamiento estratégico. Misión, visión y objetivos.		
6) falta de políticas, normas de calidad		
7) no se incurre en la capacitación de colaboradores		
8) aplicación de la tecnología e informática		
9) proceso productivo totalmente informal		
10) selección de proveedores inexistente		
11) desarticulación en las diferentes áreas de la empresa.		

Fuente. Este estudio

5.7 PLAN DE ACCION

ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACCIONES ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	INDICADOR DE GESTION	
Construcción de un direccionamiento estratégico enfocado en todos los parámetros y lineamientos de calidad.	Elaborar un direccionamiento estratégico	- hacer el diagnostico general de la empresa	2 meses	alta dirección o propietario bajo la asesoría de un equipo interdisciplinario	1.500.000	tiempo de ejecución/ tiempo programado *100	
			3 días			-----	
		-definir el periodo de tiempo que cubrirá el proceso	1 mes			-----	Número de candidatos calificados/total candidatos presentados *100
		-identificar y contratar el equipo multidisciplinario que se comprometa con la realización del componente estratégico.	15 días			5.000.000	
		- identificar el equipo de trabajo que prestara el apoyo logístico requerido	1 día			-----	Número de trabajadores seleccionados/total trabajadores *100
		-construcción de un cronograma.	1 mes			100.000	Tiempo ejecutado/tiempo programado *100
		-compra de recursos materiales, didácticos, papelería, alquiler de salas con video conferencia para apoyo de la difusión.				1.400.000	Valor invertido en recursos/valor de la inversión presupuestada*100

Diseñar e implementar mecanismos necesarios de medición para garantizar la reducción de desperdicios y no conformidades.	Construir los Manuales con orientación en la norma ISO 9001: 2008	-construcción de un manual de procesos	3 meses	gerencia, jefes de cada proceso	2.000.000	tiempo de ejecución/ tiempo programado *100
		-construcción de un manual de procedimientos	3 meses	Gerencia y jefes de cada proceso	2.200.000	Tiempo ejecutado/tiempo programado *100
		-construcción de un manual de funciones	3 meses	Gerencia y grupos interdisciplinarios	1.800.000	Tiempo ejecutado/tiempo programado*100

Planificar y documentar los procesos institucionales conforme a los requisitos y requerimientos exigidos por el cliente y los contemplados en la NTC ISO 9001: 2008.	Construir los documentos y registros necesarios para llevar un control de cada etapa de un proceso	Diseñar una hoja de ruta para efectuar el seguimiento, evaluación y control de las diferentes operaciones y procedimientos.	3 meses	Gerente y miembros de un comité de calidad	\$1.800.000	Número de procedimientos evaluados /total de procedimientos
Implementación de un SGC para estandarizar procesos misionales y de dirección.	Implementar el SGC ISO 9001: 2008	<ul style="list-style-type: none"> -Contratar a un auditor certificado por el ICONTEC -realización de un diagnostico general de la panadería. -comparar la información obtenida con los principios de la gestión de la calidad -desarrollo de norma en función de todos sus numerales 	<ul style="list-style-type: none"> 15 días 2 meses 1 mes 10 meses 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia 2.500.000 1.000.000 2.500.000 	<ul style="list-style-type: none"> ----- Auditor Auditor Auditor 	<ul style="list-style-type: none"> Número de candidatos experimentados /total candidatos presentados*100 Numero de no conformidades detectadas/número total de conformidades*100 Cantidad de información depurada /cantidad de información suministrada*100 Tiempo ejecutado/tiempo programado*100

Fuente. Este estudio

6. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

6.1 MISION DE CALIDAD

En panadería Barcelona estamos orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de toda la empresa y de nuestros clientes, así como los requisitos legales, reglamentarios y de higiene sanitaria que le son de aplicación, teniendo como objetivo principal la fabricación de diversos y variados tipos de pan como de pastelería al igual que el más adecuado y excelente servicio de cafetería, gracias al arduo esfuerzo de innovación y mejoramiento continuo impuesto a nuestros procesos estratégicos como misionales y haciendo uso de mecanismos de medición idóneos para el control y logro de nuestros objetivos.

6.2 VISION DE CALIDAD (7.1a, 5.4.1)

La empresa PANIFICADORA BARCELONA al 2018, será constituida y reconocida como la productora y distribuidora de productos de panadería y pastelería en la ciudad con mayor eficiencia y eficacia.

6.3 OBJETIVOS DE CALIDAD

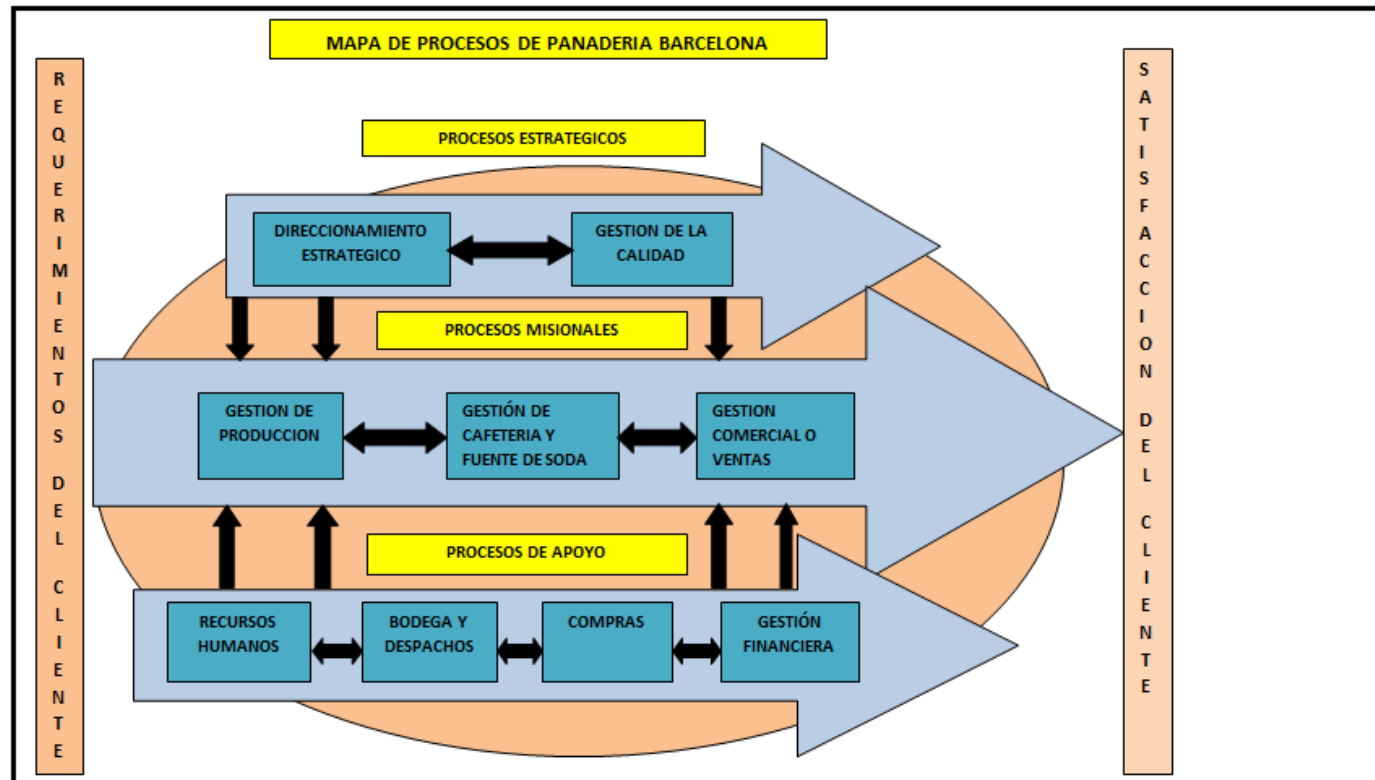
- Garantizar la adecuada y oportuna entrega de los productos a los clientes
- Proporcionar un ambiente laboral adecuado para el desempeño de las labores
- Garantizar la adquisición oportuna de materias primas e insumos requeridos para los procesos de producción y prestación de servicio.
- Garantizar en la empresa el ingreso de personal adecuado, su estabilidad y buena participación frente a los objetivos organizacionales
- Proveer y mantener las características de sabor, aroma, textura e inocuidad de los productos, efectuando los controles necesarios durante la elaboración y empaque de los insumos

6.4 POLITICAS DE CALIDAD (5.1bcd, 7.2.1 ab)

Nuestra política de calidad se manifiesta mediante nuestro firme compromiso con los CLIENTES de satisfacer plenamente sus requerimientos y expectativas, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo y desarrollo del recurso humano, solidaridad, compromiso de mejora y seguridad en nuestras operaciones.

7. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO (7.1,7.5.3)

Imagen 4. Mapa de procesos



Fuente. Este estudio

7.1 TABLAS DE REQUERIMIENTOS (7.2.1abcd, 8.2.4, 7.1cd)


Tabla 2. Requerimientos (plan operativo de por requisitos)

	PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL PAN PLAN OPERATIVO POR REQUISITOS					ELABORADO POR:	FECHA:
						APROBADO POR:	REVISADO POR:
REQUISITOS DEL PRODUCTO	CARACTERISTICA DE CALIDAD	ESPECIFICACION DEL PRODUCTO	PROCESOS Y ETAPA CLAVE	PARAMETROS A CONTROLAR (5 Ms)	ESPECIFICACION DEL PROCESO	RECURSOS PARA CONTROLAR EN PRODUCTOS	RESPONSABLE
Control de las harinas	Que cumpla los criterios técnicos de humedad o sea que esté completamente seca. Que este conservada a temperatura ambiente. Que cuente con los niveles de proteínas especificados.	Las harinas como principal materia prima en la fabricación del pan son las que definen fundamentalmente la calidad del producto final, por lo tanto cada vez que llegue el camión se debe someter a una frecuencia de muestreo para su análisis	Cuando llega el camión se procede hacer el muestreo de calidad	-Grado de humedad de la harina	Los aspectos verificados durante la recepción quedaran registrados en la hoja diseñada para tal fin en soporte informático. En función de esta inspección la materia prima será aceptada o rechazada.	-Ficha de control de recepción de materias primas	Almacenista y jefe de proceso de producción
Control de levaduras	Que cumpla con los criterios técnicos de humedad fermentación y producción de gas	Las levaduras prensadas y liquidas deben llegar a la panadería refrigerada a una temperatura	En el momento de desembarco del camión proveedor	-Humedad y color. -Actividad fermentativa. -Cantidad de gas producido. -Cantidad de gas retenido.	Los aspectos verificados durante la recepción quedaran registrados en la hoja diseñada para tal fin en soporte	-Grafico de control de levaduras -Método del zimotoquigrafo	Almacenista y jefe de proceso de producción

		cercana a los tres grados		-Velocidad de fermentación	informático. En función de esta inspección la materia prima será aceptada o rechazada		
Control de mejorantes	Que cumpla con los aditivos establecidos y sus proporciones. Que se identifiquen los aditivos no permitidos. Que se identifique el grado de acidez y su PH	El mejorante es una mezcla de aditivos alimentarios permitidos por la legislación (ácido ascórbico. Emulsionantes y enzimas. etc.)	La frecuencia de realización de esos análisis es cada vez que se reciba una partida	-número y porcentaje de aditivos -nivel de PH -nivel de acidez	Los aspectos verificados durante la recepción quedaran registrados en la hoja diseñada para tal fin en soporte informático. En función de esta inspección la materia prima será aceptada o rechazada	Ficha o registro de Análisis químico	Almacenista y jefe de proceso de producción
Control de aguas	Que cumpla con los controles residuales exigidos en la norma sanitaria descritas por la legislación colombiana (ley 9 de 1979)	El sistema de control aplicado al agua proveniente de la red pública es colorimétrico con un rango comprendido entre 0.1 a 3 Mg/L.	Diariamente se toma el nivel de cloro residual de una boca o grifo de la panadería (alternando los grifos de tal manera que mensualmente se haya controlado toda la distribución de agua potable de la panadería)	-Número de grifo sobre el que se realiza el control. -Nivel de cloro percibido. -Nivel de PH	Los aspectos verificados en el registro de control de cloro residual durante la recepción quedaran registrados en la hoja diseñada para tal fin en soporte informático. En función de esta inspección la provisión de agua de acueducto será aceptada o rechazada	Registro de control de cloro residual (diario) -Registro de control microbiológico (mensual) -Registro de control físico – químico (anual)	Jefe de proceso de producción Jefe de proceso de producción Personal técnico de laboratorio externo (químico)

Fuente. Este estudio

Tabla 3. Requerimiento: (plan operativo de procesos)

	PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL PAN PLAN OPERATIVO DE PROCESOS			ELABORADO POR:	FECHA:
				APROBADO POR:	REVISADO POR:
Procesos de realización	Etapa	Parámetros a controlar	Especificación del producto	Recurso	Responsable
Recepción de materia prima y planeación de la compra de insumos	Identificación de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> -Manejo y revisión de inventarios -identificación de materia prima e insumos faltantes -investigación de proveedores y precios en el mercado -selección de proveedores -cotización de MP e insumos 	En esta etapa se procede a indagar sobre la existencia de inventario en el almacén para determinar los faltantes para el próximo proceso de producción, a su vez se hace la investigación de proveedores y las cotizaciones pertinentes	<ul style="list-style-type: none"> -Planilla kardex - Ficha de control de recepción de materias primas -Grafico de control de levaduras 	Almacenista o jefe de bodega
	Envío de solicitud de compra	<ul style="list-style-type: none"> -Orden de pedido -cotizaciones -registro presupuestal -comprobantes 	En esta etapa se procede a organizar todo el trámite correspondiente previo a la compra y legalización de la misma siguiendo y siendo fiel al conducto regular que demandan los procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> -equipos de oficina -personal de administración y procedimientos administrativos 	Gerencia, personal de tesorería y contaduría
	Establecimiento de acuerdos frente a los	<ul style="list-style-type: none"> -requisitos del cliente -características del 	Luego de haber tramitado y legalizado el	<ul style="list-style-type: none"> -Internet 	Gerencia y Jefe de compras

	requisitos del producto	producto -grado de nutrición -caducidad	proceso de solicitud de la materia prima e insumos se verifican los parámetros y características de la compra con el proveedor como método de garantías	-Correo electrónico -entrevistas de negocios	
	Compra	-facturas -orden de compra -comprobantes -recibos de caja -planilla de inventarios -kardex	El personal de administración verifica en el registro presupuestal la existencia de capital de trabajo para legalizar y pagar la compra	Personal de administración -equipos de oficina -kardex -procesos y procedimientos administrativos	Tesorero y contador
Revisión y control	Alistamiento de materiales, personal y equipos para la producción de pan	-normas de higiene -normas de seguridad -procesos y procedimientos -desempeño laboral	Se verifica que la harina este seca, que la levadura este fresca, que la mantequilla tenga un buen contenido graso, que la sal y el azúcar estén en condición seca y fresca, que las esencias no hayan perdido su sabor y olor y las condiciones de purificación del agua. Se hace verificación de la higiene y funcionamiento de los equipos.	-Normas de higiene -normas de seguridad -procesos y procedimientos -planillas de evaluación de desempeño	panificador
Realización del producto	Pesado de la harina	-Normas de higiene -normas de seguridad -operatividad de la gramera (balanza)	Se pesa en la gramera la cantidad de harina a utilizar en el proceso programado de producción	-Mano de obra calificada (panificador) -métodos y procedimientos -gramera (balanza) -harina	Panificador
	Adición de los componentes	-Normas de higiene -normas de seguridad	Se vierten todos la harina y todos los ingredientes	-Mano de obra calificada (panificador)	panificador

		-operatividad de la mojadora(mescladora)	en la mescladora y se verifica los gramos a utilizar según lo programado en el proceso de producción	-métodos y procedimientos -harina, levadura, huevos, mantequilla, azúcar, sal, esencias, agua tratada -mojadora (mescladora)	
	Mesclado de los componentes	Normas de higiene -normas de seguridad -operatividad de la mojadora(mescladora)	Se mesclan todos los componentes hasta que la masa obtenga una textura homogénea	Mano de obra calificada (panificador) -métodos y procedimientos -harina, levadura, huevos, mantequilla, azúcar, sal, esencias, agua tratada -mojadora (mescladora)	panificador
	Cilindrado	Normas de higiene -normas de seguridad -operatividad de la lata cilindradora	Se hace la verificación de si la masa está completamente elástica como requisito para la elaboración del pan	Mano de obra calificada (panificador) -métodos y procedimientos -lata cilindradora -masa	panificador
	Corte	Normas de higiene -normas de seguridad -Operatividad de la maquina cortadora	Se asignan las piezas de corte programadas según las sugerencias o expectativas del cliente frente al producto final	-Mano de obra calificada (panificador) -métodos y procedimientos -lata cortadora o moldeadora -masa	panificador
	Crecimiento	-Normas de higiene -normas de seguridad -niveles de temperatura ambiente. -tiempo de crecimiento	Se verifica que su crecimiento doble el tamaño de acuerdo a la formulación hecha previamente.	Mano de obra calificada (panificador) -métodos y procedimientos -lata de reposo -masa	panificador
	Acabado	-Normas de higiene -normas de seguridad -volumen de huevo	Se realiza el cubrimiento de la masa con huevo a través de una brocha,	Mano de obra calificada (panificador) -métodos y	panificador

			esto va a garantizar que se forme la corteza de la masa luego de su cocción	procedimientos -brocha -masa -huevo	
	Horneado	-Normas de higiene -normas de seguridad -operatividad del horno -niveles de temperatura a utilizar -tiempo de horneado	Se verifica que el horneado sea variable de acuerdo a la formulación del pan y su tamaño, o sea para cada tipo de pan se aplica una temperatura y tiempo diferente	Mano de obra calificada (panificador) y procedimientos -horno -masa	panificador
	Enfriamiento	-Normas de higiene -normas de seguridad -tiempo de enfriamiento	Se verifica que el pan este 100% frio para su organización y exhibición.	Mano de obra calificada (panificador) y procedimientos -masa -lata de reposo	panificador
	Organización clasificación y exhibición	-Normas de higiene -normas de seguridad -nivel de desempeño	Esta es la etapa de presentación al público de los productos ya terminados	Mano de obra calificada (panificador) -métodos y procedimientos -vitrinas de exhibición -utensilios para manipulación. - tapabocas -guantes - gorros	panificador

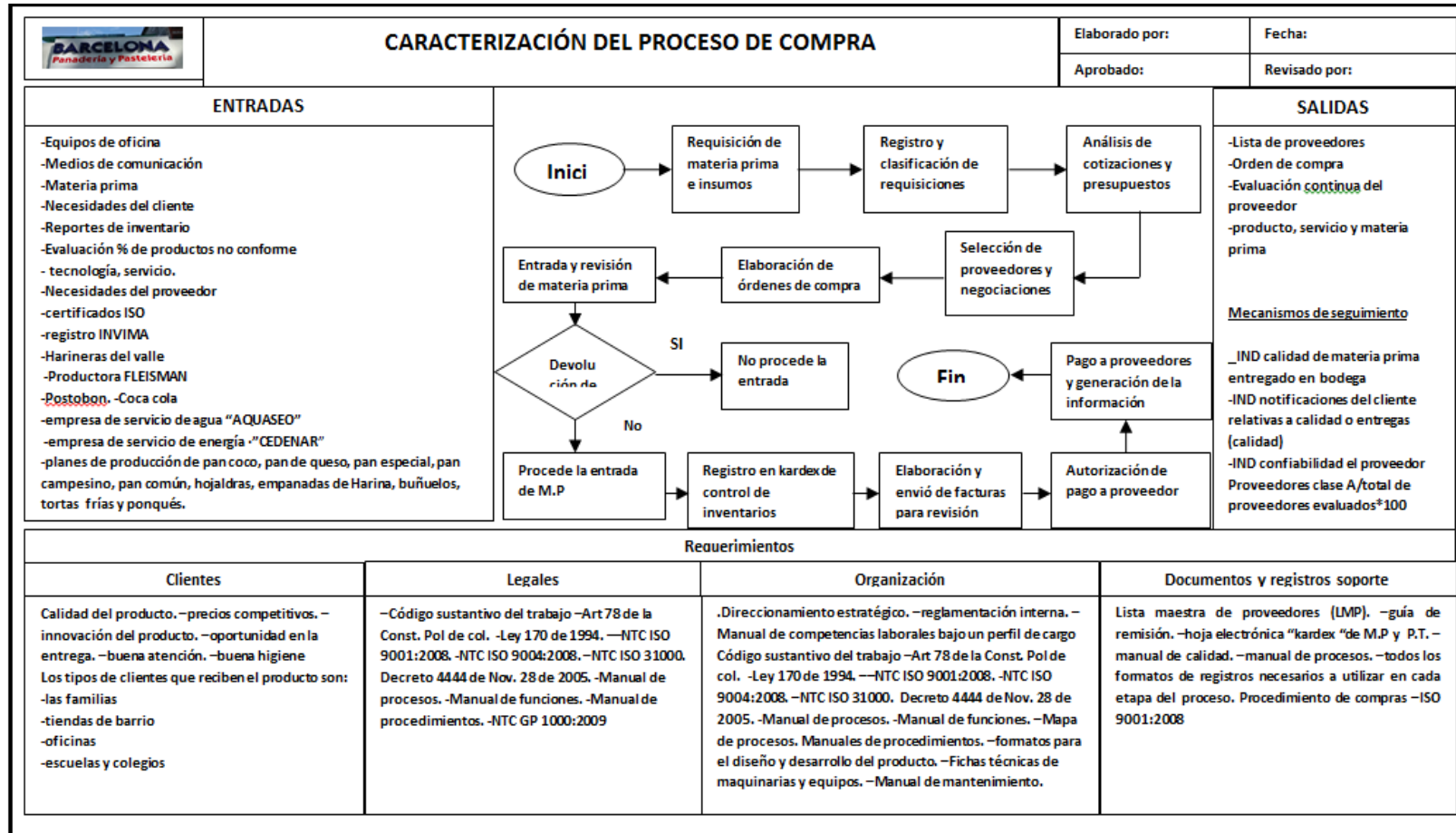
Fuente. Este estudio

Tabla 4. Requerimientos del cliente y evaluación competitiva

	REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE Y EVALUACION COMPETITIVA		ELABORADO POR:		FECHA:	
			APROBADO POR:		REVISADO POR:	
VOZ DEL CLIENTE	IMPORTANCIA	EVALUACION COMPETITIVA				
		1	2	3	4	5
Asesoría adecuada	La orientación y despeje de dudas de parte de un servidor a un cliente sobre un producto/servicio siempre representara la transparencia con la cual opera una empresa				X	
Precios competitivos	La asignación de precios asequibles para el consumidor siempre será una fortaleza destacable en las empresas					X
Calidad y profesionalismo	El profesionalismo y el Know how son factores que generan garantía de calidad en los productos elaborados				X	
Innovación	La innovación es el resultado de la aplicación de una filosofía de mejora continua lo cual es necesario implementar en este sector de las panaderías. El cliente siempre quiere algo diferente ya sea reflejado en los productos o el servicio				X	
Creatividad	El darle un toque diferenciador a menudo a los productos y servicios que producimos significa ir un paso adelante en nuestra carrera a la competitividad.				X	
Oportunidad	La oportunidad en la entrega en respuesta a una solicitud de pedido es de gran relevancia al momento de fidelizar a un cliente potencial					X
Buena atención	La buena atención del cliente se constituye en las empresas como en la brújula que nos orienta en el camino al éxito					X

Fuente. Este estudio


7.2 CARACTERIZACION PROCESOS (7.1bc, 7.3.2abcd, 7.3.3 ad, 4.2.4, 7.4.1ab, 7.4.2abc, 7.4.1a)



Fuente. Este estudio

7.2.1 Descripción y competencias del proceso de supervisión comercial

Tabla 5. Caracterización del proceso de supervisión comercial


	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE SUPERVISION COMERCIAL				ELABORADO POR:	FECHA
					APROBADO POR:	REVISADO POR:
OBJETIVO DEL AREA:	Orientar la planeación de compras y proveer a la empresa de materia prima, materiales, y maquinarias en genera que cumplan las especificaciones técnicas y/o requerimientos de la panadería y sean suministrados por proveedores aprobados					
NOMBRE DEL PROCESO:	Compras				RESPONSABLE DEL PROCESO	
OBJETIVO DEL PROCESO:	proveer a la empresa de materia prima, materiales, y maquinarias en genera que cumplan las especificaciones técnicas y/o requerimientos de la panadería y sean suministrados por proveedores aprobados				Supervisor Comercial	
PROVEEDORES	ACTIVIDADES				SALIDAS	
Harineras del valle, Productora FLEISMAN, Postobon, Coca cola, Empresa de servicio de agua "AQUASEO", Empresa de servicio de energía "CEDENAR	P 1. Requisición de materia prima	H 2. Registro y clasificación de requisitos 5. elaboración de órdenes de compra 7. registro en Kardex de control de inventarios 8. elaboración y	V 3. análisis de cotizaciones y presupuestos 6. entrada y revisión de materia prima	A 4. selección de proveedores y negociaciones 10. pago a proveedores y generación de la información	Facturas y soportes, plan de auditoría, formatos de evaluación de proveedores, plan de mejoramiento	
ENTRADAS					CLIENTES	
Equipos de oficina, materia prima, medios de comunicación , necesidades del cliente, reporte de inventarios, registro INVIMA,					Calidad del productor, precios competitivos, innovación del producto, oportunidad en la entrega, buena atención, buena higiene.	

necesidades del proveedor, certificados ISO, evaluación del % de productos no conformes, tecnología servicio,		envíos de facturas para revisión 9. autorización de pagos a proveedores			
indicadores			Documentos relacionados		
-Planes de muestreo de aceptación de lotes en un 90% para la harina -Número de proveedores confiables			<ul style="list-style-type: none"> • Política de aceptación y rechazo • Contrato de compra • MILSTD 105 D (norma de muestreo indexado, aplicada en la inspección de lotes donde se calcula la probabilidad de aceptación. a través del muestreo de atributos lote por lote) • Lista de proveedores aprobados 		

RECURSOS				
HUMANOS	FINANCIEROS	TECNOLOGICOS	INFRAESTRUCTURA	AMBIENTE DE TRABAJO
Supervisor comercial con competencias con base en la educación, formación, habilidades y experiencias aprobadas	Recursos para la compra de materias primas, maquinaria y equipo, de panadería y cafetería	-equipos de oficina -medios de comunicación (correo electrónico, telefónico, internet)	-edificio, espacios de trabajo y servicios asociados -equipo para los procesos (software y hardware) -servicios de apoyo y logística (transporte, comunicación, o sistemas de información).	-buena iluminación -bajos niveles de ruido -temperatura ambiente


Fuente. Este estudio

Tabla 6. Matriz de objetivos y competencias del proceso de supervisión comercial

	MATRIZ DE OBJETIVOS Y COMPETENCIAS DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN COMERCIAL		Elaborado por:	Fecha:
			Aprobado:	Revisado por:
EMPRESA: Panadería y Pastelería Barcelona		PROCESO DE: supervisión comercial		
OBJETIVO DEL PROCESO: Orientar la planeación de compras y proveer a la empresa de materia prima, materiales, y maquinarias en genera que cumplan las especificaciones técnicas y/o requerimientos de la panadería y sean suministrados por proveedores aprobados				
FUNCIONES DEL PROCESO DE SUPERVISION COMERCIAL:	COMPETENCIAS CARDINALES:	COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:		
Desarrollar el plan de compras	-compromiso (participación del personal)	Pensamiento estratégico		
Identificar y seleccionar los proveedores	-ética	Capacidad analítica		
Elaborar las órdenes de compra en los términos comerciales y especificaciones pactadas	-orientación en los resultados (enfoque basado en procesos)	Dinamismo y energía		
	-integridad (honestidad)			
	-autocontrol (tolerancia)			

Fuente. Este estudio

Tabla 7. Matriz de objetivos y competencias del proceso de supervisión comercial

	MATRIZ DE OBJETIVOS Y COMPETENCIAS DEL PROCESO DE SUPERVISIÓN COMERCIAL	Elaborado por:	Fecha:
		Aprobado:	Revisado por:
EMPRESA: Panadería y Pastelería Barcelona		PROCESO DE: supervisión comercial	

1. IDENTIFICACION DEL CARGO			
Área		supervisión comercial	
Nombre del cargo		supervisor comercial	
Nivel del cargo	2	Grado del cargo	2
Nombre y apellido del titular del cargo		Pedro Erazo	
Cargo del superior inmediato		Gerencia	
Relaciones directas		Gerencia, responsable de almacén, tesorería	
Fecha de diligenciamiento del formulario		Dic. 20 del 2014	

2. NATURALEZA DEL CARGO


NIVEL	UBICACION	NIVEL	UBICACION
Directivo		Coordinación	X
Ejecutivo		Operativo	
Asesor		Asistencial	

3. FUNCIONES DEL CARGO						
Permanecer al día con el abastecimiento de materia prima y materiales agotados, a partir del Stock establecido por cada tipo de materia prima y materiales						
Contactar a proveedores de mercancías requeridas						
Tener relación directa con los proveedores, y realizar negociaciones efectivas de compra, siempre buscando un beneficio mutuo entre las partes						
Avala orden de compra						
Mantener al día sobre los productos y precios que demanda el mercado						
Tener permanente comunicación con todos los departamentos y en especial con los funcionarios de ventas y contabilidad						
Tener documentación al día de las facturas de compras nacionales e internacionales						
Manejar tiempos de entrega con el proveedor						
Realizar pronóstico de ventas y compras						
Localizar, seleccionar y establecer fuentes de abastecimientos de materias primas y suministros						
Cotizar precios, calidad y transporte						
Negociar condiciones de entrega , pago, tratos necesarios en caso de rechazo y ajustes						
Vender los desechos, sobrantes y artículos de desuso						
Solicitar control de existencias para compras						
4. ESPECIFICACION DEL CARGO						
FACTORES	SUBFACTORES	GRADOS				ESPECIFICACIONES
		1	2	3	4	
Conocimientos y habilidades	Educación				X	Plan de carrera en mercadeo o afines
	Experiencia				X	Tres años de experiencia relacionada
	Complejidad				X	El trabajo es muy variado y de cuidado
	Habilidad mental				X	Toma de

						decisiones de mucha importancia
	Habilidad manual				X	Muy buen manejo del sistema
responsabilidad	Por supervisión			X		Apoyo en la coordinación de subalternos
	Por errores				X	Un error puede causar daños de gran costo
	Por equipos				X	Responde por equipos de oficina
esfuerzo	Mental				X	Las labores demandan alta atención mental
	visual			X		Las labores demandan mediana atención visual
	Físico	X				Esfuerzo físico ligero
Condiciones	Ambientales	X				Se esta expuesto a condiciones ambientales normales
De trabajo	Riesgos	X				Expuesto a lesiones de poca probabilidad de ocurrencia

Fuente. Este estudio

Tabla 8. Caracterización del proceso de producción del Pan

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN DEL PAN		Aprobado:	Fecha:
			Elaborado por:	Revisado por:

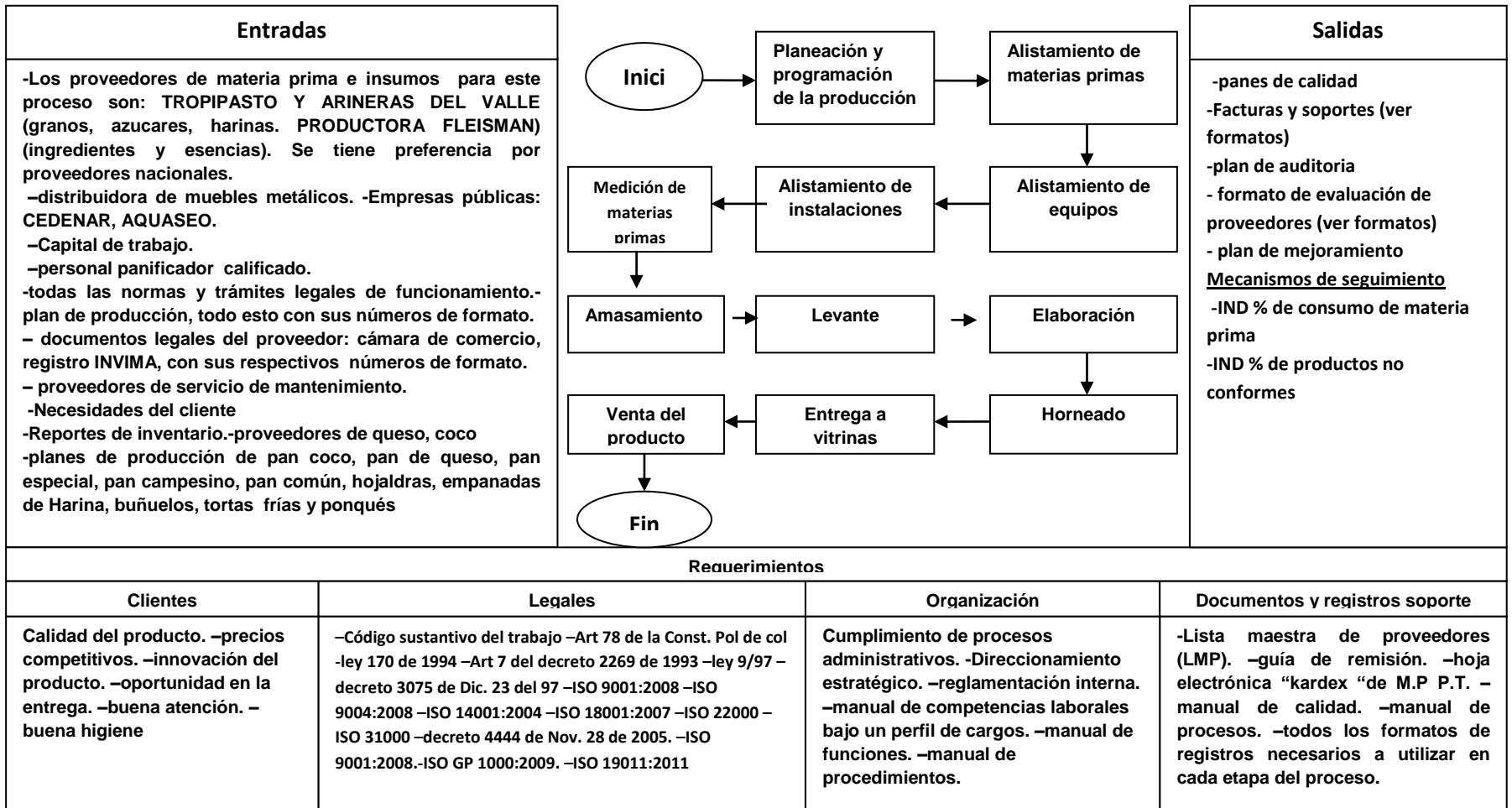


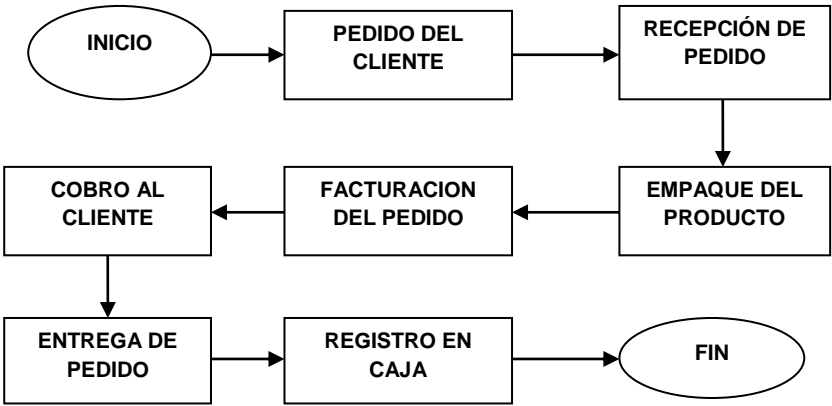


Tabla 9. Caracterización del proceso de servicio al cliente

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE	
		Elaborado por:	Fecha:
		Aprobado por:	Revisado por:
Entradas			Salidas
<p>-Los proveedores para este proceso son. TROPIPASTO Y ARINERAS DEL VALLE (granos, azucares, harinas. PRODUCTORA FLEISMAN) (ingredientes y esencias). Se tiene preferencia por proveedores nacionales. -Fábrica de muebles. - Empresas públicas: CEDENAR, AQUASEO. -Capital de trabajo. -personal calificado. -todas las normas y trámites legales de funcionamiento.-plan de producción, todo esto con sus números de formato. - documentos legales del proveedor: cámara de comercio, registro INVIMA, con sus respectivos números de formato. - proveedores de servicio de mantenimiento. - distribuidores de postobon, Coca-Cola. -distribuidores de frutas. -distribuidores de embutidos ZENU. -productores de plátano. - proveedores de huevos</p>			<p>-panes de calidad. -gama variada de desayunos. Y tortas. -Facturas y soportes (ver formatos). -plan de auditoría. - formato de evaluación de proveedores (ver formatos) - plan de mejoramiento</p> <p><u>Mecanismos de seguimiento</u></p> <p>IND % de desperdicios</p>
Requerimientos			
Cientes	Legales	Organización	Documentos v registros soporte
<p>Calidad del producto. -precios competitivos. -innovación del producto. -oportunidad en la entrega. -buena atención. -buena higiene</p>	<p>-Código sustantivo del trabajo -Art 78 de la Const. Pol de col -ley 170 de 1994 -Art 7 del decreto 2269 de 1993 -ley 9/97 -decreto 3075 de Dic. 23 del 97 -ISO 9001:2008 -ISO 9004:2008 -ISO 14001:2004 -ISO 18001:2007 -ISO 22000 -ISO 31000 -decreto 4444 de Nov. 28 de 2005. -ISO 9001:2008.-ISO GP 1000:2009. - ISO 19011:2011</p>	<p>Cumplimiento de procesos administrativos. -Direccionamiento estratégico. -reglamentación interna. -manual de competencias laborales bajo un perfil de cargos. -manual de funciones. -manual de procedimientos.</p>	<p>-Lista maestra de proveedores (LMP). -guía de remisión. -hoja electrónica "kardex "de M.P y P.T. -manual de calidad. -manual de procesos. -todos los formatos de registros necesarios a utilizar en cada etapa del proceso.</p>

Fuente. Este estudio

Tabla 10. Caracterización del proceso de ventas

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS		Elaborado por:	Fecha:
				Aprobado por:	Revisado por:
Entradas					Salidas
Pedido del cliente					<ul style="list-style-type: none"> -producto entregado al cliente -Facturas y soportes (ver formatos) -plan de auditoria - plan de mejoramiento <p><u>Mecanismos de seguimiento</u></p> <p>Ventas facturadas y cobradas/ Ventas programadas*100</p>
Requerimientos					
Cientes	Legales	Organización	Documentos v registros soporte		
Calidad del producto. –precios competitivos. –innovación del producto. –oportunidad en la entrega. –buena atención. – buena higiene	–Código sustantivo del trabajo –Art 78 de la Const. Pol de col -ley 170 de 1994 –Art 7 del decreto 2269 de 1993 – ley 9/97 –decreto 3075 de Dic. 23 del 97 –ISO 9001:2008 –ISO 9004:2008 – ISO 14001:2004 –ISO 18001:2007 –ISO 22000 –ISO 31000 –decreto 4444 de Nov. 28 de 2005, –ISO 9001:2008.–ISO GP 1000:2009. –ISO 19011:2011	Cumplimiento de procesos administrativos. -Direccionamiento estratégico. –reglamentación interna. – manual de competencias laborales bajo un perfil de cargos. –identificación y aplicación de técnicas estadísticas. – buenas prácticas de atención al cliente. –manual de funciones. –manual de procedimientos.	-lista de precios -lista de clientes -catálogo de muestra del producto		

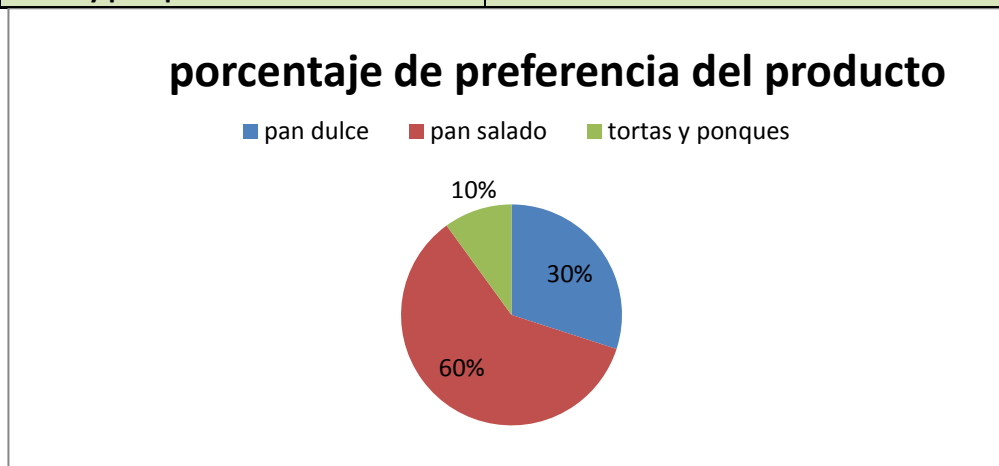
Fuente. Este estudio

7.4 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (7.2.1a)

7.3.1 Tabulación de la encuesta. De una encuesta aplicada a un número de 10 persona para medir el grado de preferencia hacia el producto se pudo establecer lo siguiente:

Grafica 1. De los productos que ofrece nuestra panadería cual es el de su mayor preferencia?

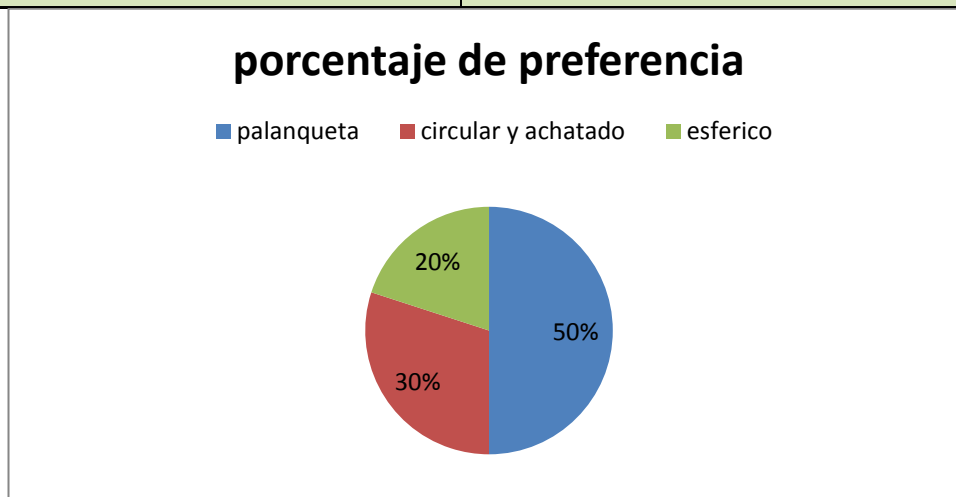
producto	porcentaje de preferencia del producto
pan dulce	30
pan salado	60
tortas y ponqués	10



Fuente. Este estudio

Grafica 2. De nuestra línea de pan que presentación es la que Ud. Prefiere?

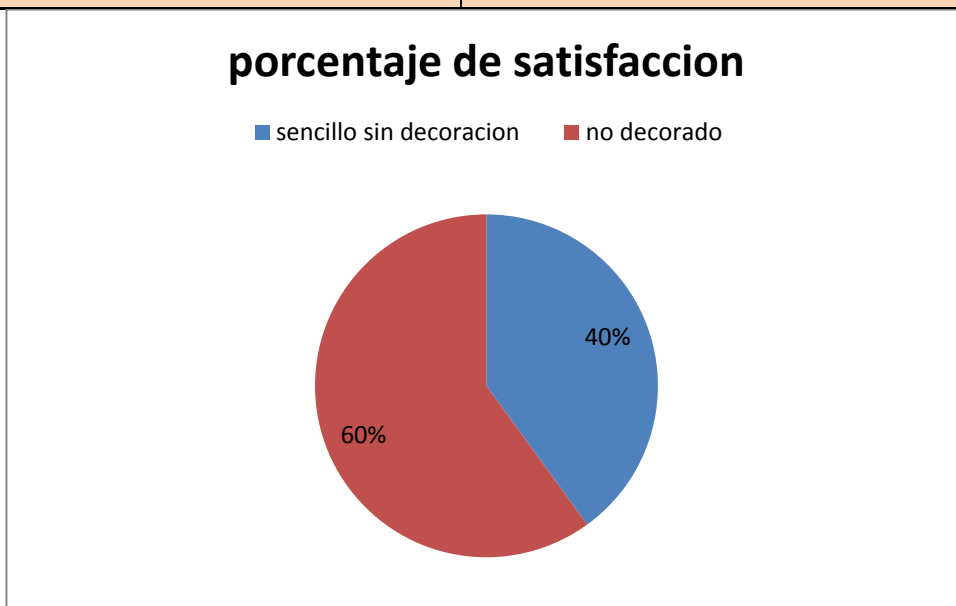
producto	porcentaje de preferencia
palanqueta	50
circular y achatado	30
esférico	20



Fuente. Este estudio

Grafica 3. Del acabado final de un pan Ud. prefiere comprar?

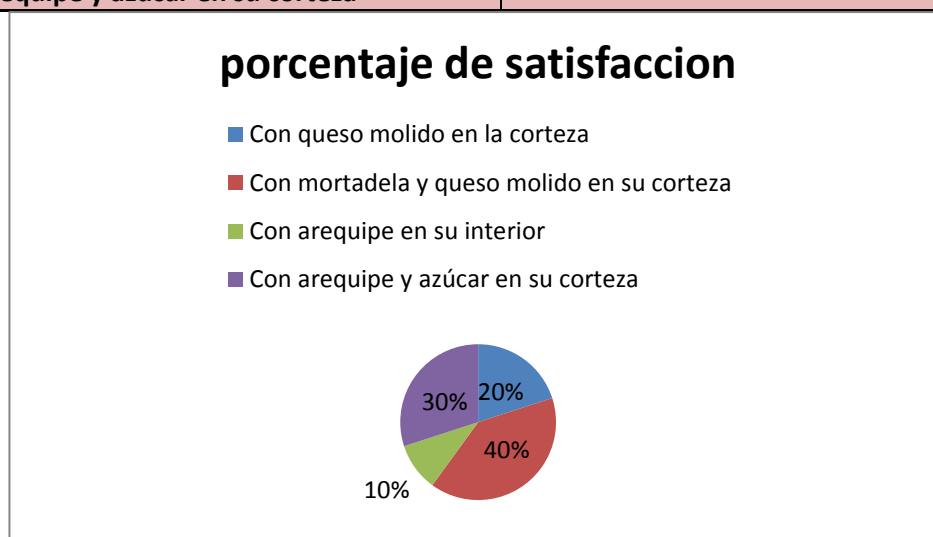
producto	porcentaje de satisfacción
sencillo sin decoración	40
no decorado	60



Fuente. Este estudio

Grafica 4. Su preferencia se arrima a los panes decorados, responda por favor. Cuál es la decoración de su predilección?

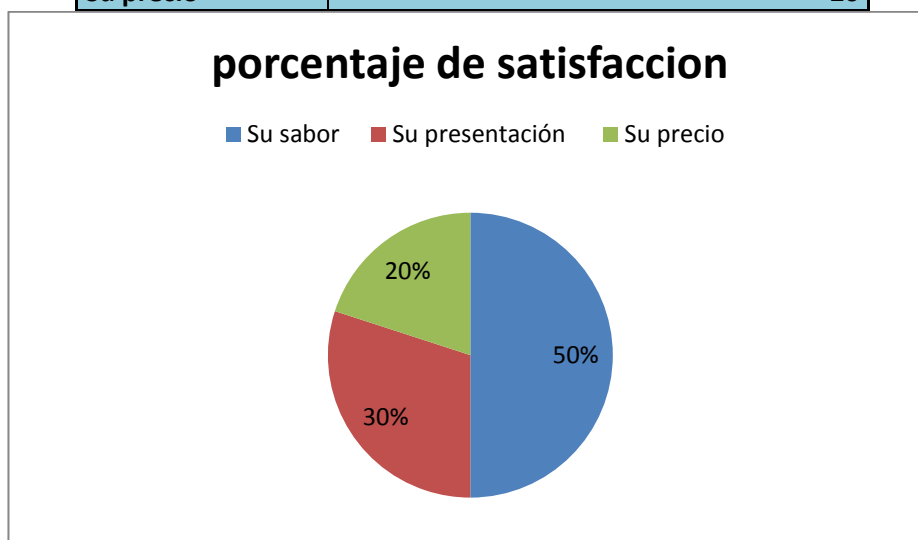
producto	porcentaje de satisfacción
Con queso molido en la corteza	20
Con mortadela y queso molido en su corteza	40
Con arequipe en su interior	10
Con arequipe y azúcar en su corteza	30



Fuente. Este estudio

Grafica 5. Que lo motiva a consumir el pan de nuestra panadería?

factor	porcentaje de satisfacción
Su sabor	50
Su presentación	30
Su precio	20



Fuente. Este estudio

Análisis: Mediante este sondeo efectuado a clientes de la panadería se pudo establecer claridad sobre las expectativas reales del cliente respecto a las características y requerimientos implícitos del producto, y se logró determinar que el consumidor prefiere palanquetas de sal decorado con mortadela en su interior y queso molido en su corteza por que más que el precio lo que les llama la atención es su sabor.


7.4 PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (7.3.1.3c, 4.1b)

FORMATO PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
		COMPRAS	VERSION:
		Compras y desarrollo de proveedores	PAGINA:
OBJETIVO:	Proveer a la empresa de materia prima, materiales y maquinaria en general que cumplan con las especificaciones técnicas y/o requerimientos de la panadería y sean suministrados por proveedores aprobados.		
ALCANCE:	Desde la requisición de materia prima hasta el pago a proveedores		
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	<i>Requisición de materia prima:</i> mediante la revisión y control de inventarios bajo el uso de la herramienta Kardex nos enteramos de los faltantes necesarios para abastecer los procesos de elaboración de pan como de los suministros necesarios para el servicio de cafetería.	Jefe de almacén	-planilla del Kardex (No o Cód.).
2	<i>Registro y clasificación de requisiciones:</i> en esta etapa se debe contar con una base de datos en donde reposen todos los registros de compras de manera organizada y en interfaces o tablas dinámicas en donde se haga consulta inmediata de las requisiciones y sus respectivos proveedores; y que igualmente permita su retroalimentación.	Jefe de compras	-tabla de registro de proveedores
3	<i>Solicitud de cotizaciones:</i> ya registrado e identificado el proveedor se le hace envío de este documento para requerirle su cotización o presupuesto de la materia prima o insumos que este ofrece. En esta etapa se estudia la oferta del proveedor a ver si en verdad cumple con los requisitos implícitos exigidos por la empresa demandante lo cual incluye el factor calidad, precio, servicio y crédito (se evalúan los mecanismos de crédito para adquisición de la mercancía).	Jefe de compras	-cotizaciones
4	<i>Selección de proveedores y negociaciones :</i> una vez analizado, evaluado y seleccionado el presupuesto se procede a negociar para lo cual se utiliza cierto grado de experiencia, mucho criterio y capacidad de análisis, diplomacia y mucho sentido común ; debatir sobre los costos y utilidades que intervienen en (el proceso de compra), calidad, montos y plazo crediticio, servicios como (tiempo de entrega, transporte, condiciones de entrega), asistencia (puntual y oportuna), devolución, reposición y garantías etc. y con base en el cumplimiento de estos requerimientos se selecciona el oferente que da mejores ventajas para la empresa en términos competitivos.	Jefe de compras	-tabla de proveedores -tabla de presupuestos

5	<p><i>Elaboración de órdenes de compra:</i> luego de negociada la compra se ordena al proveedor el envío o entrega del bien o servicio requerido. Esta orden se pone en circulación en medio magnético o físico, concretando en él la compra en los términos comerciales pactados, con las especificaciones, normas o características requeridas, en el lugar y tiempo convenido y se hace el respectivo seguimiento llamando de manera repetitiva, subrayando las exigencias de los compromisos y promesas adquiridas, las repercusiones administrativas que puede generar un incumplimiento o demora y las repercusiones legales. Todo dándole un trato amable y cordial a la exigencia.</p>	Jefe de compras	-Orden de compra
6	<p><i>Entrada del material:</i> ya cuando llega el camión con la materia prima e insumos se hace la recepción, custodia, cuidado y control de los mismos, verificando el buen estado de la materia prima y demás con la respectiva calidad solicitada, empaques y presentaciones acordadas, documentación en regla (orden de compra, remisión de materia prima del proveedor etc.), en caso de no llegar con conformidad el producto hacer la respectiva devolución. Si es conforme hacer la respectiva asignación de la ubicación de los productos para su acomodo, captura, captura o registro de Kardex, mantenimiento y cuidado de la MP, se establecen políticas e instrucciones de manejo sugeridas por el proveedor y se hace el respectivo mantenimiento y aseguramiento de los productos en el almacén.</p>	Jefe de compras, proveedor	<ul style="list-style-type: none"> -orden de compra -orden de remisión de l proveedor prima del proveedor -tabla de registro Kardex
7	<p><i>Elaboración y envío de facturas para revisión:</i> el área de compras o quien haga las funciones recibe las facturas de parte de la recepción y las somete a revisión y verificación a ver si el documento cumple con los requisitos plasmados en la orden de compra, si es conforme con lo pedido se hace la generación de pasivos con su registro en cuentas por pagar. Esta dependencia o quien esté a cargo deberá custodiar el documento hasta su autorización de pago ya que servirá de soporte de la póliza de cheque referente al proveedor.</p>	Tesorero y contador	<ul style="list-style-type: none"> -facturas -libro diario de contabilidad -libro mayor de contabilidad -póliza de cheque referente al proveedor
8	<p><i>Autorización de pago al proveedor:</i> tesorería o el encargado de esta tarea recibe la orden de pago para la generación del cheque, siempre y cuando el proceso sea por este medio, además hay que procurar de que este documento u orden de pago este acompañada de la documentación que soporte el pago requerido.</p>	tesorero	<ul style="list-style-type: none"> -comprobante de egreso -facturas -orden de pago -cheques -póliza de cheque referente al proveedor


9	<p><i>Pago a proveedores:</i> la entrega del cheque se hará al momento de la presentación del contra recibo, debiendo firmar el recibo en la póliza que hace referencia al proveedor, las firmas autorizadas para recoger el cheque deberán estar autorizadas por el proveedor preferentemente con identificación personal, esta tarea es responsabilidad de tesorería y es quien queda a custodia de las pólizas de cheques firmadas y entregadas por el proveedor, al igual que los cheques no entregados hasta su momento de cobro, en toda esta etapa el área de compras o su encargado, estará generando información al área contable o su encargado con la aprobación y captura de facturas (pasivos, proveedores), esta transferencia de información debe hacerse de manera periódica de acuerdo a las políticas de la empresa. Finalmente esta etapa de pago a proveedores se cierra con la generación de información de los productos en bodega hacia el área de contabilidad o a quien esté a cargo a través de su control de inventarios.</p>	tesorero	<p>-cheques -pólizas de cheques -tabla de registro Kardex -libro mayor de contabilidad</p>		
ELABORO:		REVISADO:		APROBO:	
CARGO:		CARGO:		CARGO:	
FECHA:		FECHA:		FECHA:	

Fuente. Este estudio

FORMATO PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD				
	PANADERIA Y PASTERIA BARCELONA			CODIGO:
	PRODUCCION			VERSION:
	programación de la producción			PAGINA:
OBJETIVO:	prever el número de unidades que se van a producir en un periodo de tiempo y determinar las necesidades de mano de obra, materia prima, maquinaria y equipo requeridos para el cumplimiento del plan			
ALCANCE:	gerencia, producción, almacén, finanzas			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		DOCUMENTO O REGISTRO
1	Determinar las necesidades Y expectativas del cliente, respecto al pan y definir formulas.	Gerencia, jefe de producción		-Encuestas, catálogo de formulas
2	establecer los volúmenes económicos de materia prima e insumos que se han de comprar para la elaboración de cada lote de pan (pronostico)	Jefe de producción		-Programación de requerimiento de materiales (MRP)
3	Definición de tiempos y movimientos para cada etapa del proceso de elaboración del pan.	Jefe de producción		-Diagrama de Gantt
4	Registro de pedidos	Jefe de producción		-ficha para el control de registro de expedición
ELABORO:		REVISADO:		APROBO:
CARGO:		CARGO:		CARGO:
FECHA:		FECHA:		FECHA:


Fuente. Este estudio

FORMATO PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

	PANADERIA Y PASTELERIA BARCELONA		CODIGO:	
	PRODUCCION		VERSION:	
	Alistamiento de maquinaria, materiales y equipos		PAGINA:	
OBJETIVO:	Garantizar el óptimo funcionamiento de equipos y el ingreso de partidas o materiales cuya calidad concuerde con las especificaciones de fabricación			
ALCANCE:	producción			
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO	
1	Medición y Calibración de equipos e instrumentos para el proceso	Personal panificador	-manual de procedimientos de fabricación -ficha técnica de equipos -ficha de formulación	
2	Se verifica la óptima operatividad, funcionabilidad y aseo de los equipos y herramientas a utilizar	Personal panificador		
3	Se procede a realizar el respectivo pesaje de la harina y de los ingredientes de acuerdo con la cantidad de panes programados.	Personal panificador		
ELABORO:		REVISADO:	APROBO:	
CARGO:		CARGO:	CARGO:	
FECHA:		FECHA:	FECHA:	

Fuente: esta investigación

FORMATO PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

FORMATO PROCEDIMIENTO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	PANADERIA Y PASTELERIA BARCELONA		CODIGO:
	PRODUCCION		VERSION:
	Elaboración del pan		PAGINA:
OBJETIVO:	Eliminar la brecha existente en entre la elaboración de un pan común y un pan de calidad.		
ALCANCE:	producción, almacén		
PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
1	<p>Mesclado: en esta fase se utiliza la maquina amasadora, donde se deberá colocar además de la harina, el agua, la levadura y otros ingredientes necesarios para dar el correspondiente sabor y consistencia al pan. El objetivo del mesclado y el amasado es el desarrollo del gluten (la masa uniforme)</p>	Personal panificador	<p style="text-align: center;">-Ficha para el control de la masa</p> <p style="text-align: center;">-ficha de control de trazabilidad de materias primas</p> <p style="text-align: center;">-</p>

2	Reposo: luego del amasado la masa se coloca en un recipiente para que repose. Aquí se produce la primera fermentación. Esta etapa debe llevarse a cabo en un cuarto húmedo y tibio a temperatura ambiente, dependiendo de la velocidad total del proceso. En el reposo la masa se infla y es susceptible de ser moldeada. La cantidad de pan dependerá de esta primera fermentación	Personal panificador	-ficha para el control de la fermentación ficha de control de trazabilidad de materias primas
3	Laminado: se hace con el fin de distribuir homogéneamente las grandes burbujas de gas acumuladas en toda la masa, se pasa esta por un par de rodillos que giran en direcciones opuestas	Personal panificador	-----
4	Boleado: después de dividir la masa y pesarla, las piezas se redondean o bolean manualmente, con la finalidad de eliminar las bolsas de aire y lograr que la masa tenga una superficie lisa	Personal panificador	-----
5	Fermentación: la fermentación tiene un propósito doble: la masa se expande y se inicia el proceso de burbujas de aire de forma uniforme. La superficie de la masa se vuelve lisa y suave. La fermentación se produce entre unos 15 a 20 minutos. Luego de ello se pasa al formado de los productos dando la correspondiente forma.	Personal panificador	-ficha para el control de la fermentación
6	Horneado: durante el proceso de horneado, la masa cruda se convierte en un producto digerible y de buen sabor, se forman gases y se expanden, se forman la costra y la superficie adquiere el color característico del pan. Durante el horneado se reduce el contenido de agua debido a la evaporación y se producen varios efectos químicos que dan el sabor y la textura al producto. La temperatura de horneado debe ser entre 220°C y 240°C y el tiempo de horneado debe ser entre 18 y 22 minutos.	Personal panificador	-ficha para el control de la cocción - ficha de control de trazabilidad de materias primas - ficha para el plan de mantenimiento preventivo de la maquinaria
7	Almacenamiento: se retira el pan del horno y se coloca en los anaqueles para que enfrié y pueda ser llevado a la zona de distribución y venta.	Personal panificador	ficha de control de trazabilidad de materias primas - ficha para el plan de mantenimiento preventivo de la maquinaria
ELABORO:		REVISADO:	APROBO:
CARGO:		CARGO:	CARGO:
FECHA:		FECHA:	FECHA:

7.5 DISEÑO Y DESARROLLO DEL PRODUCTO (7.1.3ab, 7.3.1 ab, 7.5.5)



Fuente: esta investigación

7.5.1 Instructivo para el proceso de elaboración de Pan:

SE NECESITA:

Materia prima e insumos

- Harina de trigo
- Levadura
- Mejorante
- Agua
- Esencias
- Sales
- Huevo
- Mantequilla

Maquinaria y Equipos

- Amasadora
- Divisora
- Cámara de fermentación
- Extractores de aire o ventiladores
- Horno rotativo
- Balanza
- Sobadora (laminadora)


INSTRUCCIONES:

- Se empieza con el alistamiento de la materia prima e insumos requeridos para el proceso de producción
- Se procede a realizar el respectivo pesaje y medición de la harina y de los ingredientes de acuerdo con la cantidad de panes programados
- En la fase de mezclado se utiliza la maquina amasadora, donde se deberá colocar además de la harina, el agua, la levadura y otros ingredientes necesarios para dar el correspondiente sabor y consistencia al pan. El objetivo del mezclado y el amasado es el desarrollo del gluten (la masa uniforme)
- luego del amasado la masa se coloca en un recipiente o lamina para que repose. Aquí se produce la primera fermentación. Esta etapa debe llevarse a cabo en un cuarto húmedo y tibio a temperatura ambiente, dependiendo de la velocidad total del proceso. En el reposo la masa se infla y es susceptible de ser moldeada. La cantidad de pan dependerá de esta primera fermentación
- luego se hace el laminado con el fin de distribuir homogéneamente las grandes burbujas de gas acumuladas en toda la masa, se pasa esta por un par de rodillos que giran en direcciones opuestas


- después de laminar se divide la masa con la maquina divisora y las piezas se bolean manualmente, con la finalidad de eliminar las bolsas de aire y lograr que la masa tenga una superficie lisa.
- Sigue la etapa de fermentación y esta tiene un propósito doble: la masa se expande y se inicia el proceso de burbujas de aire de forma uniforme. La superficie de la masa se vuelve lisa y suave. La fermentación se produce entre unos 15 a 20 minutos. Luego de ello se pasa al formado de los productos dando la correspondiente forma.
- durante el proceso de horneado, la masa cruda se convierte en un producto digerible y de buen sabor, se forman gases y se expanden, se forman la costra y la superficie adquiere el color característico del pan. Durante el horneado se reduce el contenido de agua debido a la evaporación y se producen varios efectos químicos que dan el sabor y la textura al producto. La temperatura de horneado debe ser entre 220oC y 240oC y el tiempo de horneado debe ser entre 18 y 22 minutos.
- Almacenamiento: se retira el pan del horno y se coloca en los anaqueles para que enfrié y pueda ser llevado a la zona de distribución y venta.

8. CONTROLES Y DISPOSITIVOS (7.5.1abcde,7.6abcde, 4.2.4, 8.1)

8.1 FICHAS TECNICAS DE MAQUINARIA Y EQUIPOS

HORNO ROTATIVO HRPF 4570 STANDARD	
<ul style="list-style-type: none"> • Alto (mm) 2550 • Ancho (mm) 1250 • Cantidad de Bandejas (unidades) 15 • Eléctrico - Potencia en HP 2.5 • Eléctrico - Potencia en Kw 37.840 • Gas o Gasoil - Potencia en HP 2.5 • Gas o Gasoil - Potencia en Kw 1.84 • Medida Bandejas (mm) 450 x 700 • Peso (kg) 770 • Potencia Calórica (kcal) 50.000 • Producción por Hora (kg) 70/75 • Profundo (mm) 1550 • Sup. de Cocción (m2) 4.7 	


Fuente: esta investigación

SOBADORA EQUIPALIM MOD. S-600P	
<ul style="list-style-type: none"> • características en fierro macizo de 2 mm de espesor • ableros de melanina de 20 mm de espesor montados sobre estructura de fierro • diámetro de rodillos de 6 pulgadas • limpia rodillos de acero inoxidable • rango de apertura de rodillo de 0 a 20 mm • motor de 5.5 HP, 380V, 50n Amp, 1500 RPM • largo 1500 mm (con tableros) • ancho 1600 mm (con tableros) • ancho 1200 mm • peso aproximado 720 Kg • funcionamiento silencioso 	

Fuente. Este estudio

BALANZA ACS 15Z DD - 22301017	
<ul style="list-style-type: none"> • Balanza electrónica cuenta piezas simple con doble display (1 delantero y uno trasero) con salida de relés. • Cumple con las funciones de pesaje simple, contaje porcentaje. • CAPACIDAD: 15 Kg • RANGO DE PRECISIÓN: Desde 0,1 g hasta 0,5 g 	

Fuente. Este estudio

CORTADORA DE 36 TANTOS MOD. R2 MARCA: CORMEX / SKU:5383	
<ul style="list-style-type: none"> • Cortadora con capacidad de 36 tantos. • Especial para bolillo y pan de dulce. • Para peso exacto en cualquier masa • Cuerpo en fierro colado con tambores de aluminio. • Cuchillas de acero inoxidable. • Cazo estañado 	

Fuente. Este estudio

BATIDORA SPAR MIXER 60 LITROS	
<p>Diseño y fabricación de gran Calidad. Fuertes, rápidas, seguras y de gran confiabilidad. Maquinas silenciosas, de tres velocidades, de simple mantenimiento, con motores de alta torsión. Todos los engranajes de transmisión son fabricados en aceros especiales y están diseñados para tener una alta resistencia y duración. Pintadas con laca de larga duración y libre de tóxicos. Motor: 2 1/2HP 220V/60Hz/1Ph.~ 3 velocidades 99 - 176 y 320 RPM. Incluye taza de acero inoxidable de 60 litros, Globo, Gancho y Paleta. Dimensiones: Frente 0.60 / Fondo 0.72 mts Altura 1.21 mts.</p>	

Fuente. Este estudio

EXTRACTOR DE AIRE MODELO TTB-500

- Ventilador axial tubular a transmisión de 3/4 HP, para trasegar aire hasta 150° en continuo
- Apertura de camisa a derecha o izquierda para inspección
- Hélice pintada epoxi antiadherente equilibrada dinámicamente y accionada a transmisión por correa de perfil poliure
- Motor con rodamientos a bolas de engrase permanente
- Tensión de alimentación:
Monofásico 127V a 13.1 Amp ó 220V a 6.3 Amp.



Fuente: esta investigación

8.2 PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA MAQUINARIA y EQUIPOS

		FICHA PARA EL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LA MAQUINARIA y EQUIPOS			Elaborado por:	Fecha:
					Aprobado por:	Revisado por:
MAQUINARIA Y EQUIPOS	MODELO	OPERACIÓN O SEGUIMIENTO	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	OBSERVACION	
AMASADORA	SPAR MIXER 60 LITROS	Inspección visual	Mensual	Amperímetro Dinamómetro Inspección visual		
		estado del nivel de amperaje	Mensual			
		Nivel de caballos de fuerza del motor	Mensual			
		Nivel de engrase	Mensual			
MAQUINA DIVISORA CORTADORA DE 36 TANTOS MOD. R2	MARCA: CORMEX / SKU:5383	Velocidad divisora	Diario	Cronometro		
		estado del nivel de amperaje	mensual	Amperímetro		
CÁMARA DE FERMENTACIÓN		Tiempo de fermentación	diario	cronometro		
EXTRACTORES DE AIRE/VENTILADORES	MODELO TTB-500	Cantidad de revoluciones por minuto	Mensual	Dinamómetro		
		Engrase de ventiladores	semestral	Inspección visual		
HORNO ROTATORIO	HRPF 4570 STANDARD	Estado del nivel de amperaje	Mensual	Amperímetro		
		Nivel de temperatura de la cámara	Diario	Termómetro		
		Nivel de Caballos de fuerza del motor	Mensual	Dinamómetro		
		Engrase de plataformas	Semestral	Inspección visual		
		Nivel de limpieza del quemador	Semestral	Inspección visual		

			Mensual	Inspección visual	
CÁMARA DE FRIO		Inspección visual Fuga de gas Estado del nivel de amperaje	Mensual Trimestral mensual	Flujo metro Amperímetro	
PAREDES		Estado de la pintura Estado de humedad de las paredes	Anual semestral	Inspección visual	
LÁMPARAS DE TRABAJO		Intensidad luminosa –candela (Cd)	trimestral	fotómetro	

Fuente. Este estudio

CONCLUSION

En el marco de la seguridad alimentaria hoy en día se constituye en un aspecto prioritario el hacer uso de los requerimientos legales y de calidad como complemento sustancial al momento de elaborar un producto o prestar un servicio con alto grado de conformidad ajustado a las expectativas del cliente. Es importante el estudio y la implementación de la norma técnica de calidad ya que esta especifica los requisitos para un sistema de gestión eficiente y eficaz en procesos , productos y servicio, constituyéndose en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño del negocio en términos de calidad y satisfacción social.

RECOMENDACION

Para la puesta en marcha de esta propuesta de mejoramiento se requiere voluntad claramente evidenciada por el propietario o gerente y disponibilidad de tiempo y recursos.

Actualizar, innovar y dinamizar la producción y el servicio teniendo en cuenta los nuevos formatos, diseños y requisitos exigidos para un entorno de trabajo de Calidad.

Desarrollar nuevas prácticas que impliquen un mejoramiento continuo del producto y/o Servicio con un alto grado de eficiencia y eficacia.

BIBLIOGRAFIA

COLOMBIA. Constitución política de Colombia. Bogotá: s.n. 1991.

NTC ISO 9001. Sistemas de gestión de calidad – requisitos. Bogotá D.C: s.n., 2008.

TAMAYO y TAMAYO. El proceso de la investigación. México: Limusa, 2001.

ANEXOS

ANEXO A. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Objetivo: captar las preferencias o expectativas que el público tiene o espera sobre nuestro producto (pan) y sus características.

1) De los productos que ofrece nuestra panadería cual es el de su mayor preferencia?

- Pan dulce
- Pan salado
- Tortas y ponqués

2) De nuestra línea de pan que presentación es la que Ud. Prefiere?

- Palanqueta
- Circular y achatado
- Esférico

3) Del acabado final de un pan Ud. prefiere comprar?

- Sencillo sin decoración
- Decorado

4) Si su preferencia se arrima a los panes decorados, responda por favor.Cuál es la decoración de su predilección?

- Con queso molido en la corteza
- Con mortadela y queso molido en su corteza
- Con arequipe en su interior
- Con arequipe y azúcar en su corteza

5) Que lo motiva a consumir el pan de nuestra panadería?

- Su sabor
- Su presentación
- Su precio

