UNIVERSIDAD APEC

VICERECTORÍA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

ESCUELA DE GRADUADOS

Tesis de Maestría para optar por el título de:

Maestría de Gerencia y Productividad

Título:

Creación de Manual de Políticas y Procedimientos de Calidad de la Empresa El Patio de la Madre Alta Cocina SRL.

SUSTENTANTE:

Greilin M. Cáceres 2016-2179

PROFESORA:

Dra. Iara V. Tejada

Santo Domingo, Distrito Nacional
República Dominicana
Diciembre del 2018

Resumen

Este trabajo tiene como objetivo ser guía para la dirección de los procesos de producción de las empresas de Comida Empresarial, suplidores del Almuerzo Escolar de la jornada extendida. También va dirigido a los pequeños empresarios que trabajan de forma empírica, tomando como referencia la innovación en la creación de procedimientos estructurados para el desarrollo correcto de las actividades operativas de producción. Al momento de instalarse como suplidor de comida empresarial, al comerciar de este tipo de servicios es necesario contar las herramienta para el desarrollo de la formalización vía escrita de manuales de procesos de producción. A la vez facilita el fortalecimiento de los procedimientos utilizados en las MIPYMES asociadas a este proyecto del programa del Almuerzo Escolar. Analiza los procesos implementados en la empresa referenciada, con acciones ejecutadas mediante referencias de procesos de Calidad de la Norma ISO 9001:2015 tomadas como ejemplo para formar estrategias de enfoque directo. Los principios fundamentales de la gestión de procesos consisten en planificar, coordinar, organizar el desarrollo de sistemas de registro. Las estrategias conjuntas de los procedimientos ejecutados en el negocio son impactadas con las normativas de las leyes aplicadas en las regulaciones no.340-06 y 187-17 , por lo que deben hacerse mejoras para la sostenibilidad de este sector económico, al establecer los regímenes regulatorio adecuados a la segmentación por Micro, Pequeña y Mediana empresa; conocer, además, sus clasificaciones con relación a su operatividad en el ámbito de la empresa y con el fin de plantear mejoras acorde a nuestro contexto habitual.

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN 1

Capítulo I

Antecedentes de la Ley 488-08 y Norma ISO-9001:2015 para la aplicación de mejora de los procesos internos y regulaciones en relación a las Mipymes. 7

INTRODUCCION 8

1.1. Conocimientos básicos de los antecedentes para la creación de una empresa MIPYME según la Ley No.479-08 9

1.2. Generalidades de la Ley 488-08 14

1.3. Regulaciones de la Ley 488-08 y Beneficios para las MIPYMES..... 20

1.4. Implementación de la Norma ISO-9001:2015 para la Producción..... 22

1.5. Implementaciones de Control de Calidad del Programa de Inabie..... 26

1.6. Ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas de Servicios. 38

CONCLUSIÓN 40

Capitulo II

Análisis FODA y Diagnostico de Gestión de procesos de Producción de la empresa. 41

INTRODUCCION 42

2.1 Prácticas Operacionales de Innovación en la empresa..... 43

2.2 Generalidades de El Patio de la Madre. 43

2.2 Encuesta de Procesos de Producción de La Empresa El Patio de la Madre. 45

2.4 Características que desfavorecen a la empresa el Patio de la Madre.... 61

2.5 Problemática de Planificación y Gestión de El Patio de la Madre 61

CONCLUSION 64

Capitulo III

Creación de Políticas y Procedimiento de la empresa El Patio de la Madre Alta Cocina. 65

INTRODUCCION 66

3.1 Objetivos Generales 67

3.2 Plan de implementación de Levantamiento de Datos 72

3.3 Esquema de producción 76

3.4 Manual de Políticas y Procedimientos 77

3.5 Identificación de los retos de las Mipymes en la actualidad. 78

CONCLUSIONES 80

RECOMENDACIONES 81

BIBLIOGRAFÍA 82

ANEXOS 71

LISTA DE TABLAS

No. 1	**Modelo de Graficas de Procesos**	**Pág. 11**
No. 2	**Tabla de Levantamiento de Proceso**	**Pág. 68**
No. 3	**Plan de Implementación de Procesos de El Patio de la Madre, Alta Cocina**	**Pag.75**
No. 4	**Tabla de Esquema de Procesos**	**Pág. 76**

LISTA DE FIGURAS

No. 1	**Frecuencia de Problemas de Producción**	**Pág. 46**
No. 2	**Preparación al Tomar Decisiones de Liderazgo**	**Pág. 48**
No. 3	**Conocimiento de los Procesos de Preparación**	**Pág.50**
No. 4	**Control de Medida de Alimentos**	**Pág. 52**
No. 5	**Utilización del Inventario**	**Pág. 53**
No. 6	**Aporte a las Mejoras Continuas de los Procesos**	**Pág. 55**

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a la creación de Manual de Políticas y procedimientos de la empresa El Patio de la Madre, presentado como principal objetivo la deficiencia que posee la empresa, por la falta de procesos documentados de manera escrita y las problemáticas de control de registro por falta de organización que no permites dar con los pasos de elaboración; definición de las funciones ,ejecutorias diarias, responsabilidades y actividades concerniente a los procesos de gestión adecuados. El procedimiento del conocimiento de forma empírica y las limitaciones de visión que afectan los procesos operativos de la organización.

Este Manual es un aporte de conocimientos básicos para la incorporación de manera simple y llana de los elementos característicos de las empresas que prestan sus servicios al Proyecto de Almuerzo Escolar Jornada Extendida, desarrollamos diferentes puntos objetivos de la ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones Públicas y su reglamento en cuanto a los requerimientos que necesita una empresa para prestar sus servicios al Estado. Asimismo las regulaciones que marcan la referencia de esta investigación está fundamentado en la Ley 187-17 la cual establece el régimen regulatorio estandarizado y establecido para las Micro, Pequeña y Mediana empresa marcando un referente de indicaciones que demarcan los parámetros establecidos y sus limitantes para el desarrollo de este sector.

Las comparaciones de ideas son formadas del modelo de implementación de los procesos de la Norma ISO-9001:2015 en cuanto a la aplicación de mejora de los procesos internos y regulaciones en relación a las Mipymes, visualizando sus; características, los beneficios que aporta esta norma de acuerdo a la conformación de elementos que forman el enfoque para poder instaurar bases para las mejoras

Continuas en los procesos de la empresa y la implementación de la metodología en la Instituciones; así como la desigualdad del sector MIPYME, frente a las grandes empresas del país, es muy marcada frente a los suplidores del Almuerzo Escolar tanda extendida contratadas por INABIE, poseen desventajas marcadas que detallaremos en el desarrollo de las ventajas y desventajas que poseen los prestadores de servicio.

El desconocimiento y la desinformación son fundamentos claves en su mayoría del segmento se desenvuelve sin realizar planes estratégicos, planteamientos y adecuación del funcionamiento , vigilancia de los procesos con estructura en base a la formación de nuestro recurso humano y su evolución de forma laboral en base al conocimiento e identificar qué tipo de tareas la realiza , en que tiempo, como maneja las tareas a su cargo y su preparación académica que conformar las potenciales competencias que lo adornen

Defender el acceso al conocimiento para gestionar el mismo y brindarle la oportunidad a las futuras generaciones de formas diferentes puntos de vista, formados de su liderazgo para emprender en cualquier ámbito aunque sea complejo. Cada paso, en la elaboración que presenta este proyecto está enfocado en demostrar que la documentación de cada proceso que es realizado debe ser documentada para poder transmitir a las demás personas, mostrándoles que deben hacer y cómo proceder al momento de tomar decisiones en su negocio, fomentando el fortalecimiento de la unidad y las asociación de personas que persiguen un desarrollo sostenible en este programa de Almuerzo Escolar.

Es la falta de innovación por parte de Estado que no permite que las empresas diversifique su canales de producto ya que la mayoría de oferta de nuestro país es servicios y este tipo de empresas .

Si los procesos internos de El Patio de la Madre fueran documentados se marcaría un precedente en la organización ya que sería un modelo a seguir para el desarrollo de mejora continua de otras MIPYMES que forman parte del programa de INABIE. Al Proveer innovación en el modelo estratégico adaptado al diario vivir del negocio y regulaciones vigentes, llevando información enfocada a los procesos eficientes y calidad, con la finalidad de dinamizar el crecimiento.

El objetivo de este manual es la organización de la estructura de los procesos de las Micro, Pequeña y Mediana Empresa, al planificar, dirigir y controlar los procedimientos de normas y procedimientos. Asimismo el manejo de procesos de las de este segmento son autodidactas y están obligados a aprender con sus propios errores ya que su origen es informal y no siempre están acorde con la evolución del negocio más competitiva, que cada día más necesita estar preparada para recibir implementaciones nuevas y actualizar las existentes , se debe llevar a documentar todos sus procesos con el fin de ser modelo y poder defender el buen desarrollo comercial de nuestro negocio ya que por la falta de informaciones concernientes en las debilidades y fortalezas en este segmento comercial es incierto elaborar estrategias para desarrollar su productividad.

En el aspecto metodológico, implementado en esta investigación aplica técnicas explicativas y criterios formados de la experiencia para profundizar en la implementación del estudio. El enfoque de la investigación utiliza métodos cualitativos teniendo como propósito el análisis de los criterios de implementación utilizados. Además el levantamiento de datos se aplicara a través de encuestas y entrevistas a todos los colaboradores de la empresa. Método de observación, consulta de leyes e innovación para crear plantillas y el levantamiento de los procesos utilizados actualmente y los que se podrían implementar con miras a la mejora continua.

Presentar iniciativa formada para establecer la guía de criterios de experiencia ejecutados, con la creación de este manual de procesos de calidad se marcara un precedente en la organización de esta Mipyme ya que será un modelo a seguir para el desarrollo de las mejora continua de los procesos internos de esta y otras MIPYMES que forman parte del programa de INABIE. Al Proveer innovación en el modelo estratégico adaptado al diario vivir del negocio y regulaciones vigentes, llevando información enfocada a los procesos eficientes y calidad, con la finalidad de dinamizar el crecimiento.

Asimismo el documentar los criterios funcionales las informaciones para instaurar el uso de las herramientas adecuadas y mantener un sistema organizado y estructurado de procesos y procedimientos con la misión de mantener una mejora constante de la organización con la referencia de la norma de gestión de calidad y procesos.

El contenido de la investigación se realizara en 3 capítulos. El primer capítulo define los conceptos básicos presenta los antecedentes de la empresa en relación al marco normativo que presenta la ley 479-08 para la creación de diferentes tipos de sociedades, luego pasando a las generales de la ley 488-08 que define los parámetros de clasificación . Asimismo presentar el modelo de implementación de las normas ISO-9001:2015 en los procesos de producción de en relación a los controles de calidad. El contenido de la ley 340-06 presenta pautas de procedimiento para la adjudicación de acuerdo al marco legal establecido para las Micro, Pequeña y Mediana empresas (MIPYMES),

A medida que se avanza en la presentación, se profundiza en las leyes, regulaciones, en la estructuración y formas de implementación en un sector informal que intenta sostenerse con un sistema de implementación como modelo a seguir,

vigente para las empresas del Sector formalizado de la Mipymes en la Republica Dominicana. Se lleva así al lector en un paseo de seguimiento inicial desde la constitución de la empresa y sus mecanismos de operación.

Este segundo capítulo presenta las prácticas operacionales de innovación en la empresa las problemáticas de este segmento que motiva a la creación análisis de procesos de los conocimientos internos de los procesos identificados en el levantamiento de los datos del proceso de producción actual producción. Determinar las oportunidades de mejora en el registro de la gestión de implementación de procesos se destaca en la encuesta directa concerniente a la operativa de la empresa.

En términos generales es crear políticas de control de procesos al implementar de herramientas de control de gestión; obtener resultados y beneficios de planificar estrategias acorde a las necesidades planteadas y lleva a conocer mejor nuestras visión de negocio por lo cual determinaremos si vamos por el camino correcto, permitiéndonos compararnos con los demás y saber que estamos haciendo mal, de forma que podamos hacerlo mejor.

En este tercer capítulo, se plantean los objetivos generales perseguidos mediante la aplicación del manual en las necesidades operativas diarias de la empresa exigen un manejo adecuado los procesos e implementación. Continuando con el desarrollo del plan de levantamiento de datos, definiendo su implementación. Asignación de estrategias con el plan de políticas de procesos establecidos que a documentar indicando los pasos a seguir en los procedimientos; instruir a los colaboradores en las actividades a realizar en la ejecución.

Al finalizar se presenta la conformación de los criterios organizados en políticas y procedimientos de la empresa El Patio de la Madre Alta Cocina es formalizar los

procesos internos de la empresa de forma clara concisa para poder llevar los controles de los procesos de la empresa fomentando una estructura de trabajo organizada y controlada de los procedimientos a utilizar de forma sistemática en la producción, complementado con las normas y responsabilidades de cada implementación.

Capítulo I

Antecedentes de la Ley 488-08 y Norma ISO-9001:2015 para la aplicación de mejora de los procesos internos y regulaciones en relación a las Mipymes.

INTRODUCCION

El primer capítulo define los conceptos básicos de la empresa en relación al marco normativo de su creación, donde indica el desarrollo de acuerdo al marco legal establecido para las Micro, Pequeña y Mediana empresas (MIPYMES), el contenido es un paseo por las leyes que vigilan el cumplimientos de las normas y su cumplimiento, las cuales citamos con ideas de diferentes autores que nos aportan claves para comparar los antecedentes de las políticas vigentes, y cómo estos procesos son llevados a cabo para formalizar sus actividades.

A medida que se avanza en la presentación, se profundiza en las leyes, regulaciones, en la estructuración y formas de implementación en un sector informal que intenta sostenerse con un sistema de implementación como modelo a seguir, vigente para las empresas del Sector formalizado de la Mipymes en la Republica Dominicana. Se lleva así al lector en un paseo de seguimiento inicial desde la constitución de la empresa y sus mecanismos de operación.

1.1. Conocimientos básicos de los antecedentes para la creación de una empresa MIPYME según la Ley No.479-08

Al iniciar las operaciones de cualquier negocio se debe optar por la mejor forma para adaptarse a las necesidades y requerimientos, con el fin de formalizar su actividad económica, realizar aportes impuestos por el Estado a fin de que las empresas contribuyan con el fortalecimiento y crecimiento de la nación, por lo que es importante definir una denominación social, referente a lo establecido en la ley 479-08 (Fernandez, Ley No. 31-11 que introduce nuevas modificaciones a la Ley No. 479-08, Sociedades Comerciales, 2011) ver figura no.1

En el proceso de formalización de la empresa es importante determinar el tipo estructura a utilizar, haciendo referencia a las informaciones de la ley 31-11 referente a las pautas estructurales de su actividad. El artículo 14 de esta, dice: los contratos de sociedades o los estatutos sociales de toda sociedad comercial, instrumentados ya sea en forma pública o privada, deberán contener:

- Los nombres, las demás generales y los documentos legales de identidad de quienes los celebren, si fuesen personas físicas o la denominación social, su domicilio y números del Registro Mercantil y del Registro Nacional de Contribuyentes, así como las generales de sus representantes o apoderados, si se tratase de una persona jurídica».

- Denominación o razón social.
- El tipo social adoptado.
- El domicilio social previsto.

- El objeto.
- La duración de la sociedad.
- El monto del capital social y la forma en que estará dividido, así como los Requisitos cumplidos o que deberán ser cumplidos respecto del mismo para la constitución de la sociedad, incluyendo la proporción que deba ser suscrita y pagada. (Fernandez, Ley No. 31-11 que introduce nuevas modificaciones a la Ley No. 479-08, Sociedades Comerciales, 2011)

- «La forma de emisión de las acciones, el valor nominal de las mismas, las diferentes categorías de las acciones, si las hubiere, con las estipulaciones de sus diferentes derechos, las condiciones particulares de su transferencia, así como las cláusulas restrictivas a la libre negociación de las mismas, en aquellas sociedades que así procedan.»

- «Los aportes en naturaleza, sus descripciones, sus evaluaciones y la indicación de las personas jurídicas o físicas que las realicen, salvo que estas informaciones estén recogidas en otro documento conforme a las reglas específicas de cada tipo societario. »

- «Los aportes industriales, en aquellas sociedades comerciales que proceda su admisión, salvo que estas informaciones estén recogidas en otro documento conforme a las reglas específicas de cada tipo societario.»

- «Las ventajas particulares y sus beneficiarios, así como las prestaciones accesorias, si las hubiere. »

- «La composición, el funcionamiento y los poderes de los órganos de administración y de supervisión de la sociedad, así como el o los funcionarios que la representen frente a los terceros. »

- «El modo en que los órganos deliberativos se constituirán, discutirán y adoptarán sus resoluciones. »

- «La fecha de cierre del ejercicio social. »

- «La forma de repartir los beneficios y las pérdidas, la constitución de reservas, Legales o facultativas, las causales de disolución y el proceso de liquidación". (Fernandez, Ley No. 31-11 que introduce nuevas modificaciones a la Ley No. 479-08, Sociedades Comerciales, 2011) Y la ley de referencia delimita las pautas para la creación de las normativas que regirán la estructura formativa a implementar (...). Más adelante aparece la figura no.1 con los tipos de sociedades. »

Figura no.1 Tipos de Sociedades Comerciales

|TIPOS	**Mínimo de Socios**	**Máximo de Socios**	**Órgano de Administración de la Sociedad**	**Capital Autorizado (mínimo)**	**Capital Autorizado (Suscrito sobre el mínimo)**
Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL)	Único Dueño	No tiene	Gerente	Cualquier capital aportado	No necesita
Sociedad Anónima (SA)	2	No hay	Consejo de Administración	RD$30,000,000.0	10% del Capital Autorizado
Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL)	2	50	Consejo de Gerencia	RD$100,000.00	No necesita
Sociedad en nombre colectivo	2	No hay Limites	Gerente	Fijado por los estatutos o contratos sociedad	No necesita
Sociedad en comandita simple	2	No hay	Gerente	Fijado por los estatutos o contratos sociedad	No necesita
Sociedad en comandita por acciones	1 socio comanditado y 3 socios comanditarios	No hay límites	Gerente (s)	Fijado por los es o contrato sociedad	No necesita

A continuación se define el contenido de los Tipos de Sociedades Comerciales establecidos en la actualidad, referenciados en la de la figura no. 1; (Fernandez, Ley No. 31-11 que introduce nuevas modificaciones a la Ley No. 479-08, Sociedades Comerciales, 2011)

- **«Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL);** son aquellas empresas de único dueño, las cuales formar un patrimonio independiente, separado del patrimonio personal del titular. »

- **«Sociedad Anónimas (SA);** este tipo de empresa tiene un capital dividido por acciones, integrada por aportaciones de socios, quienes no responden personalmente a las responsables de la deudas adquiridas, sino que lo hará su capital aportado.»

- **«Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL);** este tipo de empresas esta constituidas por dos socios, los socios no responden a las deudas sociales de la empresa y su responsabilidad se limita a las aportación, los esposos pueden ser socios, no requiere consejo de administración.»

- **«Sociedad en nombre Colectivo**; Se trata de una sociedad externa que realiza actividades mercantiles o civiles bajo una razón social unificada, respondiendo los socios de las deudas que no pudieran cubrirse con el capital social. Es un tipo de sociedad en la que algún socio no aporta capital, solo trabajo y se denomina socio industrial.»

- **«Sociedad en comandita simple**; es una sociedad de tipo personalista que se caracteriza por la coexistencia de socios colectivos, que responden ilimitadamente de las deudas sociales y participan en la gestión de la sociedad, y socios comanditarios que no participan en la gestión y cuya responsabilidad se limita al capital o comprometido con la comandita.»

- «**Sociedad en comandita por acciones;** Son las que se componen de uno o varios socios comanditados que tendrán la calidad de

  Comerciantes y responderán indefinida y solidariamente de las deudas sociales, y de socios comanditarios, que tendrán la calidad de accionistas y solo soportaran las perdidas en la proporción de sus aportes.»

- **«Sociedad Extranjera;** tendrán los mismos derechos y obligaciones de las sociedades nacionales, tomando en cuenta las excepciones de la leyes establecidas.» (Fernandez, Ley No. 31-11 que introduce nuevas modificaciones a la Ley No. 479-08, Sociedades Comerciales, 2011)

En las diferentes denominaciones de tipos de sociedad se destacan que existen iguales condiciones para inversionistas nacionales e internacionales y esto no es un aporte, significativo a la economía nacional, ya que deja de lado la oportunidad de la inversión de los dominicanos en su nación y en ocasiones dando más apertura a la inversión extranjera con el fin de captar recursos para el Estado sin el debido marco regulatorio mediante políticas fraudulentas que no aportan nada a la Sociedad Dominicana.

De las seis categorías de los tipos de sociedades mencionadas, «las primeras tres se distinguen porque sus socios o una parte de ellos, dependiendo del tipo de sociedad, responden de manera subsidiaria, solidaria e ilimitada de las obligaciones contraídas por la sociedad.»

Las sociedades de responsabilidad limitada y las sociedades anónimas, se distinguen porque la responsabilidad de sus socios se limita a sus respectivos aportes sociales, por lo que es importante conocer nuestras leyes para poder identificar la sociedad adecuada en relación al tipo de empresa MIPYME en sus diferentes sociedades.

Las MIPYMES tienen como principal característica la informalidad y por esta razón los proceso su de desarrollo tienen muchas limitantes burocráticas que impiden su crecimiento. Por esto debemos fomentar, regímenes con objetivos más específicos que tributen al desarrollo de estas sociedades en un mejor desempeño del marco regulatorio principalmente de los procesos. Es fundamental el conocimiento de las leyes y el compromiso de las entidades públicas que se involucren en un compromiso real para las empresas Mipymes. Asimismo toda la sociedad es la responsable de crear en ambiente propicio para la innovación y que las mejoras constantes puedan resolver las necesidades con una base sólida que marque precedentes en la sociedad con un mejor índice de desarrollo.

1.2. Generalidades de la Ley 488-08

El contenido de la ley en su marco jurídico define las pautas del conocimiento a implementar en la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, acorde a lo establecido en su reglamento de normativas aprobadas y puesta en aplicación por decreto el 11 de junio del 2012.

En ese sentido la aplicación de esta ley facilita un mejor entendimiento, procediendo a su análisis dividiendo el texto en tres partes:

- ∴ La parte inicial, complementado por las razones vitales, que demuestran la filosofía completa que sirve de guía de criterios de cumplimientos a la Ley, y la lista de informaciones de a leyes previas consultadas.

- ∴ «El artículo 2 de la ley 488-08 que define la clasificación del segmento de las micro, pequeña y mediana empresa, y que al hacerlo delimita el ámbito de aplicación de la Ley.»

- ∴ En los artículos 3 a 41 que crean el Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, nombrado «CONSEJO NACIONAL PROMIPYMES.»

En lo adelante, se aborda el análisis preliminar que aborda la ley en relación al cumplimiento de las normas establecidas, primero, lo que establece y, segundo, un análisis crítico de su contenido y aportes. En adición, la Ley señala sus antecedentes al citar los orígenes del Programa de Promoción y Apoyo a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (PROMIPYMES) creado mediante Decreto en 1997. (Fondo Micro, 2017)

Al inicio de la Ley 488-08 se exponen sus objetivos generales que debe regir y los específicos. Entre los objetivos generales cita:

1) Instaurar el marco regulatorio y un organismo encargado de promover el desarrollo social y económico nacional a través del fortalecimiento competitivo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) del país;

2) Aportar con su administración a la creación de nuevos empleos productivos;

3) Hacer la distribución debida de los recursos, de acuerdo a los estamentos establecidos y la crear las herramientas que fortalezcan el crecimiento y desarrollo del segmento Mipyme. (Fernandez, Ley 488-08, 2008)

En la ley se conoce que no se considera Mipyme a las empresas que cumplan con las definiciones de la Ley pero que sean manejadas por otras empresas que no están en el renglón de las Micro, Pequeña y Mediana Empresa. Igualmente, establece en su párrafo dos, que los beneficios vigentes para las Mipymes se extenderá a las instituciones como las asociaciones formadas solamente por MIPYMES, tales como confederaciones, federaciones, asociaciones, cooperativas, y cualquier otra modalidad de asociación lícita creada para garantizar su crecimiento y desarrollo. (Fondo Micro, 2017)

La ley 488-08 indica las instituciones que conforman la administración (Consejo Nacional de PROMIPYMES) detallando cuales son las instituciones encargadas del cumplimiento de las normas y procesos de las Mipymes citadas en la página seis del artículo 3 indica:

- Ministerio de industria y comercio.
- Proindustria.
- Consejo Nacional de Competitividad (CNC).
- Banco de Reservas.
- Confederación de la Pequeña y Mediana Empresa (CODOPYME).
- Representantes de Cooperativas y Asociaciones de las Industrias Mipymes.
- Representante de Instituto Nacional Técnico Profesional (INFOTEP). (Fernandez, Ley 488-08, 2008, pág. 6 Art.3).

La Ley 187-17 que modifica la ley 488-08 informa se realizara un cruce de información automatizada entre las instituciones del gobierno con el fin de vigilar el cumplimiento en colaboración de Art. 24, pag.10:

- ∴ Dirección General de Impuestos internos (DGII).
- ∴ Ministerio de Trabajo y Tesorería de la Seguridad Social.
- ∴ Federación de Cámara de Comercio y Producción
- ∴ Superintendencia de Banco (SIB). (Fernandez, Ley 187-17 que modifica ley 488-08, 2017)

La clasificación de las empresas Mipymes establecida en la Republica Dominicana según la modificación a la ley 488-08 mediante reglamento 187-17: "Art.2 (Fernandez, Ley 187-17 que modifica ley 488-08, 2017)"

- "Microempresas: Hasta 10 trabajadores, ventas anuales Hasta ocho millones de Pesos Dominicanos (RD$8, 000,000.00)".

- "Pequeña Empresa: de 11 a 50 trabajadores, ventas brutas anual hasta Cincuenta y Cuatro Millones de Pesos Dominicanos (RD$54, 000,000.00)".

- "Mediana Empresa: de 51 a 150 trabajadores y ventas bruta anual de hasta Doscientos Dos Millones de Pesos Dominicanos (RD$202, 000,000.00)".

- "Microempresa de subsistencia : cumplen con el propósito de satisfacer las necesidades inmediatas del propietario, hasta 2 empleados y ventas anuales de hasta RD$360,000.00 (Trecientos Sesenta Mil Pesos Dominicanos)"

- “Microempresa de acumulación: tienen potencial de crecimiento, capacidad financiera y acumulación de excedente con más de 2 empleados y ventas anuales de más de RD$360,000.00 (Trecientos Sesenta Mil Pesos).” (Fernandez, Ley 187-17 que modifica ley 488-08, 2017)

Se considera Mipymes a las empresas que estén dentro de la clasificación mencionada anteriormente tomando en cuenta: “Cantidad de empleados, ventas anuales, no debe estar vinculada o formar parte de ningún grupo económico o asociación o manejo con otras empresas, asimismo las certificaciones de las Mipymes serán anuales”. (Fernandez, Ley 187-17 que modifica ley 488-08, 2017)

La Ley establece que “FOMIPYMES tiene el como objeto proveer el financiamiento de proyectos de creación de las Mipymes y creación de modelos de formación para emprendedores, además de grupos de eficiencia colectiva. Igualmente, establece que podrá promover la creación de un sistema que fomente una garantía igualitaria de ayuda para este segmento. ”

El Consejo Nacional PROMIPYMES debe promover en todo el territorio las promociones de acciones que promuevan la capacitación, asistencia técnica y asesoría y dirección que contribuyan al desarrollo de las empresas. Uno de los objetivos de esta Ley es el establecimiento del servicio único para las MIPYMES, con el propósito crear eficiencia y rapidez en las gestiones de trámites con el Estado, indicado en el art.19 de la ley. (Fondo Micro, 2017)

Las posiciones de acceso único serán creadas para ofrecer información y servicios completos en asuntos que competen a: relaciones laborales entre las empresas y los trabajadores; “Registro de Nombres Comerciales; Registro de Marcas de Fábrica; Registro Mercantil; formalización legal de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas; pago de la Ley 116 (INFOTEP); promoción de exportaciones e inversión; pagos a la Seguridad Social por Riesgos Laborales, Pensiones y Servicios de Salud. ” (Fondo Micro, 2017)

En la funciones de esta institución esta crear y procurar las innovación que faciliten las implementaciones de las pequeñas empresas; realizar proyectos y desarrollo de Clusters; mediante el pago de obligaciones y registros de industrias, registro de sus operaciones según los establecen los artículos del veinte al treinta y ocho; además de la administración y conformación de programas que establezcan políticas para el comercio exterior e interior del país.

La participación de las MIPYMES en las licitaciones del Gobierno, la actualización del Registro Mercantil de las Cámaras de Comercio, el establecimiento de un registro oficial de MIPYMES informales, la incorporación masiva de las MIPYMES a la Seguridad Social, velar por la incidencia de las MIPYMES en temas de política laboral, y la inclusión de las MIPYMES en las compras gubernamentales. (Fondo Micro, 2017)

En el conocimiento amplio de la visión del Consejo Nacional “PROMIPYMES, se implementa para el desarrollo de los temas de educación y fomento de la cultura adecuada para las asociaciones que son innovadoras en el establecimiento de centros de apoyo a los programas empresariales de emprendimiento en el desarrollo; productivo, formativo y de tecnología de innovación para este segmento.

Al final de la ley se designan los plazos indicados para la emisión de reglamentos, acorde a las vigencias de otorgados.” (Fondo Micro, 2017)

Las Mipymes desde su conformación son pequeñas y dirigidas con un enfoque personal y familiar, ya que depende del conocimiento y la preparación del individuo que esté a su cargo; estará determinado su crecimiento a las competencias, aptitudes, desempeño en los procesos, procedimientos que debe llevar a cabo, en los cuales también influyen los valores de la sociedad en la que se desenvuelve.

1.3. Regulaciones de la Ley 488-08 y Beneficios para las MIPYMES

La ley 488-08 marca un precedente importante ya que su objetivo es la organización de las sociedades Mipymes con el fin de crear un marco regulatorio de formalización de este sector, facilitando los accesos para estar acorde con el desarrollo de las naciones globalizada. “crear un marco regulatorio que incremente la productividad de las empresas en particular mediante la generación de empleos que movilicen el desarrollo de la economía de la nación”. (Fernandez, Ley 488-08, 2008, pág. 4)

Con el desarrollo y mejora continua de esta ley se busca proteger la micro, pequeña y mediana empresa, que puedan fortalecer su desarrollo, asimismo aportar al fortalecimiento de la economía de la nación garantizando su crecimiento y desarrollo.

A corto y largo plazo la referida ley propone incrementar el desarrollo sostenible con medidas enfocadas al aumento progresivo de las empresas familiares comprometidas con el avance de la sociedad con el fin de organizar el sector creando el acceso a los financiamientos economía de nuestro país de calidad con facilidades verdaderas que cooperen fortalecimiento de la industria pymes.

La globalización es parte de los factores fundamentales que inciden en las empresas ya que nos muestra la idea de la competitividad e innovación para lo cual estamos en proceso de desarrollo, ya que en nuestro país el control de precios es una nube difícil de atrapar y debemos ser más visionarios para crear un entorno más organizado, donde todos seamos beneficiados con la sostenibilidad y seguimiento de las normas, para poder tener un modelo de las instituciones que deseamos tener.

Las regulaciones son las normas establecidas para el buen funcionamiento de los sectores involucrados en el fortalecimiento y crecimiento económico de la nación, en cuanto al cumplimiento continuo de las reglamentaciones establecidas en la modificación mediante el reglamento 187-07 se crea un marco de regulaciones que implican más seguimiento para fortalecer la legalidad, clasificación de la Mipymes. (…) (Fernandez, Ley 187-17 que modifica ley 488-08, 2017)

Los beneficios que dice la ley que tendrá, dentro de sus funciones el Consejo Nacional de PROMIPYMES apoyado por el sector privado para micro, pequeña y mediana empresa(…): (Art.6, pag.8-10)

- Facilidades de créditos financiero y no financiero.
- Acceso a programas de formación.

- Participación en concursos del Estado (Licitación).
- Oportunidad a la mujer empresaria. (Fernandez, Ley 488-08, 2008)

Las regulaciones son leyes que para su funcionamiento deben ser vigiladas y custodiada con el debido seguimiento de sus lineamientos abarcando su marco referencial y objetivos específicos de las delimitaciones que establecen en su procedimiento e implementación. Esta ley debe estudiar los beneficios más acabados y específicos de los inversionistas que por obligatoriedad son llevados a no cumplirla a su cabalidad por la deficiencia de su ejecución de desigualdad y falta de beneficios más amplios para el segmento MIPYME.

Asimismo lo beneficios de estar formalizado tiene amplios beneficios ya que le permite a la empresa ser responsable con sus clientes, trabajadores y a la nación, con el fin de crear su estructura ante la sociedad, igualmente la participación en programas de formación, acceso al financiamiento, participación de licitaciones para ser proveedores del Estado, Seguridad Jurídica y apertura a la exportación de sus productos en el mercado internacional, tomando en cuenta los tratados y libres comercios actuales vigentes.(..)

1.4. Implementación de la Norma ISO-9001:2015 para la Producción.

El fundamento de la implementación de la norma de referencia tiene la finalidad de promover las gestión de la calidad mediante el desempeño coordinado del desarrollo de los procesos que conlleven una mejora continua y nos aporta la idea de hacer cambios en la empresa, que puedan aportar eficiencia en los métodos de producción de cualquier asociación.

Las faces que son fundamentales para la organización son: “Planificación, Control, Dirección y Control de mejoras, fundamentos que proporcionan el desarrollo competitivo y sostenible de una organización, ya que la estructura que prima en este segmento es empresarial familiar”.

En relación a las Norma ISO-9001:2015 en cuanto a la aplicación de mejora de los procesos internos y regulaciones en relación a las Mipymes , es vital la visualizar los beneficios que aporta esta norma de acuerdo a la conformación de elementos que forman la base para las mejoras continuas en los “procesos principales de la empresa, que fortalece además del liderazgo, el compromiso con las personas y su ambiente fortaleciendo el sistema de implementación del seguimiento y la medición de los riesgos de los procesos ejecutados”. (ISO:9002015, Norma, 2018)

Cada proceso mide cada escalón de las fases de la calidad al “Planear, elaborar, comprobar y proceder son pasos que pueden fortalecer el sistema de gestión de calidad”. (ISO:9002015, Norma, 2018)

Se Denomina a continuación algunos criterios a tomar en cuenta para hacer cambios orientados a la calidad de la producción:

∴ Enfoque al cliente: orientación al servicio y bienestar.

∴ Liderazgo: La participación de las personas en el proyecto, son parte vital del crecimiento de las instituciones.

∴ Eficiencia: trabajar para tener un resultado esperado al menor costo.

∴ Estrategia: elaboración de planes de acción dirigidos al desempeño coordinado de las áreas.

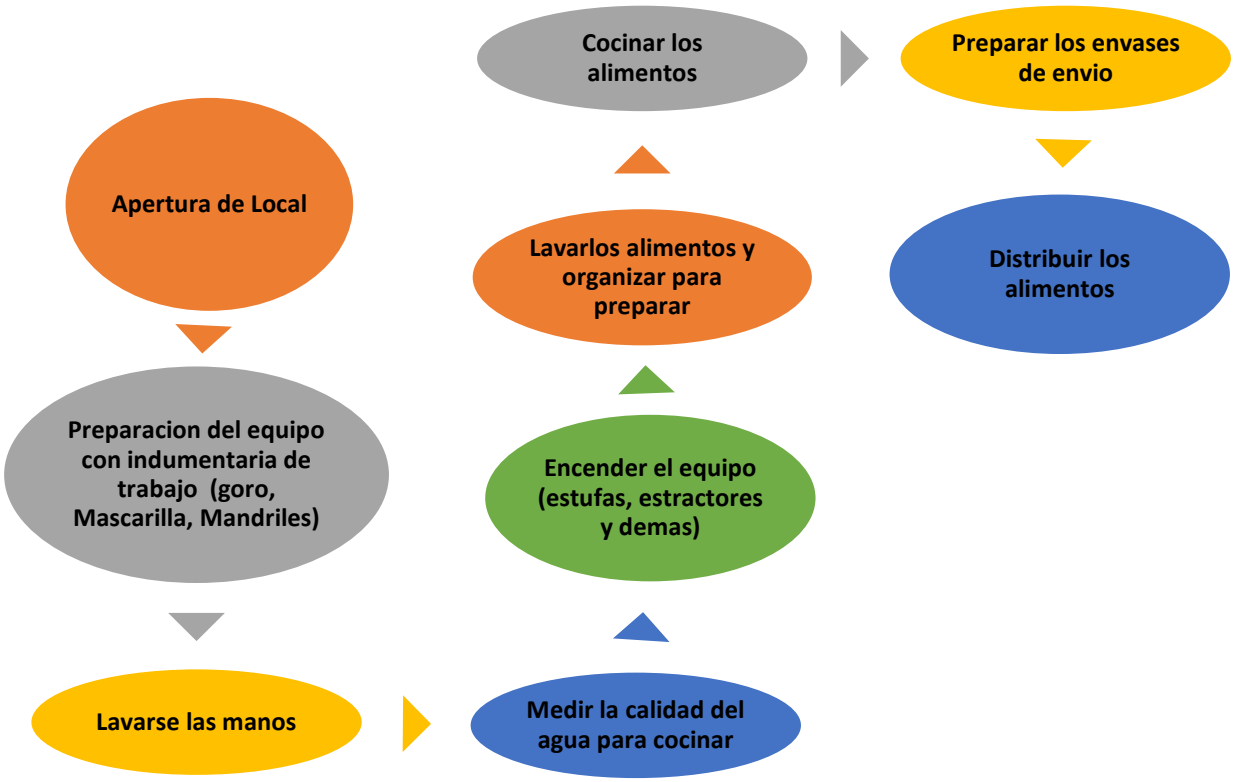
- ∴ Mejoras: realización de los cambios acorde a su impacto, con el fin de crear oportunidades de mejora y mitigar los riesgos.

- ∴ Riesgo: proximidad al peligro de que pueda pasar una determinada situación que afecte la producción.

El sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO: 9001 citan los “ciclos de PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar)” a continuación mostramos modelos de organigrama de producción de la empresa. (ISO:9002015, Norma, 2018)

Cada paso es importante y marca un precedente para la organización de la empresa por lo que se deben de tomar modelos adecuados a los procesos de calidad que queremos emular y utilizar como parte del proceso evolutivo de la empresa para perseguir contantemente el desarrollo de la institución como las personas que la integran. (Ver figura 1)

Figura No.1: Modelo de organigrama de proceso de Producción



Fuente: Elaboración propia

Fotografías No.01, Proceso de producción de Alimentos.

Elaborado: Héctor Pichardo, Fotógrafo, Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas (INABIE) Web de Presidencia de la República

1.5. Implementaciones de Control de Calidad del Programa de Inabie.

El instituto de Bienestar Estudiantil Inabie es el encargado de vigilar que los suplidores encargados de llevar los alimentos a las escuelas bajo el programa cumplan con los estándares de calidad acorde a las pautas establecida según los lineamientos señalados a continuación:

- Elaborar los alimentos del menú según recetarios.
- Calidad e inocuidad de los alimentos servidos.
- Realizar las mejoras acorde a las inspecciones.
- Llevar al día las planillas de los distintos controles de calidad (alimentos, limpieza, control de agua, registros sanitarios, exámenes médicos, vacunas). (INABIE, Ministerio de Educacion;, 2018)

Normativas establecidas para la Adjudicación de concursos

A través de lo establecido en sus artículo veintiséis en la « Ley 340-106 el Comité de Compras y Contrataciones se implementa los criterios de reglamento que eva evaluará las ofertas según lo establecido en el fiel cumplimiento de la transparencia, competitividad acorde a sus actividad para ofertar los servicios requeridos para suplir las necesidades requeridas por parte del oferente lo cual se informar por escrito.» (Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de Ley 449-06, 2006) (2018-2019.)

- «La Adjudicación« será decidida a favor un oferente Oferente/participante cuya propuesta cumpla con los requisitos exigidos y será calificada evaluando su

calidad, y las demás condiciones que se establecen en el presente reglamento de condiciones específicas.»

- «las licitación de adjudicación se hará por centro educativo; se adjudicarán aplicando el criterio de proximidad con el oferente más cercano. La proximidad no será aplicada en los casos en que la adjudicación implique cantidades superiores a la capacidad instalada ofertante.»

- «el participante debe colocar en su oferta (formulario de presentación de oferta) el municipio en que se encuentra instalada su unidad productiva (cocina), tomando en cuenta que, en caso de resultar habilitado técnicamente para participar en la adjudicación de los centros de su entorno que no violenten el reglamento de proximidad.»

- «El oferente: es considerado para fines de licitación acorde a su ubicación de planta o centro de acopio que deberá estar ubicado a la menor distancia del centro a servir lo cual es crucial en la distribución de acceder a tiempo a servir.»

- «Las raciones no deberán exceder de tres mil quinientas (3,500) por oferente acorde a su capacidad instalada de producción y distribución.»

- «La Licitación quedara suspendida solo en caso de emergencia y esta será informada por escrito a los oferentes donde se identificaran las razones de la suspensión.»

- «Las localidades en que No pueda ser aplicado el criterio de proximidad, debido a la accidentarían geográfica de la zona, cantidad y/o dispersión y distribución de los oferentes, el comité de Compras procederá junto al notario público a sortear los centros adjudicables en la zona de que se trate, de acuerdo con el siguiente protocolo:»

- «Apertura de acto para lectura a los asistentes conforme a la hora y en el lugar indicado por el comité mediante acto de alguacil.»

- « Participaran en el sorteo los Oferentes/Proponentes que hayan resultado calificados en la primera etapa del proceso. »

- « Los oferentes firmaran contrato en presencia de notario público autorizado por el comité en calidad de asesor de la negociaciones habilitados, para dar inicio al procedimiento de sorteos de los centros educativos a adjudicar.»

- «Sera realizado un sorteo por municipio no adjudicado, en el centro de operaciones del comité de la institución.»

- «Todo los ofertantes habilitados para el sorteo mediante un código que los identificara en el concurso.»

- «Se leerá el orden de precedencia de los centros sorteados en el orden menor a mayor de acuerdo a la matrícula de municipio de estos, el notario público leerá el centro sorteado en cada caso, procediendo el personal designado a sacar de la tómbola el código del oferente que resulte seleccionado de manera aleatoria, guardando la debida transparencia del procedimiento.»

- «Se considerará adjudicado al participante que aleatoriamente resulte ganador en la tómbola al momento de sortearse el centro correspondiente.»

- «Se deberá realizar el concurso hasta agotar todos los registro de códigos correspondientes a los oferentes habilitados en el municipio de que se trate.»

- «Se aceptarán los acuerdos entre los oferente del mismo municipio que quieran intercambiar escuelas, siempre que estos acuerdos estén firmados y sellados por todos los habilitados y autorizados por el comité.»

- «Los procedimientos deberán realizarse en ese mismo instante, levantando la mano para tomar la palabra. El o los Notarios actuantes procederán a hacer constar todas las incidencias que se vayan realizando durante la lectura.»

- «Sera elaborarán actas notariales, incluyendo las observaciones realizadas al desarrollo del acto de sorteo, los participantes legales o agentes autorizados de los oferentes.» (2018-2019.)

Implementación de Pago

«Se pagará un veinte por ciento (20%) de anticipo a las MIPYMES contra presentación de una Garantía de buen uso del anticipo, consistente en una póliza de seguro, por el valor del anticipo correspondiente. Este pago se hará sesenta (60) días después de la certificación del contrato por la Contraloría General de la Republica y a presentación de factura con Numero de Comprobante Fiscal (NCF) Gubernamental, y el 80% restante se pagará según facturaciones presentadas mensualmente durante la ejecución del contrato.» (2018-2019.) Para que en lo adelante exprese: garantía de buen uso del Anticipo.

Dicha garantía consistirá en una póliza de seguros y se presentará en Pesos Dominicanos (RD$), por el mismo monto del anticipo y por el tiempo de vigencia del contrato (Artículo 113 del Reglamento 543-12).

Reclamos, Impugnaciones y Controversias

En estos artículos mencionados a continuación son referentes al proceso de licitación de procesos en la normativa de imple mención indicadas según;

El «artículo (67) de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones del Estado establece que en los casos en que los Oferentes/Proponentes no estén de acuerdo con la decisión de adjudicación, tendrán derecho a acudir dicha adjudicación. El recurso contra la adjudicación deberá formalizarse por escrito y seguirá los siguientes pasos»:

«El oferente presentará la impugnación ante la entidad contratante en un plazo no mayor de diez días (10) a partir de la fecha del hecho impugnado o de la fecha en que razonablemente el recurrente debió haber conocido el hecho. «La entidad pondrá a disposición del recurrente los documentos relevantes correspondientes a la actuación en cuestión, con la excepción de aquellas informaciones declaradas como confidenciales por otros Oferentes o Adjudicatarios, salvo que medie su consentimiento.»

En los casos de reclamos de adjudicaciones, para fundamentar el recurso, el mismo se regirá por las reglas de impugnación establecidas en los reglamentos establecidos.

- « Cada una de las partes deberá presentar por sus escritos de los documentos que hará valer en apoyo de su presentación. Toda sociedad que conozca de un recurso deberá analizar toda la evidencia depositada o producida por la entidad contratante.»

- «La entidad notificará mediante acta el recurso a los terceros involucrados, dentro de un plazo de dos (2) días laborables.»

- «Los involucrados estarán obligados a responder sobre el recurso dentro de cinco (5) días, a partir del recibimiento de notificación, de lo contrario quedarán excluidos de los reclamos.»

- «La entidad estará obligada a resolver el conflicto, mediante resolución motivada, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, a partir de la contestación del recurso o del vencimiento del plazo para hacerlo.»

- «En caso de que un oferente/participante iniciare un procedimiento de reclamación, la entidad a licitar deberá poner a disposición del comité encargado remitiendo copia del expediente completo.»

Párrafo II.-« La presentación de reclamo de parte de un oferente o proveedor, no perjudicará la participación de éste en el curso o futuras, siempre que la misma no esté basada en hechos falsos.» (Fernandez, Ley 187-17 que modifica ley 488-08, 2017)

A continuación se indican las implementaciones adecuadas para la instalación de la planta física, las maquinarias y equipos de esta empresa que elaboran las raciones de almuerzo escolar; se detallara los requerimientos técnicos y dentro de un ambiente de buenas prácticas de manufactura para productos alimenticios, en los términos a continuación descritos»: (2018-2019.)

1) Planta Física.

1.1 **Área externa**. «Deberá establecer espacios externos (patios, vías de acceso) sin contaminación de basura, chatarra, acumulación de agua, maleza.»

1.2 **Edificaciones.** « La adecuación del local deberá ser de fácil acceso y estar aislado de focos de contaminación.»

Espacio: «Las instalaciones deben tener espacio adecuados y amplio para realizar las operaciones, y adecuados para los equipos estén ubicados de acuerdo al orden del proceso, que no posibiliten la de contaminación cruzada además de permitir la limpieza y desinfección del área y equipos.» (2018-2019.)

1.3 Área interna:

1.3.1 «Los pisos deben ser de buena calidad que les permitan ser lavable y en buen estado.»

1.3.2 «Los techos deben ser mantenidos, sin filtraciones y pintados.»

1.3.3 «Las paredes de material de fácil limpieza, sin presencia de daños visibles.»

1.3.4 «Las ventanas y puertas, protección de screeners y cortinas de viento en buenas condiciones.»

1.3.5 «Puertas: hechas de material liso, lavable. Adecuación de herramientas con cierre hermético y protección seguras.»

1.3.6 «Las instalaciones eléctricas estarán delimitadas por circuitos.»

1.3.7 «La iluminación natural o artificial debe ser clara y que permita realizar las actividades productivas con visibilidad. Las lámparas tendrán protección para mitigar contaminación en situaciones de roturas.»

1.3.8 « El proceso de eliminación de desechos líquidos. La edificación deberá tener drenaje adecuado, que evite la acumulación de agua de limpieza, protegido con rejillas en buen estado.»

1.3.9 «Eliminación de desechos sólidos. Se dispone de zafacones suficientes y bien ubicados, con funda plástica y tapa. Depósito de basura en el área externa, retiro periódico de basura que evite acumulación.»

1.3.10 «Ventilación. Adecuada, para evitar el calor excesivo.»

2) Abastecimiento de agua.

2.1. «La empresa cuenta con suministro de agua potable, con la presión necesaria para las operaciones, limpieza y servicios de higiene del personal.»

Para la elaboración de los alimentos, tiene un suministro de agua segura. Utiliza agua purificada si la misma no es segura y para el lavado de alimentos listos para comer.

2.2. «Los medios de almacenamiento de agua (tinacos, cisternas, tanques) se encuentran limpios y en buen estado. Se realiza periódicamente la limpieza y desinfección de los mismos.»

3) Servicios de higiene del personal

3.1 «La empresa cuenta con baño (s) que tienen inodoro (s) y lavamanos, ubicado (s) fuera del área de proceso .con materiales para la higienización del personal (papel y jabón y papel toalla.).»

3.2 «La empresa cuenta con lavamanos ubicado (s) en el área de proceso, con materiales para la higienización del personal (jabón y papel toalla).»

4) Higiene del Personal.

4.1 «El personal que elabora los productos viste uniformes o ropa de color claro

y limpio.»

4.2 «El personal debe tener condiciones de higiene (uñas cortadas y limpias, cabello corto y recogido con cubre pelo, sin barba, sin prendas). Utilizar la debida aplicación de control (sin hablar sobre los alimentos, toser, tocarse cabellos / nariz).»

4.3 «Salud del Personal debe ser vigilada, evitar heridas y lesiones abiertas. No se permitirá que el personal realice como practica toser sobre los alimentos o cualquier forma anti higiénica registradas.»

5) Programa de Control de plagas.

«La empresa debe tener un control de registro de las plagas (ratas, cucarachas, moscas entre otros) definiendo un método de registro de frecuencia, productos utilizados y responsables.»

6) Programa de limpieza y desinfección.

6.1 «la institución debe ejecutar programas de seguimiento para ejecutar la limpieza y desinfección de áreas y equipos, donde se especifica: equipo en las área, estrategias de limpieza, productos utilizados, frecuencia, responsable...»

6.2 «Realiza periódicamente una limpieza profunda de áreas, equipos, campanas de extracción, ductos de ventilación y recolección de grasa y humo, cuartos fríos, almacenes.»

7) Almacén de materias primas.

7.1 «La empresa tiene un área limpia y organizada, para colocar las materias primas que se almacenan a temperatura ambiente, colocadas sobre tarimas y

anaqueles, con buena ventilación y protegidas de plagas.»

7.2 «La empresa dispone de refrigerador (es) y congelador (es), limpio (s), en buen estado de funcionamiento, con termómetros para medir la temperatura.»

7.3 «La empresa aplica controles de rotación de las materias primas de acuerdo al orden de llegada y consumo, siguiendo el l criterio: primero en entrar, primero en salir (PEPS).»

8) Equipos y utensilios

8.1 «Equipos y utensilios de proceso. La empresa cuenta con los equipos y utensilios necesarios para la elaboración de las raciones de almuerzo escolar, en buen estado y buen funcionamiento.»

El material del cual están construidos es no poroso y lavable.

8.2 Auxiliares. « La empresa dispone de un medio para recolectar vapores, humo y grasa en la cocina, integrado por campana-extractor y ducto, en buen estado de funcionamiento. Mantiene un programa de limpieza periódica para evitar acumulación de grasa y suciedad.»

La empresa dispone de mesas de trabajo con topes de acero inoxidable para las operaciones de la cocina.

9) Proceso de elaboración del almuerzo escolar.

9.1 .1 «Recepción de Materias Primas. La empresa define estándares para cada materia prima, tiene suplidores confiables, evalúa la calidad en la recepción, rechaza materias primas que no cumplen con los requisitos.»

9.1.2 «Conservación de las Materias Primas. En condiciones de orden, higiene, ventilación y requerimientos de temperatura.»

9.1.3 «Preparación de los alimentos. En condiciones de higiene y orden, evitando la contaminación cruzada.»

9.1.4 « Preparación a tiempo y temperatura de cocción adecuada para los diferentes alimentos a fin de lograr su cocción y eliminación de microorganismos contaminantes. Uso de envases con tapa hermética, No se utiliza fundas plásticas para tapar los envases durante la cocción.»

9.1.5 «Envasado de los alimentos, sin contaminación, el personal con vestimenta adecuada, usa mandil, cubre pelo y tapaboca.»

Utensilios limpios y desinfectados. Los envases son aprobados internacionalmente para almacenar alimentos calientes.

1.6 «Mantenimiento en caliente. Los alimentos se mantienen a temperatura superior a 65 grados Celsius hasta su consumo.»

10. Áreas de lavado de vegetales y carnes y de fregado de equipos y utensilios.

La empresa tiene un área para el lavado de vegetales y carnes, con agua potable disponible y fácil de limpiar.

Se dispone de un fregadero de dos compartimientos, uno para los vegetales y otro para las carnes, para evitar contaminación cruzada.

La empresa tiene un área para el fregado de los equipos y utensilios utilizados en la preparación del almuerzo escolar. Con agua potable disponible, fácil de limpiar.

Las áreas de lavado tienen un sistema de disposición de desechos líquidos, para evitar acumulación de agua de la limpieza y de disposición de desechos sólidos para colocar la basura proveniente de la limpieza.

11. Distribución

11.1 Los vehículos utilizados para la distribución del almuerzo escolar en los centros educativos, son cerrados, limpios, ordenados, en buen estado y con buen funcionamiento. Los alimentos protegidos de contaminación externa. No se transporta ningún otro material junto con los alimentos.

11.2 La cantidad de vehículos permite cumplir con las entregas en el horario establecido.

12. Servicio en los centros educativos.

La empresa tiene personal para el servicio de los alimentos en los centros educativos, con vestimenta de color claro, limpia, usa mandiles, cubre pelo, guantes y tapaboca.

13. Capacitación del personal.

La empresa deberá tener programa de capacitación del personal sobre inocuidad, manejo higiénico de los alimentos y otros temas relacionados con la elaboración, servicio de alimentos preparados.

- «el adjudicatario, aceptara las supervisiones e inspecciones de su planta y los equipos de producción y de transporte, por parte de la entidad contratante; tanto en la fase previa a la firma del contrato como durante la ejecución del mismo, en modalidad sorpresa.»

- **«**Que todos los documentos presentados y requeridos a los fines de esta licitación son originales.»

1.6. Ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas de Servicios.

Promulgada en el 2006, cuyo objeto es transparentar el presupuesto del gobierno y crear transparencia en el manejo de los fondos públicos, mediante procesos de selección utilizando métodos de concurso, sorteos y licitaciones para las empresas oferentes que cumplan con los requerimientos solicitados.

Mediante esta son incorporadas a ofertar servicios demandados acorde al segmento de las empresas MIPYMES y demás sectores involucrados en el programa que cumplan con las regulaciones de lugar, obteniendo más oportunidades por su condición las Micro, Pequeña y Mediana empresa para ofertar sus servicios al Estado Dominicano.

Al investigar en la ley de referencia citamos el proceso a implementar según el modelo utilizado para la oferta al INABIE (Instituto de Bienestar Estudiantil), establecido al participar en concursos del Estado según; lo establecido en la ley 340-06 de Compras y contrataciones:

El distrito en el cual se estará participando (no podrá ser distinto al municipio en que se encuentra la empresa Instalada) es el siguiente:

a) «La oferta se mantendrá vigente hasta la suscripción del contrato, contado a partir de la fecha límite fijada para la presentación de ofertas, en conformidad con las condiciones de la Licitación. Podrá ser aceptada en cualquier momento hasta antes del término de dicho período si fuera dispuesta por acontecimientos relevantes.»

b) «Si nuestra oferta es aceptada, nos comprometemos a obtener una garantía de fiel cumplimiento del contrato, de conformidad con los criterios de condiciones de la licitación, por el importe del cuatro por ciento (4%) a las empresas que no sean Mipyme del monto total de la adjudicación, como forma de asegurar el fiel cumplimiento de lo pactado. (las MIPYMES, le será retenido como garantía uno por ciento (1%)»

c) «No será partícipe en calidad de oferentes en más de una oferta, excepto en el caso de propuestas alternativas, de conformidad con los reglamento de condiciones de la licitación.»

d) «En la firma, sus afiliadas o subsidiarias, incluyendo cualquier subcontratista o proveedor de cualquier parte del contrato, no han sido declarados inelegibles por el contratante para presentar ofertas »

e) «Queda entendido que esta oferta, junto con su aceptación por escrito que se encuentra incluida en la notificación de adjudicación, constituirá una obligación contractual, hasta la preparación y ejecución del Contrato formal.»

f) «Entendemos que el contratante no estará obligado a aceptar la oferta evaluada como la más baja ni ninguna otra de las ofertas que reciba, se deberá tomar en cuenta si cumple con las necesidades.» (2018-2019.)

Anteriormente se menciona las condiciones de oferta de acuerdo al formato de la ley 340-06 de compras y contrataciones. (INABIE, 2018)

CONCLUSIÓN

Al final de este capítulo se destaca el proceso de formalización de las empresas familiares a Mipymes, lo cual incentiva a la promulgación de nuevas regulaciones para el desarrollo social y económico que se manifiesta con el crecimiento sostenido de este sector. Muestra cómo se puede incentivar el progreso continuo de las normativas que motiven la innovación del mercado como la inclusión de la mujer en proporciones más activas en los aportes a la economía dominicana, ya que el país está en proceso de crecimiento la competitividad interna de las Micro, Pequeñas y Mediana empresa; en la inserción de la MIPYME la ley 340-06 presenta con protagonismo de tener posibilidades de ofertar por ser de este segmento.

Capitulo II

Análisis FODA y Diagnostico de Gestión de procesos de Producción de la empresa.

INTRODUCCION

Este segundo capítulo muestra las características de innovación para la creación y conocimiento internos de los procesos identificados en el levantamiento de los datos del proceso de producción actual producción. Determinar las oportunidades de mejora en el registro de la gestión de implementación de procesos se destaca en la encuesta directa concerniente a la operativa de la empresa.

En términos generales es crear políticas de control de procesos al implementar de herramientas de control de gestión; obtener resultados y beneficios de planificar estrategias acorde a las necesidades planteadas y lleva a conocer mejor nuestras visión de negocio por lo cual determinaremos si vamos por el camino correcto, permitiéndonos compararnos con los demás y saber que estamos haciendo mal, de forma que podamos hacerlo mejor.

2.1 Prácticas Operacionales de Innovación en la empresa

Las buenas prácticas son términos generales de estrategia operaciones en los proceso, función básica para unificar la cadena de actividades operativas constituida mediante el levantamiento de datos, para la ejecución de los proceso; con el fin de planificar la realización de las tareas a ejecutar en una empresa, mediante estándares seguidos de dinámicas progresivas adecuadas a los procedimientos acorde a sus necesidades de ejercicio.

El principal objetivo de la creación, que persigue la implementación del Manual de políticas y procedimientos, es documentar todas las informaciones relevantes al proceso de producción. Identificar los esquemas de trabajo de producción de la empresa para coordinar con más eficiencia y eficacia los procesos de producción de la institución, de formar una sinergia constante en la ejecución de las tareas.

Como consecuencia de la organización estructurada de las políticas y procedimientos de los procesos de la empresa. Posteriormente tener en su haber la creación del manual de políticas y procedimiento interno de la organización, le permitirá tener registro de sus normas y procedimientos operacionales de los procesos de producción.

2.2 Generalidades de El Patio de la Madre.

El Patio de la Madre Alta Cocina Srl., fundada por una matrimonio dominicano que desea diversificar sus ingresos y mejorar su calidad de vida, creada en el año 2014, registrada como Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL) para realizar la actividad comercial de comida empresarial: suscripta de cuotas sociales los socios

suscriptores de la totalidad de las cuotas que integran el capital social se encuentran debidamente representados.

Esta sociedad realiza cada cuatro (04) años acto de Asamblea General Ordinaria para designar a un Gerente general en representación de la empresa acorde a lo establecido en sus estatutos sociales. La empresa está ubicada a una distancia cercana de consumidor final, próximo a sectores industriales de zonas francas, lo cual facilita la distribución que implica gastos bajos, pues cuenta con dos (2) vehículos para transportar el producto.

Misión del Negocio

Proveer un servicio excelente a las escuelas de Jornada extendida del almuerzo escolar con calidad y eficiencia, ofertando menus acorde al recetario establecido y menús variados para la comida empresarial, cumpliendo con los más altos estándares para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofertar productos de calidad y atenciones de primera.

Visión

Ser reconocidos en el mercado de suplidores de almuerzo escolar y comida empresarial por nuestra calidad y servicios, innovar en la competencia en el negocio y desarrollando iniciativas activas para innovar en el sector Mipymes de nuestro país.

Valores

- Integridad
- Equidad
- Responsabilidad
- Honestidad

A continuación se presenta el significado de los Valores de la empresa El Patio de la Madre, Alta Cocina;

Integridad: Hacer las cosas acorde a los estándares establecidos para el desarrollo de todos.

Honestidad: Ofertar productos de calidad y a precios justos con claridad y transparencia.

Responsabilidad: Cumplir con las normas establecidas en los contratos realizados y eficiencia en el servicio.

Equidad: satisfacer las necesidades del cliente manteniendo el equilibrio entre las partes sin desigualdad de condiciones.

La creación de esta sociedad es una iniciativa para formar parte del programa de Almuerzo Escolar, Jornada extendida en la Republica Dominicana. Este programa permitirá la inclusión de empresas Mipymes formadas por familias en miras de desarrollarse, mediante políticas educativas creadas por el Estado. El objetivo consiste en incluir a los emprendedores en el desarrollo de la sociedad y equidad en la distribución de las riquezas, permitiendo el fortalecimiento y la preparación de las empresas actuales con los estándares exigidos, que permitan brindar los servicios en las escuelas del Estado.

2.2 Encuesta de Procesos de Producción de La Empresa El Patio de la Madre.

Con el objetivo de transparentar los procesos de producción de la empresa El Patio de la Madre, Alta Cocina, se acudió al levantamiento de datos a través de una encuesta a nueve (9) colaboradores a quienes se les aplico un cuestionario de

preguntas en relación a los procesos de producción realizados en la institución de referencia.

El objetivo de esta encuesta es identificar las oportunidades de mejora que tiene la sociedad El Patio de la Madre, Alta Cocina; y con la misma se podrá determinar las debilidades y fortalezas presentadas y con ello mitigar los riesgos para implementar estrategias acorde al funcionamiento adecuado de la producción.

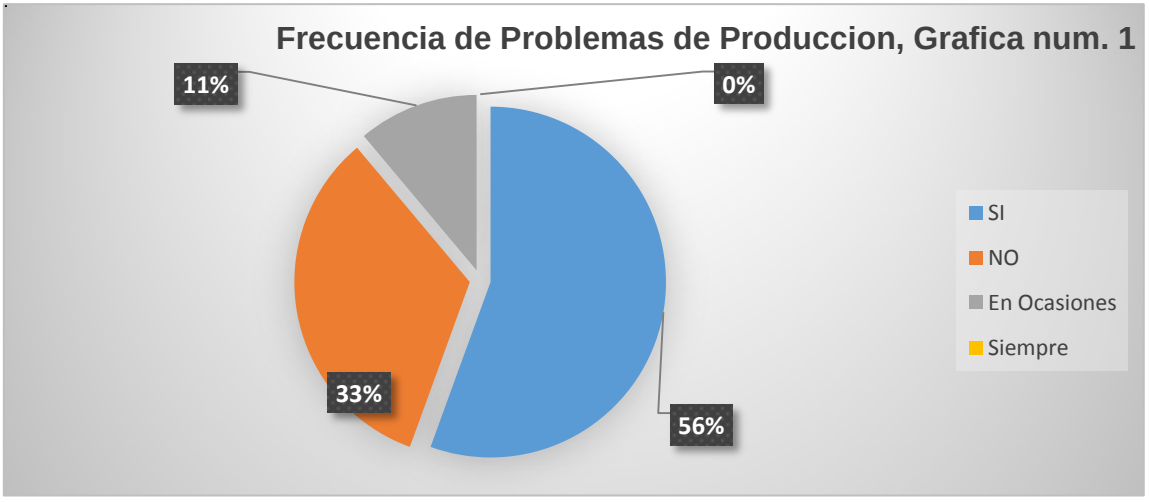
De igual modo impulsar con mayor eficiencia las fortalezas en torno al proceso de producción, aplicando sinergia con el equipo.

Pregunta

1. **¿Con frecuencia se presentan problemas en el proceso de producción en la empresa?**

Ord.	Op. de respuesta	Frecuencia	%
1	**SI**	5	56%
2	**NO**	3	33%
3	**En Ocasiones**	1	11%
4	**Siempre**	0	0%
Total		**9**	

Fuente: Encuesta Directa



Fuente: Encuesta Directa

Análisis del Resultados

De acuerdo con los datos obtenido, los empleados de la empresa el Patio de la Madre afirmar en un 56% la alta frecuencia de los problemas de producción en la empresa, por otra parte 3 de los empleados dicen no presentan problemas y apenas un 11% de 1 afirmo en ocasiones de los encuestados. Ver grafica 1.

Este es el resultado de la desinformación de los empleados a falta de comunicación efectiva de parte de los encargados de la producción, asimismo la falta de mitigación del riesgo mediante la comunicación constante y establecimiento de controles adecuados a la producción.

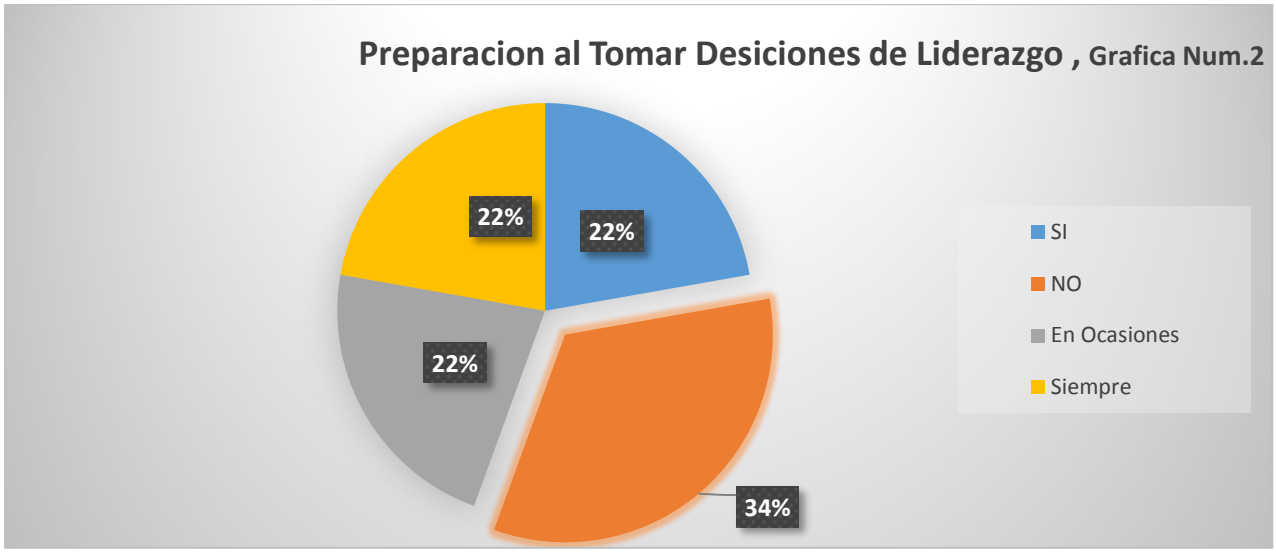
Elaborar estrategias de comunicación constantes para mitigar las situaciones que pudieran presentarse con reuniones de todo el personal al final de la jornada con breves intervenciones para saber el proceso de la producción del día y comentar lo que afecto la producción generando mejoras continuas.

Pregunta

2. ¿Se siente usted, preparado para tomar decisiones si el jefe no está?

Ord.	Op. Respuesta	Frecuencia	%
1	SI	2	22%
2	NO	3	33%
3	En Ocasiones	2	22%
4	Siempre	2	22%
Total		**9**	

Fuente: Encuesta Directa



Fuente: Encuesta Directa

Análisis del Resultados

Como podemos observar un 33% de los empleados no se siente preparado para tomar decisiones de liderazgo en la empresa el Patio de la Madre en ausencia del jefe y 2 de cada encuestado si lo haría posibilidad de orientar estrategias de liderazgo más efectivas de empoderamiento de los empleados y la gestión del conocimiento para un efectivo resultado. Ver grafica 2.

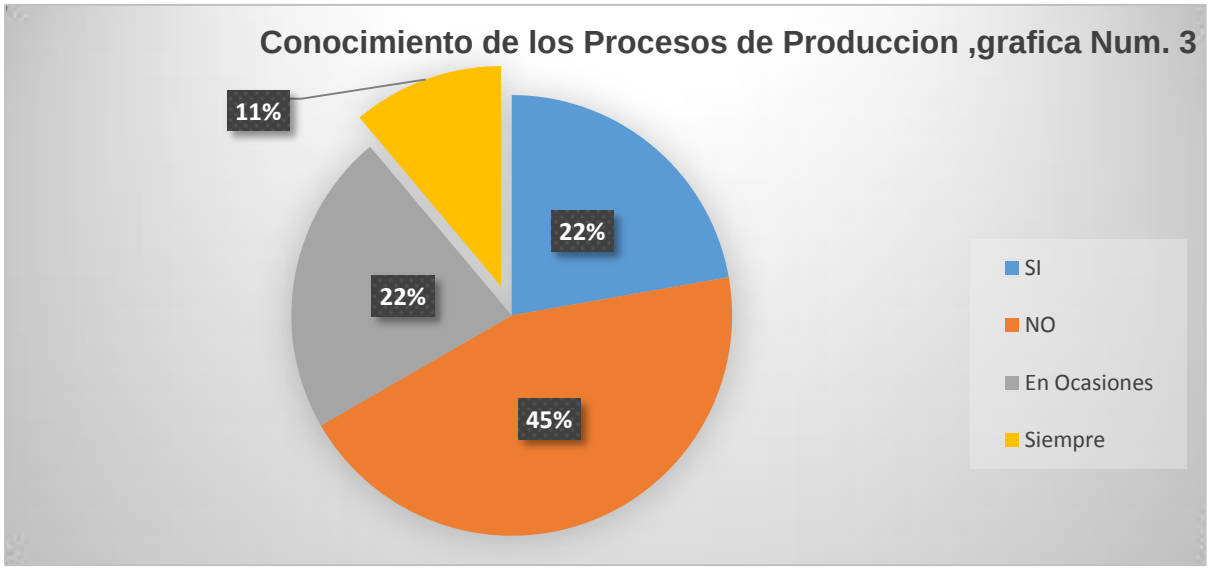
Este es el resultado de la falta de empoderamiento ya que el personal no se siente

identificado porque entiende que no es tomado en cuenta, por lo que la empresa debe ser más inclusiva en velar que los empleados expresen su apoyo en cuanto a sus experiencias y de esta manera puedan enriquecer al fortalecimiento de los procesos con sus conocimientos y aportes para las mejoras.

Pregunta

3.¿Está usted pendiente de todos los procesos de producción que se llevan a cabo?

Op. Respuesta	Op. Respuesta	Frecuencia	%
1	SI	2	22%
2	NO	4	44%
3	En Ocasiones	2	22%
4	Siempre	1	11%
Total		**9**	



Fuente: Encuesta Directa

<u>Análisis del Resultados</u>

Al observar las dimensiones en la gráfica un 45% de los encuestados no está pendiente de los procesos de producción en la empresa, y un 22% dice que sí y 22% respectivamente en ocasiones y solo 1 afirma que siempre, este es el resultado de la falta de comunicación y gestión del conocimiento entre los empleados. Ver grafica 3.

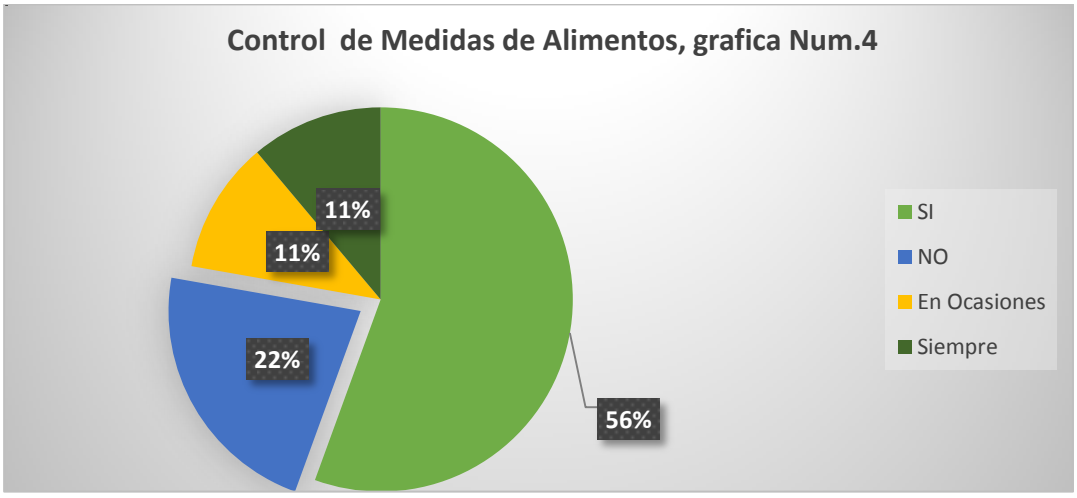
Es importante la gestión del conocimiento en las empresas ya que este permite tomar a las colaboradores más diestros que tenemos en las areas para la preparación de los

demás de esta forma promovemos el crecimiento personal y el desarrollo de los colaboradores con personal que aporte con su conocimiento directo de la empresa para crear la conexión que permita el buen desarrollo de la actividades a realizar.

Pregunta

4.¿Utilizan Medidas de control en la producción de alimentos?

Ord.	Opción de respuesta	Frecuencia	%
1	SI	5	56%
2	NO	2	22%
3	En Ocasiones	1	11%
4	Siempre	1	11%
Total		**9**	



Fuente: Encuesta Directa

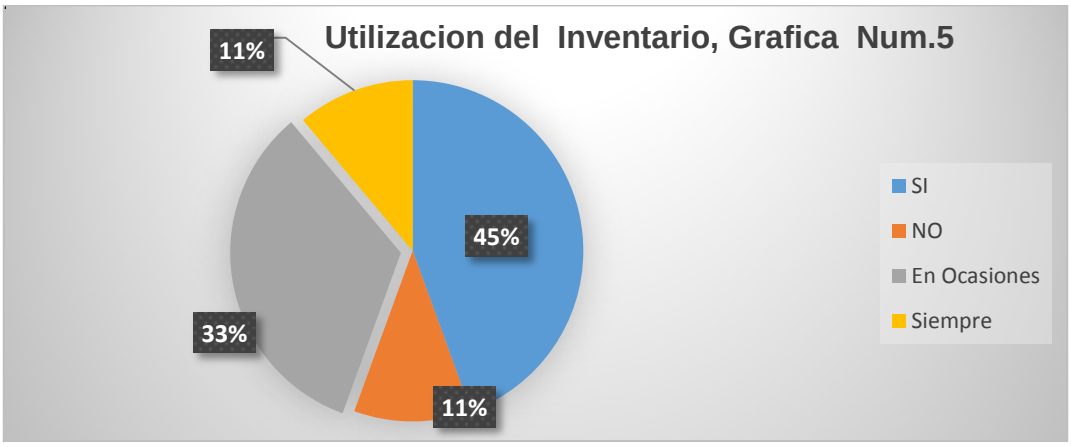
Análisis del Resultados

En el grafico núm. 4 nos indica que un 56% de los encuestados respondió que sí, se utiliza controles de medida para la producción de alimentos y 2 de 9 encuestados con un 22% con una respuesta negativa contrarrestando con los mínimos de un 11% que es positivo. Este es el control principal que debe tener la empresa ya que afecta drásticamente el gasto y la rentabilidad de la misma. Ver grafica 4.

Pregunta

5.¿Utilizan controles de entrada y salida de inventario?

Ord.	Op. de respuesta	Frecuencia	%
1	SI	4	44%
2	NO	1	11%
3	En Ocasiones	3	33%
4	Siempre	1	11%
Total		**9**	



Fuente: Encuesta Directa

Análisis del Resultados

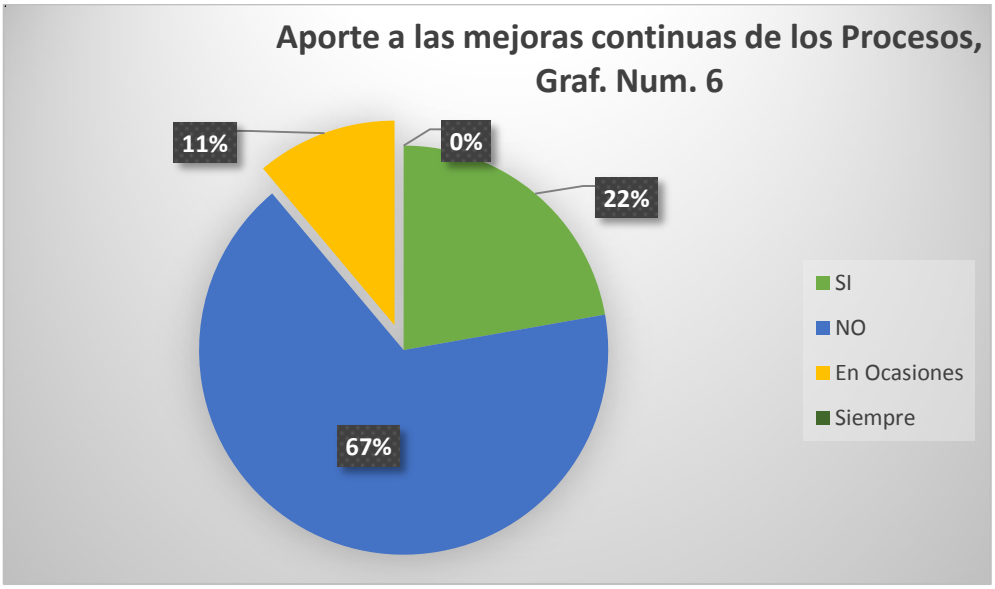
Podemos observar en la gráfica núm. 5 que los empleados de encuestados tienen un 45% de afirmación en el conocimiento de la utilización de controles de entrada salida de inventario en el negocio, un 33% de los colaboradores en ocasiones llevan los controles, sin embargo un 11% no lleva los controles y un 11% siempre. Lo cual nos indica que los controles no se están completando totalmente ya que hay variables que inciden en la frecuencia la parte ocasional es muy alta. Ver grafica 5.

Los controles forman parte de los elementos relevante al momento de pasar balance a los beneficios de la empresa ya que nos permiten detectar lo que entra y sale de la misma, así como la utilización de los recursos, mantenimiento de los equipos, utilización de materia prima etc. En caso de que estos no sean llevados correctamente no arrojaran la información oportuna para poder tomar decisiones de costos acorde a la realidad por lo que deben ser rigurosa su realización.

Pregunta

6. ¿Participa usted, aportando ideas en mejora de los procesos?

Ord.	Op. de respuesta	Frecuencia	%
1	SI	2	22%
2	NO	6	67%
3	En Ocasiones	1	11%
4	Siempre	0	0%
Total		**9**	



Fuente: Encuesta Directa

Análisis del Resultados

Mediante el levantamiento de datos nos muestra que un 67% de los colaboradores no aporta su conocimiento para el mejoramiento continuo de los procesos diarios, un 22% tímidamente sí, un 11% de un margen muy bajo en ocasiones, esto nos indica que la empresa tiene altas brechas, por falta de comunicación, los cual es un punto de

mejora que puede abrir altas posibilidades de cambio por parte de los empleados hacia la empresa y fortalecer el compromiso con esta. Ver grafica num.6.

Esto nos muestra que las empresas necesitan la elaboración de estrategias constantes de mejoras continua de los procesos que les permitan desarrollo adecuado de los procesos diarios de la empresa con altas posibilidad de crecimiento de la empresa que va de la mano con el desarrollo de sus colaboradores.

2.3 ANALISIS FODA

Al Identificar la condición de los procesos de producción de la de la empresa, en relación a los factores internos determinantes en el éxito de las operaciones en el desarrollo de la perspectiva estratégica de que determina los factores fuertes y débiles de la empresa El Patio de la Madre, Alta Cocina.(ver tabla no.1).

Tabla no.1 Análisis de Fortalezas y Oportunidades de la Empresa El Patio de la Madre, Alta Cocina.

Fortalezas
• Personal Comprometido • Buen Clima Laboral • Responsabilidad Social
Oportunidades
• Políticas Gubernamentales • Acceso a Capital de Trabajo • Facilidades de Formación

Fuente: elaboración propia

A continuación se presenta las definiciones de la tabla no.1 Fortalezas y Oportunidades de la empresa El Patio de la Madre, Alta Cocina, identificadas en el proceso de mejora;

Fortalezas

Personal Comprometido: .nuestro personal está dispuesto a dar lo mejor cada día para el crecimiento de la empresa.

Responsabilidad Social: colaboramos con las Escuelas del Programa aportando nuestro apoyo en actividades de apoyo a los estudiantes.

Buen Clima Laboral: el trato cálido y empático de la empresa hacia los colaboradores crea un ambiente de trabajo equilibrado para la realización de las tareas.

Oportunidades

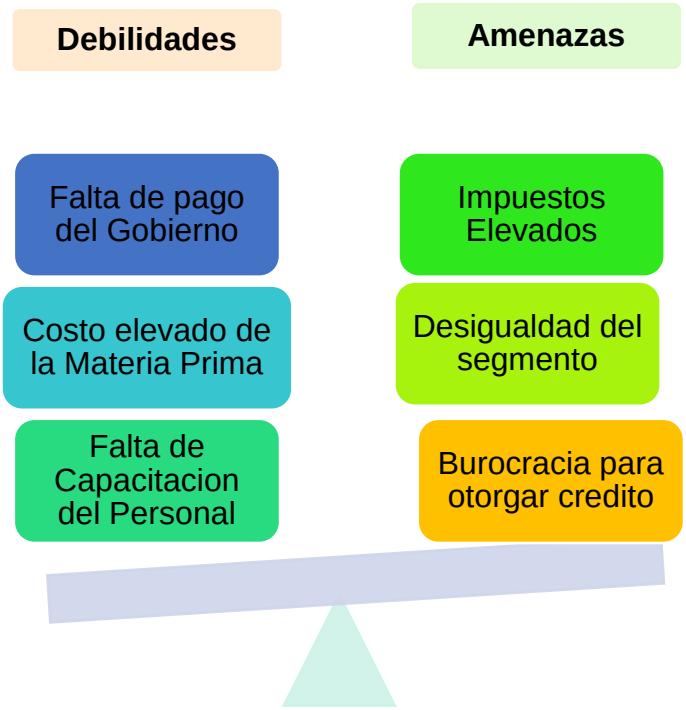
Políticas Gubernamentales: programas de gobierno otorguen la implementación de políticas delimitada relacionadas al segmento MIPYME para fortalecer el crecimiento real y sostenibilidad del sector.

Acceso a Capital de Trabajo: Crear productos acorde al segmento MIPYME para su financiación y desarrollo; con el fin de crear oportunidades a largo plazo que le permitirá a la empresa el acceso al Sector Financiero.

Facilidades de Formación: implementar estrategias de comunicación mediante el acercamiento a la comunidad MIPYMES, enfocado a la educación del sector mediante la creación de cursos Online, coordinado con el INFOTED etc.

Destacar las debilidades y fortaleza es parte del proceso de transformación de la empresa es el espejo que nos ayuda a conocernos internamente, para saber que no está funcionando y que si está funciona en nuestra institución. Ver grafica no.2 de tabla de debilidades y fortalezas.

Tabla no.2 Debilidades y Amenazas de la empresa El Patio de la Madre, Alta Cocina;



Fuente: Elaboración propia

A continuación se presenta las definiciones de la tabla no.2, en el levantamiento de las debilidades y amenazas fueron encontradas en la empresa El Patio de la Madre.

Debilidades

Falta de Pago del Gobierno: el plazo de pago del estado es a más de 90 días (3) meses afectando gravemente las finanzas del proveedor.

Costo Elevado de la Materia Prima: los constantes aumentos en la materias primas utilizadas incrementa los costos de producción.

Falta de capacitación del personal: la falta de formación de los empleados conlleva en constantes errores y pérdidas para la empresa.

Amenazas

Impuestos elevados: la falta de políticas claras en cuanto a la materia impositiva en relación al segmento Mipyme la tributación es manejada de forma igual que empresa las grandes empresas; deben de pagar impuesto sin haber cobrado sus facturas en el caso de los suplidores, teniendo que recurrir al factoring (venta de facturas) para poder tener capital para poder seguir sosteniendo las operaciones.

Desigualdad del segmento: Las empresas suplidoras del almuerzo de la tanda extendida contratadas por INABIE, tienen actualmente como desventaja la creciente orientación de Inabie a desconocer el aumento constante del precio de los productos que se utilizan para elaborar dichos alimentos. Al punto de que después de los primeros cuatro años autorizaran un reajuste de 3 pesos para el nivel básico y 5 pesos para el nivel medio en mayo del año 2017-2018, y no obstante siendo este aumento pírrico, ya a principios de ese mismo año escolar habían procedido a aumentar unilateralmente la cantidad de la ración servida, sin informarlo a sus suplidores de manera formal, sino, hasta finales del 2018.

Burocracia al otorgar créditos: el pápelo excesivo, provocación al endeudamiento del propietario del negocio, altas tasas de interés para las empresas Mipymes forman parte de las principales trabas en el sector financiero; se considera de alto riesgo a este segmento, las limitantes para acceder al crédito son constantes, para fines de inversión; considerando que la empresa tenga o no garantía en determinadas ocasiones para el sector financiero su ingreso irregular es una cartera propensa a atrasos.

2.4 Características que desfavorecen a la empresa el Patio de la Madre.

La falta de financiamiento blando y la carga impositiva del estado son dos de las características principales que ha tenido que afrontar esta empresa ya que ha tenido que ser financiada con el crédito de sus propietarios , lo cual no permite que la empresa desarrolle su crédito en el sector financiero por la desigualdad de acceso al crédito con papeleos excesivos y burocracia de este sector, la falta de asesoría financiera, en este aspecto nos referimos a una asesoría que tenga un fin didáctico, de facilidades y orientación para competir en los mercados internacionales, servicio energético deficiente, son otros de muchos factores que podrían mejorar las condiciones del sector Mipyme y particularmente de esta empresa.

2.5 Problemática de Planificación y Gestión de El Patio de la Madre

El conocimiento y desconocimiento son una balance que define el camino del emprender un negocio Pyme es un alto riesgo pero vale la pena el reto de formar las estrategias que nos definirán como empresa en el camino que formaremos al caernos y levantarnos nuevamente será esta la clave que nos establecerá como la empresa indicada o modelo a seguir en la ejecución al ejecutar todos los esfuerzos posibles para fomentar la mitigación de conflicto en los procesos , realizando las mejoras y plasmando nuestro objetivo y en caso de fallar como poder seguir adelante.

Problemas en la planificación del Negocio

- Planeación inadecuada por falta de medición de riesgos
- Falta de programa de mejoras para la continuidad del negocio

- Falta de planes para el desarrollo de ideas a futuro
- Estructuras organizacional deficiente
- Carencia de programación estrategias a largo plazo
- Falta de objetividad en las expectativas

Problemas en la gestión de la Empresa el Patio de la Madre Alta Cocina

- Desconocimiento del área.
- Dificultad para contratar mano de obra.
- Inexistencia de políticas de mejora.
- Falta de capacitación del personal y del administrador.
- Falta de controles de gastos.
- Mala gestión de mantenimiento de los equipos.
- Incumplimiento de las regulaciones de control.
- Falta de sistema de tomas de decisiones y solución de problemas.

Estas problemáticas afectan drásticamente el desempeño adecuado de un determinado proyecto y cuando valoramos nuestras debilidades y fortalezas y trabajamos con énfasis en las mejoras debemos tomar en cuenta que debemos al menos conocer el área en el cual estamos incursionando a menos y en caso de no ser así, se entiende que debemos asumir el riesgo al fracaso y a medida que vallamos afrontando las dificultades aprender y estar en constante investigación de conocimientos.

En este proceso de implementación que podría ser implementado de forma compleja pues existen distintas fuentes y tipos de información, con diferente calidad y validez.

Estas tienen que ser interpretadas y pueden tener diferentes grados de subjetividad. La decisión es más objetiva y luego merecedora de más confianza cuando es tomada a partir de hechos, evidencias y análisis de datos. El ciclo de la PHVA es planificar, hacer, verificar y actuar los cuales forman parte de los fundamentos básicos de la ISO 9001:2015 relacionados al pensamiento básico para la aplicación de la toma de decisiones con sentido de riesgo». (ISO:9002015, Norma, 2018);

CONCLUSION

En relación a lo antes expuesto, se procederá a la implementación de acciones para ejecutar estrategias de propuesta de políticas y normas que regulen los procesos de producción. Al conocer las necesidades de la empresa El Patio de la Madre mediante la encuesta realizada se enumeran los beneficios de la aplicación de la misma, así como las problemática que presenta este segmento de las Mipymes al identificando las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas.

Esto nos indica que podemos precisar las oportunidades de mejora cuando realizamos un debido seguimiento constante al estandarizar los procesos de forma continua, adaptado a las necesidades y con actualización constante de las informaciones. El principal objetivo es la continuidad de la ejecución de la producción de la operativa de los procesos promoviendo; gestión del talento, comunicación de las informaciones, controles de seguimiento y mitigación de riesgo que es el objetivo principal de la ejecución del manual.

Capitulo III

Creación de Políticas y Procedimiento de la empresa El Patio de la Madre Alta Cocina.

INTRODUCCION

En este tercer capítulo, se plantean las necesidades operativas diarias de la empresa exigen un manejo adecuado los procesos e implementación, mediante políticas de procesos establecidos que se deben documentar por medio de manuales que nos indiquen el proceso de los procedimientos; con el fin de poder instruir a los colaboradores en las actividades a realizar en la ejecución de tareas. El objetivo de nuestro manual de políticas y procedimientos de la empresa El Patio de la Madre Alta Cocina es formalizar los procesos internos de la empresa de forma clara concisa para poder llevar los controles de los procesos de la empresa fomentando una estructura de trabajo organizada y controlada de los procedimientos a utilizar de forma sistemática en la producción, complementado con las normas y responsabilidades de cada implementación.

3.1 Objetivos Generales

Dotar de un instrumento regulatorio de procesos, genérico de políticas y procedimientos de la empresa y guía de conocimiento comprensivo de los procesos operativos internos que se implementa en la institución, precedente para el registro de los datos que normaran la organización.

Propósito del Manual

- Facilitar la ejecución del personal en la realización de sus actividades con eficiencia y eficacia.
- Mitigar los riesgos de la gestión de producción en la empresa.
- Motivar a los colaboradores a conocer la forma correcta de ejecutar las tareas,

Límites del documento

Este documento se limita a la creación de políticas y procedimientos de producción de la empresa el Patio de la Madre Alta Cocina incluyendo su modelo y características de realización de los procesos de elaboración utilizados.

Audiencia de objeto

La audiencia objeto de este documentos va dirigido a los participantes involucrados en el proceso de producción a implementar para crear manual de políticas y procedimientos , ayudar al desempeño de las actividades operativas correctamente ,promoviendo la integración en la dinámica de los interesados que participan en el proceso.

Responsables

Todos los colaboradores que integran la empresa son encargados de velar por el funcionamiento de los procesos de producción y cumplimiento de las normas en busca de las mejoras continuas.

Tabla de Levantamiento de Proceso de El Patio de la Madre Num.7

INFORMACION GENERAL DEL PROCESO		
Nombre del Proceso: Creación de Políticas y Procedimientos de producción	**Fecha de Aplicación:** Agosto 2019	**Empresa:** El Patio de La Madre Alta Cocina SRL
AREA DE IMPLEMENTACION		
• Producción de preparación de alimentos.		
OBJETIVOS		
• Documentar los procesos diarios de Producción. • Identificar la ejecución de las tareas. • Organizar la estructura de producción. • Planificar y estructurar los procesos de Producción. • Implementar controles Diarios.		
JUSTIFICACION DEL PROCESO		
• Falta de controles diarios. • Inexistencia de políticas escritas. • Mala gestión de mantenimiento de los equipos. • Falta de inventario. • Falta de sistema de tomas de decisiones.		

ALCANCE DEL PROCESO
• Creación de controles. • Estandarización de Procesos. • Implementación de estrategias de producción. • Planificación de inventario. • Asignación de responsabilidades.
RESPONSABLES DEL PROCESO:
• Gerente Administrativo (Propietario). • Encargado de Producción. • Auxiliares. • Servidoras.
REGISTRO DE EVENTOS DEL PROCESO
1. Apertura del local.
2. Vestirse con indumentarias de trabajo (mandil, gorros y guantes).
3. Lavarse las manos.
4. Preparar las provisiones para procesarlas.
5. Pesar las provisiones a utilizar y anotar en control de gastos diarios de materia prima (anexo 1)
6. Realizar prueba de agua, para revisar la calidad del agua.
7. Abrir el gas (GLP).
8. Proceder a preparar los alimentos.

9. Servir los alimentos en los chefing dish.
10. Proceder a distribución del producto con personal de la empresa y sus equipos.
11. Se llevan los alimentos al establecimiento escolar.
12. acompañado de personal de la empresa debidamente uniformados para servirlos.
13. Retorno a la empresa con los equipos utilizados para su higienización.
14. Limpieza del local.
15. Realizar inventario de los utensilios en uso y sus estados.
16. Realizar inventario de materia prima, para los fines de realizar pedidos de ser necesarios.
17. Control de limpieza general y del baño los cuales se revisan cada media hora.
18. En la mañana se procede a dar entrada a las provisiones de utilización diaria.
19. **Proceso de cierre del local** : • Paso 1: Cerrar tanque de Gas (GLP) • Paso 2: Verificar todos los equipos ;(frízer, Neveras, estufas, extractores etc.) • Paso 3: Cerrar el agua y verificar los tinacos. • Paso 4: Sacar Basura • Paso 5: Cerrar Puertas y Ventanas • Paso 6: Monitoreo constante a través de cámaras de seguridad y GPS.

Anotaciones: el recetario y el menú se trabajan por semanas, autorizado por el Instituto de Bienestar Estudiantil.
Fuente: elaboración propia.

Conceptos Básicos

Auxiliares: son los responsables de ejecutar los procesos de producción, son los ejecutores de las tareas de producción básicas fundamentales para el funcionamientos del negocio

Encargado de Producción: es el encargado de llevar a cabo la operativa diaria de producción de las tareas asignadas y sacar la producción.

GPS: es un programa de gestión de seguridad el cual es instalado en los vehículos con el fin de monitorear las rutas recorridas.

Materia Prima: son los productos utilizados para producir los alimentos.

GLP: Gas licuado de petróleo.

Indumentaria: vestimenta utilizadas para trabajar.

Gerente Administrativo: es el dueño del negocio, encargado de conseguir los fondos para producir, manejo del personal, supervisión, coordinación de operatividad y manejo de las finanzas.

Servidoras: son personas de la comunidad encargadas contratadas por horas para servir en los recintos.

Chefing dish: envases utilizados para distribuir los alimentos.

Recetario: es el menú autorizado utilizado para realizar las comidas por semana.

Utensilios: cucharones de medidas, gorros, mandril, guantes, tapa bocas etc.

Provisiones: son los recursos adquiridos para realizar una determinada obligación.

Higienización: acción y efecto de limpiar.

3.2 Plan de implementación de Levantamiento de Datos

Al implementar la elaboración del plan de levantamiento de datos realizamos un levantamiento de las tareas diarias realizadas en la empresa las cuales son llevadas a cabo diariamente para realizar las operaciones con el fin de tomar las decisiones de manera correcta y de igual manera registrar y controlar acciones correctivas para evaluar los efectos en el proceso y elaborar estrategias de mejoras continuas para la continuidad del negocio.

El desarrollo del Plan de Levantamiento de procesos a implementar en la Empresa El Patio de la Madre Alta Cocina según detallados a continuación:

1.0 Levantamiento de Procesos (Ver grafica no.8)

Esta etapa es crucial para los procesos de registro de las operaciones de la empresa y su implementación diaria a ejecutar y verificación de documentos en uso.

1.1 Verificación de los documentos en uso: Validación de documentos utilizados en la empresa para la producción.

1.2 Registro de las informaciones de producción: anotaciones relevantes de los procesos de producción.

1.3 Registro de control de inventario: materia prima de entrada y salida, detergentes, utensilios, empaques etc.

1.4 Registro de control de higienización: limpieza de local (interior /exterior), baños, purificadora de agua, fumigación.

1.5 Registro de control de medidas: pesar las materias primas, registrar medida utilizadas en la preparación de alimentos.

1.6 Capacitación del personal.

2.0 Investigación de Implementación de procesos (Ver grafica no.8)

2.1 Análisis de competencia del proceso interno: analiza la efectividad del proceso, mediante encuesta o comparaciones externas de las demás empresas con la misma operatividad para su mejora.

2.2 Análisis de problemáticas: 2.2.3 debilidades, 2.2.4 amenaza, 2.2.5 riesgo de procesos actuales; operatividad.

3.0 Políticas y procedimientos (Ver grafica no.8)

3.1 implementación: creación de manual de políticas y procedimientos de los criterios utilizados.

3.2 Diseñar normativas: unificar procesos, simplificar procedimientos, crear guía laboral de apoyo a su proceso.

3.3 Descripciones de puestos: responsabilidad de los colaboradores que intervienen el proceso.

3.4 Check list: lista de chequeo de las de control diario de tareas.

4.0 Control(Ver grafica no.8)

4.1 Controles: diseño de controles: creación de controles a utilizar.

4.2 Crear y desarrollar registros de control.

4.3 Inventario de mercancía, gastos, monitoreo, asignaciones.

4.4 Registro de entrada y salida de gastos: registro de herramientas de Excel para crear data de sistema y controles

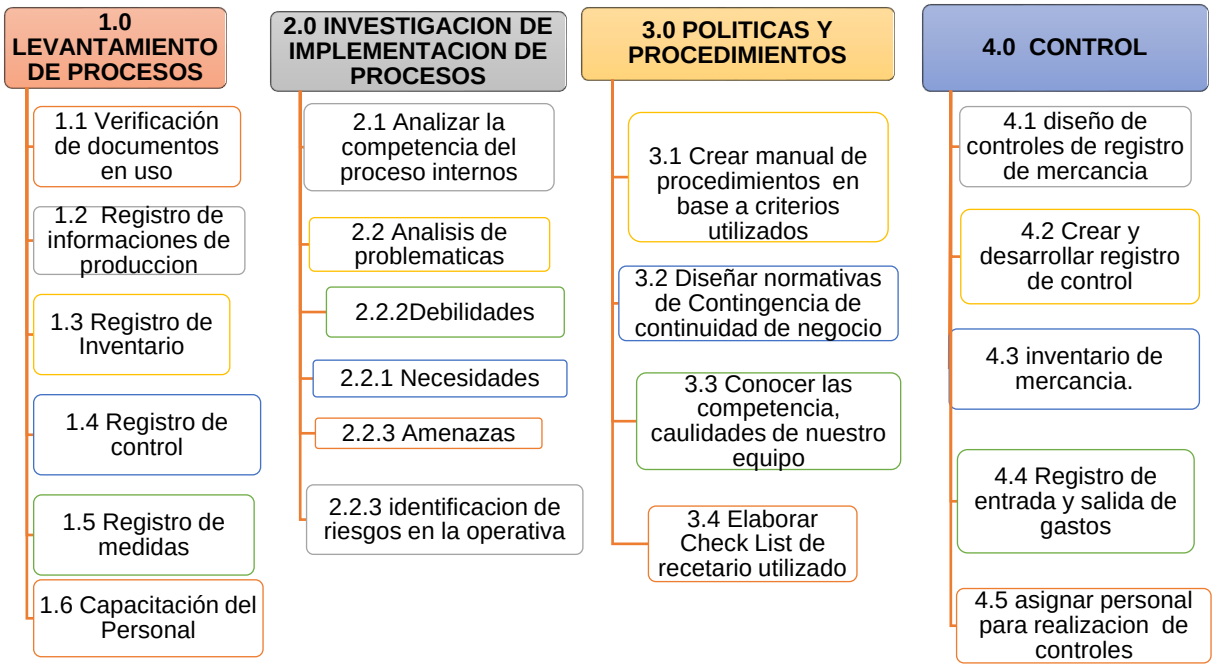
4.5 Asignar personal para la relación de controles.

Términos claves:

- **Registro:** almacenamiento de datos utilizados.
- **Inventario:** lista de elementos utilizados.
- **Check list.**: lista de chequeo.
- **Verificación:** comprobación de procesos.
- **Implementación:** funcionamiento de procesos acabados.
- **Operaciones:** realización de las tareas.

PLAN DE IMPLEMENTACION DE PROCESOS

DE LA EMPRESA EL PATIO DE LA MADRE. (Grafico no. 8)



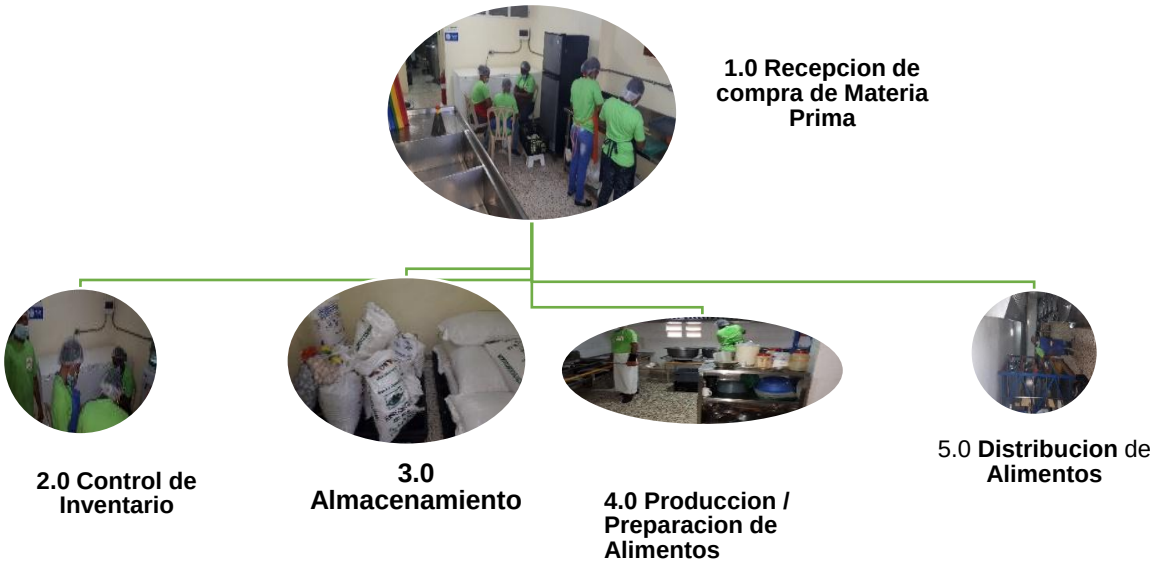
Fuente: elaboración propia

3.3 Esquema de producción

A continuación presentamos el proceso operativo de producción de la empresa El Patio de la Madre Alta Cocina presentando el esquema sistematizado de la producción en secuencia ordenada en la implementación internos.

Tabla de esquema de Procesos Num.9

Esquema de Producción del Patio de la Madre Alta Cocina Srl.



Fuente: elaboración propia.

Las cocinas que elaboran el almuerzo escolar tienen constante rotación de inventario, es decir movimiento registro constante de entrada y salida de materia prima debido a los protocolos de calidad, los alimentos utilizados deben estar frescos, los productos perecederos como el tomate, la cebolla, verduras, ajo etc.,

tienen corta duración; los imperecederos como el arroz, habichuelas etc., tienden a permanecer más tiempo.

3.4 Manual de Políticas y Procedimientos

I. Cumplir con el horario establecido de entrada a la empresa.
II. Utilizar las indumentarias (gorro, mascarilla, guantes, delantal).
III. No manipular los productos sin lavarse las manos.
IV. Revisar la calidad de los productos a utilizar al momento de elaborar los alimentos.
V. Queda prohibido llevarse productos crudos de la empresa.
VI. Todos los empleados deben apertura cuenta en una institución financiera.
VII. No se prestaran más de un salarios como máximo.
VIII. Prohibido la entrada de personas ajenas a la empresa si autorización.
IX. El transporte solo se utilizara para distribución de alimento.
X. Prohibido dar informaciones de la empresa sin previa autorización.
XI. No hay límites de edad para trabajar.
XII. Antes de salir revisar llaves de agua, GLP, las válvulas de las estufas, en ceder bombillos externos.
XIII. Revisar freezers y nivel de tinacos.
XIV. Mantenimiento de la planta de tratamiento de agua semanal.
XV. Faltas de respeto se consideran graves.
XVI. Lavar los vehículos todos los días al inicio de la jornada.
XVII. Tramitar quejas con el encargado directamente.

XVIII. Registrar diariamente el inventario al momento de las entradas y salidas de la materia prima.

XIX. Facturación de entrega de alimentos debe ser diaria.

XX. No debe permanecer en el suelo ninguna mercancía del almacén.

XXI. No escuchar música mientras se trabaja.

XXII. Realizar reuniones de equipo semanal.

XXIII. No fumar en las instalaciones.

XXIV. Sacar la basura al final de la jornada.

XXV. Antes de entrar al baño retirarse, gorro, mascarilla, bata y guantes.

XXVI. No usar prendas.

Anotaciones: criterios de experiencias.

3.5 Identificación de los retos de las Mipymes en la actualidad.

Retos de las empresas PYMES en la actualidad son:

- Altos estándares de desigualdad por la producción y calidad.
- Deficiencia de programas de orientación a las Mipymes, las mínimas o inexistentes fuentes de financiación de inversión o de capital de riesgo, pues las pocas que existen tienen un alto costo.
- La alta burocracia de regulaciones gubernamentales y excesivas tasas impositivas.
- La falta de política industrial integral.
- La falta de legislación que promueva la inversión privada en el sector industrial.

- Falta de concientización para el cambio: Cultura de hacer lo mismo siempre de forma irracional para cambiar por parte de los miembros de la pequeña empresa, falta de disciplina que se expresa en diferentes maneras de rechazo, que impide y es incapaz de poder asimilar realidades distintas.

- Conocer, qué herramienta o metodología es la adecuada para la pequeña empresa que se está dirigiendo. «Por ello, es indispensable que antes de tomar la decisión se debe conocer perfectamente lo que necesitamos hacer, para qué y por qué». (Administración de las Pequeñas Empresas (1 ed., 2012)

La empresa necesita desarrollar un levantamiento de los procesos internos regularización del manejo de las informaciones, con la creación de un sistema que registre todas la facturas , registro de documentación actualizada con el fin de poder tener las informaciones acabadas para poder tomar decisiones acertadas de acuerdo a las situación actual de la empresa.

CONCLUSIONES

Las microempresas tienden a tener bajos niveles de organización administrativa y financiera, lo que afecta su productividad, limita sus posibilidades de incrementar el alcance de sus operaciones y la obtención de fuentes de financiamiento. Una de las características de las debilidades administrativas que tienen la mitad de estas empresas es la ausencia de registros contables, dando lugar a la no diferenciación de los ingresos del negocio y del hogar. No obstante, una proporción registra regularmente sus cuentas, lo que facilita el control de sus operaciones, le ofrece información de la situación de la empresa y, a la vez, le permite demostrar el manejo de sus cuentas a fin de una evaluación del negocio como sujeto de crédito. Este resultado refleja que aunque la mayoría de las empresas operan al margen de la formalidad, mantienen un registro contable de sus actividades, pues su negocio es una fuente importante de generación de ingresos para el hogar del propietario.

RECOMENDACIONES

Una vez concluida la tesis, se recomienda investigar más ampliamente la ley de compras y contrataciones no. 340-06 en relacionados a los procedimientos de licitación de Compras y contrataciones y se propone:

- Trabajar en el modelo de propuesta de licitación presentada en la tesis para determinar la debida oferta y demanda del estado.

- Analizar con detenimiento y profundización la segmentación, en cuanto a los aportes impositivos hacia las empresas MIPYMES.

BIBLIOGRAFÍA

- Ley No. 488-08, Reglamento para el Desarrollo y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES). Publicada en G. O. No. 10502, del 30 de diciembre de 2008.

- REGLAMENTO DE CLASIFICACIÓN Y REGISTRO DE LAS MIPYME (REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE LA LEY 187-17 QUE MODIFICA LA LEY 488- 08 SOBRE LA CLASIFICACIÓN Y EL REGISTRO DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (MIPYME)

  https://micm.gob.do/images/pdf/consultas-publicas/2018/02 febrero/Proyecto-de-Reglamento-de-Clasificacin-y-Registro-de-las-MIPYMES.pdf

- «IMPACTO DE LOS PROGRAMAS DEL INABIE EN LAS MIPYMES Volumen I Programa de Alimentación Escolar»

  http://inabie.gob.do/transparencia/index.php/publicaciones-oficiales/category/80-enero?download=165:impacto-del-inabie-en-las-mipymes-17-01-2018-bleed-002-compressed

- Administración de Pequeñas Empresas 2016

  http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Hospitalidad/Administracion_de_pequenas_empresas.pdf

- Folleto de programa educativo para estudiantes y docentes universitarios: Impuesto sobre Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) junio 2018.

  http://www.dgii.gov.do/et/nivelUniversitario/Materiales%20educativos/Impuesto%20sobre%20Transferencia%20de%20Bienes%20Industrializados%20y%20Servicios%20(ITBIS).pdf

- GUÍA DEL USUARIO ISO 9001:2015
  https://www.apcergroup.com/espana/images/site/graphics/guias/APCER_GUIA_ISO9001-2015_ES.pdf

- MYPIMES

  http://www.dgii.gov.do/Paginas/inicio.aspx

- Banco Central de la Republica Dominicana

  https://www.bancentral.gov.do/

- Dirección General de Impuestos Internos

  https://www.dgii.gov.do/

- http://competitividad.gob.do/index.php/es/

- Clusters – Equilibrando Fuerzas Evolutivas y Constructivas.

  ISBN 978-91-974783-3-5© Örjan Sölvell

Segunda Edición, Enero 2009

http://competitividad.gob.do/index.php/es/publicaciones/libros?download=77:clusters-equilibrando-fuerzas-evolutivas-y-constructivas

- Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de Ley 449-06

- https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/

- Libro Competitive intelligence: de los estados a las empresas. Nómadas. Escrito por Carlos Sánchez He Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas. Vol. 29, No 1 (2011). Madrid: Red Nómadas, 2011. Accessed Septiembre 15, 2018. ProQuest Ebook Central.

- MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MIPYMES
  https://www.formalizate.gob.do/Estructuras/pf

- Ley General de las Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, No. 479-08.

  https://dgii.gov.do/busqueda/Paginas/resultados2.aspx/Results.aspx?k=479-08.

- **EDITORIAL DE ANALISIS DE LA MARCO JURÍDICO DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LA REPÚBLICA DOMINICANA,** publicado en el 2017, elaborado por el FONDO MICRO PARA EL FINANCIAMIENTO DE LA MICRO EMPRESA INC.

http://www.fondomicro.org/serve/listfile_download.aspx?id=943&num=1

ANEXOS

El Patio de la Madre / Gastos Diarios de Materia Prima

Plato:_____ Cliente :_____Fecha :_____

PRODUCTO	UNIDADES	LIBRAS	PRECIO X LIBRA	TOTAL
ARROZ				
PASTAS				
PLATANO/GUINEO				
BACALAO				
CARNE				
HUEVO				
LENTEJAS				
GUANDULES				
HABICHUELA				
PUERRO FINO				
REPOLLO				
PEPINO				
TOMATE				
MORRON				
TAYOTA				
ZANAHORIA				
PAPAS				
BERENGENA				
MAIZ				
ACEITE				
CEBOLLA				
AUYAMA				
CUBANELA				
SALSA FRESCA DE TOMATE				

Anexo 1 Tablas de Registros diarios de la Materia Prima.

Anexo no.2 , Tabla de Control de nomina.

Patio de la Madre Alta Cocina

PROPÓSITO: Control de Nomina Periodo de Pago 30/8/2018

Nombre del Empleado	Puesto	Cedula	Sueldo Base	Incentivos	Descuentos de Seguro	Descuento Prestamo	Total a Pagar
Total			$ -	$ -	$ -	$ -	$ -

Subtotal	$ -
Anticipos	
Total	$ -

APROBADO: _____ NOTAS: _____

Anexo no.3, Tabla de Control de Agua Purificada.

TABLA DE CONTROL CALIDAD DE AGUA PURIFICADA

		CONTROL RESPONSABLE			
Fecha	HORA	TOTAL SOLIDOS DISUELTOS	DUREZA	PPM DE CLORO	PH

Anexo no. 4 Factura de entrega de Raciones Diarias.

Control de Servicio	
Conduce No.	
Día	
De Fecha	

SP (ID)

Entrega Diaria de Raciones

DATOS DEL CENTRO EDUCATIVO			
Nombre		Código	
Dirección		Provincia	
Municipio		Regional/Distrito	
Director del Centro		Teléfono	

DETALLE DE LAS RACIONES ENTREGADAS Y RECIBIDAS		
DESCRIPCIÓN DEL MENÚ		CANTIDAD
	Raciones Primaria	
	Raciones Secundaria	

Observaciones

FIRMA Y SELLO DEL SUPLIDOR	RECIBIDO POR	
	Nombre	
	Firma	
	Fecha de Recepción	Hora de Recepción
	AQUÍ DEBAJO COLOCAR SELLO DEL CENTRO EDUCATIVO	

Anexo no. 6

Cuestionario de Procesos de Producción

De la empresa El Patio de la Madre, Alta Cocina SRL.

1) ¿Frecuentemente se presentan problemas de producción en la empresa?

   Sí ___ No___ En ocasiones ____ Siempre ___.

2) ¿Se siente usted, preparado para tomar decisiones si el jefe no está?

   Sí ___ No___ En ocasiones ____ Siempre ___.

3) ¿Está usted pendiente de todos los procesos de producción que se llevan a cabo?

   Sí ___ No___ En ocasiones ____ Siempre ___.

4) ¿Utilizan Medidas de control en la producción de alimentos?

   Sí ___ No___ En ocasiones ____ Siempre ___.

5) ¿Utilizan controles de entrada y salida de inventario?

   Sí ___ No___ En ocasiones ____ Siempre ___.

6) ¿Participa usted, aportando ideas en mejora de los procesos?

   Sí ___ No___ En ocasiones ____ Siempre ___.