



**Facultad de Psicología**

**Carrera de Psicología Organizacional**

**Manual de Procesos para el área de recepción de una empresa  
de insumos alimenticios de la ciudad de Cuenca**

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Licenciada en  
Psicología Organizacional

Autora:

**Camila Beatriz Arias Zhañay**

Director:

**Jonnatan Fernando Avilés González**

**Cuenca, Ecuador**

**2025**

### **Dedicatoria**

A Dios y a la Virgen Auxiliadora por acompañarme, protegerme y guiarme en este transcurso de mi vida universitaria. A mis padres, por todo el apoyo brindado para cumplir mis metas planteadas en todos los aspectos de mi vida, por brindarme ese amor incondicional y por apoyarme en cada decisión que he tomado. A mis hermanas, que me dan su ayuda en todo momento, y por brindarme siempre esa confianza que a veces a mí me hace falta, por ayudarme a vivir en momentos que no tenía ganas de hacerlo. A mi abuelita Achucita, por ser esa mujer fuerte que me inspira cada día y por ser una de las razones por las que escogí esta carrera.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi tutor Dr. Sc de Ingeniería Jonnatan Aviles por compartir todos sus conocimientos conmigo y guiarme en cada paso de mi tesis, por ser de esos profesores que quiere ver a sus estudiantes aprender y triunfar, por su ayuda durante el desarrollo de este manual. Extiendo mi agradecimiento al Mgst. Juan Gutiérrez por su valioso apoyo especialmente es la estructuración formal del documento, contribuyendo significativamente a su presentación final.

A mis amigas del colegio Sofía, Anahí, Margaret y Tatiana porque a pesar de la distancia siempre estuvieron presentes a lo largo de este camino universitario. Gracias por cada consejo, risa y lágrima compartida, su amistad es un regalo especial para mí.

A mis amigas del baile Fiorela, Sofía y Ma. Mercedes por apoyarme siempre, por su interés en cada avance de mi carrera y de esta tesis, son esas amistades que agradezco que el baile me haya dado.

A Camila y Mateo que gracias a la universidad nos volvimos muy unidos, gracias por cada experiencia vivida y por ser mis amigos. A la música que en cada avance de esta tesis que realizaba me acompañó hasta altas horas de la madrugada, porque todo es mejor cuando uno lo hace con música y con el corazón.

## Resumen

En la empresa CIAL SHOP, dedicada a la comercialización de insumos alimenticios, se evidencia la falta de procesos documentados y estandarizados en el área de recepción y control de calidad, lo cual genera reprocesos y falta de claridad en las responsabilidades del personal. El objetivo de este trabajo fue diseñar un manual de procesos para el área de recepción de la empresa. Este estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo y un diseño transversal, en donde se utilizaron entrevistas, observación directa y análisis documental para el levantamiento y validación de la información. Como resultados principales se diseñó un manual de procesos que describe detalladamente los procesos de recepción, calidad, almacenamiento y despacho de materia prima local e importada. Además, se establecieron indicadores y propuestas de mejora por cada proceso levantado. El levantamiento y documentación de los procesos mejoró la claridad en las funciones del personal al reducir actividades innecesarias y promover una cultura organizacional basada en la mejora continua.

**Palabras clave:** *Gestión por procesos; empresa; talento humano; manual de procesos; insumos alimenticios.*

### **Abstract**

In the company CIAL SHOP, dedicated to the commercialization of food supplies, the lack of documented and standardized processes in the reception and quality control areas was identified, which generates reprocessing and a lack of clarity regarding staff responsibilities.

The objective of this work was to design a Process Manual for the reception area of the company.

The study was conducted under a qualitative approach and a cross-sectional design, using interviews, direct observation, and document analysis for the collection and validation of information.

As main results, a Process Manual was developed that describes in detail the procedures of reception, quality control, storage, and dispatch of both local and imported raw materials. In addition, indicators and improvement proposals were established for each process identified. The documentation and structuring of these processes will improve the clarity of staff roles, reduce unnecessary activities, and promote an organizational culture based on continuous improvement.

**Keywords:** Process management; Company; Human resources; Process manual; Food supplies.

## Tabla de contenido

<b>Agradecimiento.....</b>	<b>3</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>4</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>5</b>
<b>Índice de Tablas.....</b>	<b>8</b>
<b>Índice de Figuras .....</b>	<b>9</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>10</b>
<b>Capítulo 1. Marco teórico y Estado del Arte .....</b>	<b>12</b>
Procesos en empresas de insumos alimenticios.....	12
Gestión por procesos.....	15
Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).....	19
Ventajas y Desventajas de los Procesos .....	22
Mejoras en Procesos .....	24
Técnicas Usadas.....	26
<b>Capítulo 2. Metodología.....</b>	<b>30</b>
Tipo de Investigación .....	30
Objetivo General.....	30
Objetivos Específicos .....	30
Población .....	31
Criterios .....	31
Criterios de Inclusión.....	31
Criterios de Exclusión.....	31
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	31
<i>Fichas de Observación.</i> ....	31
<i>Entrevista Estructurada.</i> .....	32
<i>Fase 1: Solicitud y coordinación institucional</i> .....	32
<i>Fase 2: Aplicación de instrumentos</i> .....	32
<i>Fase 3: Sistematización de la información</i> .....	33
<i>Fase 4: Diseño del manual de procesos</i> .....	33
<b>Capítulo 3. Resultados .....</b>	<b>34</b>
Flujograma del Macro Proceso .....	40
Manual del Micro Proceso de Recepción de Materias Primas e Insumos Importados.....	41
Flujograma del Micro Proceso de Recepción de Materias Primas e Insumos Importados .....	41

Manual del Micro Proceso de Calidad de Materias Primas e Insumos Importados .....	46
Flujograma del Micro Proceso de Calidad de Materias Primas e Insumos Importados .....	46
Manual del Micro Proceso de Calidad de Materias Primas e Insumos Locales .....	51
Flujograma del Micro Proceso de Calidad de Materias Primas e Insumos Locales .....	51
Manual del Micro Proceso de Almacenar Materias Primas e Insumos Importados .....	59
Flujograma del Micro Proceso de Almacenar Materias Primas e Insumos Importados .....	59
Manual del Micro Proceso de Gestión y Despacho de Pedidos .....	64
Flujograma del Micro Proceso de Gestión y Despacho de Pedidos .....	64
Glosario de términos .....	71
Glosario de documentos .....	72
Propuestas de mejora .....	78
<i>Socialización y capacitación de procesos</i> .....	78
<i>Proceso de Gestión de pedidos y despacho</i> .....	79
<i>Proceso de Calidad de materia prima local e importada: Control documental</i> .....	79
<i>Homologación del proceso de calidad</i> .....	80
Indicadores .....	81
<i>Proceso de recibir materia prima</i> .....	81
<i>Proceso de calidad materia prima importada</i> .....	82
<i>Proceso de calidad materia prima local</i> .....	83
<i>Proceso de almacenar materia prima</i> .....	84
<i>Proceso de gestión y despacho de pedidos</i> .....	85
<b>Conclusiones .....</b>	<b>87</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>90</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>91</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>97</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Herramientas usadas en distintas investigaciones.....</i>	14
<b>Tabla 2</b> <i>Aplicación de la gestión por procesos .....</i>	17
<b>Tabla 3</b> <i>BPM en procesos.....</i>	20
<b>Tabla 4</b> <i>Ventajas y desventajas de los procesos.....</i>	22
<b>Tabla 5</b> <i>Técnicas usadas.....</i>	27
<b>Tabla 6</b> <i>Indicadores Proceso de Recepción .....</i>	82
<b>Tabla 7</b> <i>Indicadores Proceso de Calidad Materia Importada .....</i>	83
<b>Tabla 8</b> <i>Indicadores Proceso Calidad Materia Local.....</i>	84
<b>Tabla 9</b> <i>Indicadores Proceso de Almacenar .....</i>	85
<b>Tabla 10</b> <i>Indicadores de Proceso de Gestión y Despacho de Pedidos .....</i>	86



## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Flujograma del proceso de la metodología</i> .....	33
<b>Figura 2</b> <i>Manual de Procesos</i> .....	37

## **Introducción**

Las entidades deben disponer con una sólida documentación de procesos, la misma debe contribuir a la administración de conocimiento al igual que a una cultura eficiente de trabajo, transformándose en un potente instrumento de administración y mejora. En este contexto, los manuales son una herramienta perfecta para reflejar las actividades concretas acorde a las necesidades propias de cada organización (Martín et al., 2023).

Ruiz-Fuente et al. (2014) sostienen que la gestión por procesos se centra en administrar de manera sistemática todos los procesos involucrados en una organización al igual que la relación que existe entre ellos. Además, uno de sus objetivos es que las estructuras pertenecientes a las organizaciones tengan características de rápida adaptación, flexibilidad y que se incremente su orientación hacia el logro de los objetivos planteados.

Mallar (2010) señala que la razón por la cual empresas han decidido pasar de un enfoque organizativo a un enfoque basado en la gestión por procesos es por la experiencia previamente obtenida al aplicar la individualización de sus procesos, en donde eligieron sus procesos más relevantes, al igual que analizando cada uno de ellos y mejorándolos obtuvieron resultados satisfactorios, con estos resultados comenzaron a optimizar el resto de los procesos que forman parte de sus empresas.

En otra investigación durante el periodo de práctica, los procesos en cada una de las distintas áreas mejoraron notablemente gracias al monitoreo constante de estos y a la priorización de los aspectos críticos, lo que se manifestó en una mejor calidad del producto final. Además menciona que la producción de productos cárnicos debe interpretarse como una manera de

ofrecer a los consumidores una mayor variedad y calidad de alimentos, lo que quiere decir, como un proceso de transformación (Gil Santa, 2009).

En CIAL Centro de Insumos Alimenticios C.L., en sus más de 20 años trabajando en la industria no se ha realizado un levantamiento de los procesos involucrados en cada una de las áreas que conforman el centro, provocando que sea más lenta las capacitaciones de nuevo personal y generando procesos distintos, por lo tanto, se ha analizado la importancia de realizar el manual de procesos enfocado en el área de recepción de material.

Las mejoras de los procesos de producción en las empresas tienen una gran relevancia, debido a que afectan directamente en la seguridad y satisfacción del consumidor. Es por esto que, la presente investigación se basa en la necesidad de levantar los procesos internos de una empresa, favoreciendo así la seguridad alimentaria y la competitividad en el sector. En esta investigación, se menciona la gran importancia de contar con un manual de procesos ya que facilita la integración de nuevos colaboradores permitiéndoles comprender el contexto, normas, estructura, actividades, además de otra información clave que conforma el funcionamiento de las organizaciones (Guamushig Tipán, 2021).

## **Capítulo 1. Marco teórico y Estado del Arte**

### **Procesos en empresas de insumos alimenticios**

En la investigación realizada de Murgas Benavides (2022) se realizó un análisis profundo acerca del proceso productivo de la empresa Comercializadora Montes de Colombia S.A.S se presentó una falta de manuales de procedimientos, además de carecer de registros de los procesos, esquemas que demuestren la eficiencia y efectividad de cada uno de estos. Con esto la empresa buscó diseñar un manual de procesos en donde señala la importancia de la estandarización de los mismos, en caso contrario generan una brecha que puede provocar inconvenientes en la planta que pueden derivar en grandes pérdidas económicas, además de amenazar la integridad de los trabajadores y la salud de los consumidores.

Por medio de los instrumentos como la observación, la entrevista y la recolección de datos, se obtuvo el manual de procedimientos generado para la línea de desposte que contribuyó a mejorar el desempeño y eficacia del proceso, logrando además contar con una base de información adecuada en donde regula y estandariza a dichos procesos. Teniendo como beneficios el ayudar a operarios cuando no tengan claro cómo realizar ciertas actividades al igual que el conocer qué individuos se encuentran involucrados, el cumplimiento de la normativa legal dirigida al sector de producción, etc.

En la investigación realizada por Agamez Rodelo, (2022) se estudiaron los procesos involucrados en la parte de reclutamiento, selección y contratación de Red Cárnica SAS, a través de la observación, entrevista y la inspección de la documentación con el fin de conocer el estado de los manuales de procesos, al igual sobre las políticas y normas que se aplican en los procesos.

Señala que el manual de procedimientos con el que la empresa contaba no se encontraba

actualizado, además de contar con una estructura sencilla por lo tanto se mejoraron las actividades de cada proceso, se incluyeron indicadores de seguimientos, diagramas para cada proceso y puntos de control para los mismos.

Por otro lado, Juárez-Jiménez et al., (2023) menciona a una empresa dedicada a la venta de cárnicos, se encontró defectos en la calidad de sus procesos productivos, afectando igual a la rentabilidad de la empresa. Para abordar esta problemática, se aplicó la mejora continua por medio del seguimiento de cinco pasos consecutivos, al igual que, la selección de las herramientas adecuadas como la entrevista semiestructurada al dueño de la empresa como a ciertos trabajadores, el diagrama de Ishikawa (causa-efecto), con el objetivo de reconocer las causas fundamentales de las dificultades, el diagrama de Pareto, para dar prioridad a las causas de mayor relevancia y el uso de gráficos estadísticos y de control, para supervisar la variabilidad y el rendimiento del proceso.

Después de la implementación de las distintas herramientas se facilitó la elección de las opciones más adecuadas para resolver el problema, consiguiendo una disminución considerable en los gastos y un incremento en la calidad de los productos cárnicos.

Así mismo, Tubon Moposita, (2025) encontró que la microempresa ACPRA FOOD, enfocada en la producción de alimentos en conserva presentaba fallos en procesos productivos a causa de la ausencia de un sistema oficial de buenas prácticas de manufacturas. Esto provocaba peligros en la calidad y seguridad de los alimentos, impactando la competitividad y la observancia de las regulaciones de salud. Además, la compañía no contaba con documentación precisa acerca de sus procedimientos, lo que complicaba la normalización y supervisión de las actividades. El uso de herramientas como check list, el ciclo de Deming o PHVA, la observación directa y entrevistas con el personal involucrado con el fin de identificar las prácticas actuales.

Con los resultados obtenidos se desarrolló un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura, el mismo se encuentra adaptado a las necesidades específicas de la empresa, en donde se incluye los procesos estandarizados, instrucciones y controles para cada etapa del proceso productivo, desde la recepción de la materia prima hasta el almacenamiento del producto final.

Con la aplicación de este manual se consiguió mejorar la organización interna, reducir riesgos de contaminación, así como también aumentar la calidad, por lo tanto, la empresa dispone con una herramienta oficial que facilita la capacitación, supervisión y control de los procesos productivos.

**Tabla 1**

*Herramientas usadas en distintas investigaciones*

<b>Herramienta</b>	<b>Referencia</b>	<b>Descripción</b>
Observación	(Murgas Benavides, 2022) (Tubon Moposita, 2025)	Inspección directa de los procesos.
Entrevistas	(Murgas Benavides, 2022) (Tubon Moposita, 2025) (Juárez-Jiménez et al., 2023)	Preguntas claves a las personas involucradas en los procesos a levantar.
Recolección de datos	(Murgas Benavides, 2022)	Análisis y revisión de registros y manuales existentes.
Diagrama de Ishikawa (causa-efecto)	(Juárez-Jiménez et al., 2023)	Herramienta para identificar causas raíz de problemas.

Diagrama de Pareto	(Juárez-Jiménez et al., 2023)	Técnica para priorizar causas o problemas según su impacto.
Gráficos estadísticos y de control	(Juárez-Jiménez et al., 2023)	Representación visual para supervisar variabilidad y rendimiento de procesos.
Check list	(Tubon Moposita, 2025)	Lista de verificación para asegurar el cumplimiento de actividades.
Ciclo de Deming U (PHVA)	(Tubon Moposita, 2025)	Metodología de mejora continua basada en Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

---

## Gestión por procesos

Los inicios de la gestión por procesos son gracias a investigaciones realizadas por Mary Parker Follet en la década de 1920, en donde dichas investigaciones analizaron el concepto de organización interfuncional y gestión dinámica, planteando la necesidad de superar las limitaciones de las estructuras rígidamente jerárquicas. Follett ofreció alternativas para tratar las carencias en las estructuras de la organización. La integración de la gestión por procesos se inició en los años 90 como una estrategia para potenciar el rendimiento global de la organización. Este sistema representa una progresión natural en las organizaciones al resaltar la implicación del personal y orientarla hacia la satisfacción del cliente (Ortíz-Fernandez et al., 2024).

Para Florián Castillo et al., (2022) se puede definir a los procesos como un método para administrar los procesos según las funciones, el objetivo es alcanzar una eficacia con relación de la misión, objetivos y estrategias: siempre enfocado a la satisfacción del cliente, a causa de la importancia de la habilidad para responder y la contribución de valor. Igualmente, asegura adaptabilidad y agilidad en los procesos, en consecuencia, de la reorganización de los flujos de trabajo. Además, que si se cuentan con procesos bien desarrollados las personas que forman parte de una empresa podrán dar un buen servicio de calidad hacia el público teniendo como resultado un eficaz cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa

Las empresas aplican la administración por procesos con el fin de tratar fallos o inconvenientes que pueden aparecer en los procesos, además buscan incrementar la rentabilidad y satisfacción del cliente por medio de la eficiencia y efectividad de los procesos. Al igual que, se puede obtener un incremento en las ventas y la cantidad de clientes. Se añade que ofrece una perspectiva sistemática de las metas y objetivos de la organización, brinda transparencia a los procesos, así mismo los supervisa y regula (Ortíz-Fernandez et al., 2024).

Es importante destacar que la implementación de procesos fomenta una cultura centrada en la mejora continua, haciendo que los colaboradores identifiquen periódicamente problemas o tiempos desperdiciados, con el objetivo de siempre encontrar una solución frente a todos los procesos involucrados en una organización. En este contexto, se desarrollaron mapas de procesos que identifican los macro procesos estratégicos, operativos y de apoyo, junto con sus respectivos subprocesos, para priorizar aquellos que se deben mejorar (Florián Castillo et al., 2022). Entre estos, el almacenamiento y la recepción de mercancías resultan especialmente relevantes, ya que representan uno de los costos operativos más significativos entre el 2 % y el 5 % de los costos totales de venta. Optimizar el manejo de materiales en esta etapa no solo mejora la rentabilidad y



agiliza el flujo productivo, sino que también reduce tiempos de operación y costos asociados. Además, las partes involucradas en la cadena de suministro deben coordinar e integrar sus procesos comerciales con el objetivo de minimizar costos y, al mismo tiempo, ofrecer un mayor valor al cliente (de Oliveira et al., 2022).

Para Batarlienė y Jarašūnienė, (2024) es importante el sugerir un esquema con el fin de potenciar la calidad de los procesos de almacenamiento, fundamentado en los criterios de calidad de los procesos de almacén que se aplican a los almacenes y aliados comerciales de las compañías de logística. Este modelo aporta de forma directa a la optimización global de la calidad de los procesos. Una calidad deficiente puede resultar en la pérdida de un beneficio competitivo y generar efectos adversos para las organizaciones que no valoran la calidad e ignoran sus servicios y productos, lo que resulta en una disminución de la confianza de los clientes y la pérdida de ingresos.

En la investigación realizada por Teixeira et al., (2024) se menciona que la aplicación de la gestión por procesos se puede realizar basándose en el ciclo de vida BPM, que se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Aplicación de la gestión por procesos*

<b>Identificación de los procesos</b>	Se identifican y documentan los procesos existentes en la organización, realizando reuniones periódicas con colaboradores clave y con representantes de departamentos relacionados por medio de un análisis práctico
---------------------------------------	--

---

	para validar los procesos identificados y detectar aquellos no documentados.
<b>Modelado</b>	Los procesos se representan de forma gráfica (ej. Diagramas de flujo o notación BPMN), detallando actividades, responsables, tiempos y recursos para facilitar su análisis.
<b>Validación</b>	Los modelos se revisan junto con los actores involucrados, confirmando que reflejan la realidad del proceso y ajustando inconsistencias detectadas.
<b>Rediseño</b>	A partir de la validación, se proponen mejoras en los procesos: eliminación de actividades innecesarias, automatización de tareas, reducción de tiempos o mejora de la comunicación.
<b>Monitoreo</b>	Se establecen herramientas de control y entrevistas para evaluar continuamente los procesos en ejecución y garantizar que cumplen los objetivos.

---

En línea con la gestión por procesos, otro eje clave en la industria alimentaria es la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), orientadas específicamente a garantizar la inocuidad y la calidad del producto.

**Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)**

Se conoce a las Buenas Prácticas de Manufactura como un conjunto de principios fundamentales y prácticos de higiene en la operación, preparación, producción, embalaje, almacenaje, transporte y entrega de alimentos para el consumo humano, con el propósito de asegurar que los productos en cada una de las actividades mencionadas respeten las condiciones de sanidad apropiadas, de manera que se reduzcan los riesgos vinculados a la producción (Guzmán Cupaja y Urbina Angarita, 2021).

Según Díaz Avilés, (2023) en la actualidad, los procesos que se encuentran relacionados con la industria alimentaria han ido cambiando para bien, las mismas exigencias han sido dadas por parte de los consumidores y de las entidades encargadas del cumplimiento de normas, pues se considera necesarios que las empresas encargadas de alimentos cuenten con un alto estándar de calidad al igual que la higiene de los productos. Es necesario recalcar que estas organizaciones centradas en los insumos alimenticios llevan un gran peso de responsabilidad tanto moral como legal. En este sentido las Buenas Prácticas de Manufacturas aseguran que el producto cumpla con los criterios de calidad, seguridad y, por supuesto, con las demandas del consumidor.

En Ecuador, el Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Procesados, por medio del Decreto Ejecutivo N. °3253 determina que las mismas están encargadas por la entidad de Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA). Por lo tanto, la aplicación de las BPM no solamente es una recomendación que se les menciona a las organizaciones, sino que es un requisito de carácter legal que su incumplimiento puede derivar en sanciones y problemas en la calidad de los alimentos procesados que son consumidos (Agencia Nacional de Regulación, 2022).

Por medio de la implementación de las BPM en las organizaciones se puede tener un mayor control en los procesos involucrados, es decir, detectar posibles fallas, errores o incumplimientos al igual que conocer que se debe hacer frente a estos problemas. Ayudan a que la empresa vaya creando una cultura de orden e higiene, debido a que todos los colaboradores en cierta parte se encuentran involucrados con los procesos. También, reduce costos en cuanto a la calidad de productos erróneos, así como también tiempos en la toma de decisiones como también en que los colaboradores presenten dudas, ya que se debe seguir acorde a los procesos previamente definidos (Martinez Baez, 2021).

Es importante contar con una documentación precisa de las BPM puesto que la misma facilita el control de todos los productos producidos y produce un seguimiento sencillo y adecuado de cualquier de los productos, principalmente si se presume o existe seguridad de que hay irregularidades en algún producto. Es fundamental que en la documentación se vaya detallando de manera minuciosa cada una de las fases por las que los productos son parte con el objetivo de tener un control de los mismos (Díaz Avilés, 2023).

### **Tabla 3**

#### *BPM en procesos*

<b>Empresa</b>	<b>Referencia</b>	<b>Aplicación de BPM</b>
Planta de catering aéreo	(Nahda y Fitriani, 2023)	Implementación de manual BPM para manipulación de alimentos y control de cadena de frío.

		Cumplimiento del 93,6 % de requisitos; mejora en inocuidad y confianza del cliente.
Microempresa ACPRA FOOD (conservas)	(Tubon Moposita, 2025)	Manual BPM adaptado a necesidades locales.  Mejor organización interna, reducción de riesgos y capacitación estandarizada.
Plantas de procesamiento de carne	(Díaz Avilés, 2023)	Identificación de deficiencias y propuestas de mejora en higiene y capacitación
Establecimientos de preparación de alimentos	(Oñate García, 2022)	Diagnóstico de BPM según Codex Alimentarius.  Deficiencias sanitarias en higiene personal, manipulación y almacenamiento; propuestas de mejora.
Planta láctea “El Belén”	(Socasí Simbaña, 2019)	Implementación de manual BPM con checklist y POES (ARCSA).  Considerable disminución de la carga microbiana.

---

**Ventajas y Desventajas de los Procesos**

El mejoramiento de los procesos es una tarea fundamental para la gestión eficiente y competitiva de las organizaciones. Para Harrington, (1993) la gerencia es el pilar responsable de desarrollar y optimizar los procesos en todos los departamentos de la empresa para alcanzar niveles óptimos de calidad. Sin embargo, uno de los principales desafíos radica en el mal análisis de la información teniendo como resultado la pérdida relevante de información al igual que la inclusión de elementos innecesarios, lo que reduce su calidad y dificulta su aplicación efectiva.

Por lo tanto, aunque el desarrollo y la mejora de procesos ofrecen ventajas como la estandarización, control y optimización, también enfrentan desventajas como la complejidad en su desarrollo y una representación precisa de los procesos en la realidad operativa, aspectos que deben ser analizados cuidadosamente para no afectar a la organización.

**Tabla 4**

*Ventajas y desventajas de los procesos*

Ventajas	Desventajas
Crear procesos eficaces, produciendo los resultados esperados por medio de una selección adecuada de responsables que estén frente a dichos procesos (Harrington, 1993).	Los costos que se necesitan para implementar los procesos pueden causar ciertas incomodidades ya que pueden afectar a las empresas (Duarte Sanchez et al., 2024).
Esenciales para realizar capacitaciones y para los procesos de inducción de los nuevos colaboradores con el fin de que se cumpla	Los procesos de mejora requieren inversión, tiempo y compromiso organizacional (Duarte Sanchez et al., 2024).

con efectividad los criterios dados en los procesos (Murgas Benavides, 2022).

Necesarios para guiar a una organización hacia la realización de sus logros (Mallar, 2010).

Permite enfocarse en actividades que realmente generan beneficios para la empresa y el cliente, reduciendo desperdicios y costos operativos (Kesari et al., 2003).

Los procedimientos promueven la cooperación entre distintos departamentos y potencian la comunicación interna (Martín-Navarro et al., 2018).

La formalización de procesos facilita una formación óptima del equipo humano,

La implementación de una administración basada en procesos puede resultar complicada, particularmente en entidades acostumbradas a estructuras jerárquicas convencionales (Martín-Navarro et al., 2018).

Si los procesos no se administran correctamente, se corre el peligro de establecer estructuras excesivamente estrictas o burocráticas, lo que podría restringir la flexibilidad y la habilidad para innovar (Martín-Navarro et al., 2018)

Realizar una automatización al igual que la digitalización de los procesos pueden provocar una dependencia tecnológica a un nivel alto de las herramientas a usar (Martín-Navarro et al., 2018).

Los procesos funcionan siempre y cuando la organización mantenga al personal en una continua capacitación y que los mismos se

incrementando la sensibilización acerca de las prácticas de higiene y seguridad (Saltos Solórzano et al., 2018).	sientan comprometidos con las prácticas implementadas (Saltos Solórzano et al., 2018).
Ofrece un lenguaje visual común que ayuda a todos los involucrados en los procesos a mejorar su comunicación y prevenir confusiones, en particular cuando existen diversos grados de conocimiento técnico (Kesari et al., 2003).	Exceso de análisis provocando así retrasos en los proyectos y gastando recursos (Kesari et al., 2003).
Tienen la capacidad para adaptarse a los clientes que se encuentran en constante cambio y a las demandas de la empresa (Harrington, 1993).	La elaboración y conservación de los procesos puede ser complicada y provocar resistencia en los empleados de una organización (Kesari et al., 2003).

## Mejoras en Procesos

Las mejoras que hemos encontrado al aplicar los procesos han tenido un enfoque estratégico fundamental para optimizar las operaciones dentro de las empresas. El aplicar la metodología DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar) ha ayudado a encontrar ciertos problemas en relación a la calidad de los productos en una investigación de una empresa de alimentos en donde después de analizar los resultados, se desarrolló la implementación de controles y ajustes en los parámetros críticos del proceso, por lo tanto, se ha logrado mejorar el rendimiento de los procesos productivos, así como también la reducción de desperdicios, la



satisfacción de los clientes y la recuperación económica de la empresa (Parra Crespo et al., 2024).

Para Serrano Gómez y Ortiz Pimiento (2012), la gestión de procesos ha cambiado la manera en que funcionan las organizaciones, debido a que tradicionalmente muchas estaban estructuradas por departamentos y de forma vertical, operando de manera independiente y con escasa integración. En cambio, un enfoque basado en procesos propone organizar y gestionar las tareas a lo largo de todo el flujo de trabajo, de modo que se eliminen barreras de comunicación y se logre una mayor satisfacción con los resultados tanto del cliente como de los involucrados. En este sentido, contar con procesos claros y revisados resulta fundamental para identificar y optimizar actividades, reduciendo cuellos de botella que al final afectan la eficiencia productiva. Apoyada en herramientas como el mapeo de procesos, indicadores de desempeño (KPI), ciclo PHVA de Deming o diagramas de Ishikawa, la gestión por procesos permite mejorar la coordinación entre departamentos, agilizar los tiempos de operación y elevar la calidad del producto final, mediante un control detallado de cada etapa del proceso logrando así un impacto directo en la satisfacción de los clientes (Barreto, 2024).

Otra de las mejoras que podemos conseguir por medio de la aplicación de procesos según Ferrer-Blas et al., (2024) es que desarrollan una cultura organizacional enfocada a la mejora continua, en donde se involucra a todos los niveles de la empresa. Además, menciona que contribuyen a la sostenibilidad empresarial, balanceando aspectos económicos, sociales y ambientales, así como también por medio de la herramienta Lean Manufacturing se consiguió la eliminación de desperdicios en todas las etapas del proceso productivo, optimizando el uso de recursos y reducción de costos.

## **Técnicas Usadas**

En la industria alimentaria se aplican diversas técnicas y sistemas de gestión orientados a la mejora continua y a la inocuidad. En la investigación realizada por Coskun Dalgiç et al., (2011) se menciona la importancia de dos sistemas como es el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) que es un enfoque preventivo que permite identificar, evaluar y controlar peligros biológicos, químicos y físicos en los procesos, desde la materia prima hasta el producto final. Así como también el control estadístico de procesos (SPC) mediante el uso de otras herramientas estadísticas como: diagramas de control, diagramas de Pareto, diagrama de Ishikawa, gráfico de dispersión, análisis de capacidad de procesos. Por lo tanto, el uso de SPC y HACCP en procedimientos alimenticios evidencia que; la estandarización y la supervisión estadística disminuyen los riesgos y potencian la eficiencia como también la documentación y el seguimiento constante son fundamentales para acatar las regulaciones y las expectativas de calidad (Coskun Dalgiç et al., 2011).

En otro estudio realizado por Hamdi Azwir1 et al., (2022) la metodología DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar) ha demostrado ser efectiva en la reducción de fallas y optimización de procesos industriales, apoyándose en técnicas como Kaizen, brainstorming y análisis de causas – raíz. Finalmente se reconoce la importancia de sistemas integrados de gestión de calidad como las buenas prácticas de manufactura (BPM) y otras practicas (BPF, BPH, BPA, BPAL) que constituyen prerrequisitos para el funcionamiento adecuado del HACCP y fortalecen la estandarización de procesos, además, potencia la competitividad a nivel nacional e internacional ya que acata regulaciones y estándares que son reconocidos a nivel mundial (Jaramillo Recalde et al., 2020).

**Tabla 5***Técnicas usadas*

<b>Técnica / Sistema</b>	<b>Referencia</b>	<b>Descripción</b>
Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)	(Coskun Dalgiç et al., 2011)	Sistema preventivo para identificar, evaluar y controlar peligros biológicos, químicos y físicos en procesos alimentarios.
Control estadístico de procesos (SPC)	(Coskun Dalgiç et al., 2011)	Uso de herramientas estadísticas (diagramas de control, Pareto, Ishikawa, dispersión, análisis de capacidad) para supervisar procesos.

Metodología DMAIC	(Hamdi Azwir1 et al., 2022)	Proceso de mejora continua dividido en Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar.
Actividades Kaizen	(Hamdi Azwir1 et al., 2022)	Estrategias de mejora continua enfocadas en pequeños cambios incrementales.
Brainstorming	(Hamdi Azwir1 et al., 2022)	Sesiones grupales para generar ideas y soluciones creativas
Análisis Why-Why	(Hamdi Azwir1 et al., 2022)	Técnica para identificar causas raíz de problemas mediante preguntas repetidas de "por qué".
Estudio de modos y efectos de falla (FMEA)	(Hamdi Azwir1 et al., 2022)	Análisis sistemático para identificar posibles fallas y su impacto en procesos.

Sistemas de gestión de calidad (BPM) y afines (BPF, BPH, BPA, BPAL)	(Jaramillo Recalde et al., 2020)	Aseguran higiene, calidad y seguridad en la producción y almacenamiento.
---	-------------------------------------	---

---

En síntesis, el análisis de modelos, técnicas y normativas evidencia que su adecuada aplicación no solo contribuye a la optimización de recursos, sino que también fortalece la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Estos fundamentos sirven de base para la presente investigación, orientada al diseño de un manual de procesos en el área de recepción de materia prima.

## **Capítulo 2. Metodología**

### **Tipo de Investigación**

La presente investigación es de tipo cualitativa con un diseño transversal, seleccionada para analizar en profundidad los procesos del área de recepción de una empresa de insumos alimenticios en un momento determinado. Este enfoque permite comprender las dinámicas organizacionales, las prácticas operativas y las percepciones del personal, aspectos esenciales para el desarrollo de un manual de procesos adaptado al contexto real de la empresa. El carácter transversal posibilitó obtener una visión clara y actual de la situación operativa sin necesidad de un seguimiento longitudinal.

### **Objetivo General**

Diseñar un manual de procesos para el área de recepción de una empresa de insumos alimenticios de la ciudad de Cuenca.

### **Objetivos Específicos**

- Realizar un análisis de la situación actual en torno a los procesos de recepción, gestión de pedidos y despachos detectando deficiencias, cuellos de botella y áreas de mejora.
- Definir los procesos para el registro, control y almacenamiento de los materiales.
- Detallar de manera precisa las responsabilidades de cada persona involucrada, y proponer actividades para mejorar la administración de esta área.

**Población**

La población estuvo conformada por los colaboradores de CIAL Centro de Insumos Alimenticios C.L. Se utilizará un muestreo a juicio de conveniencia enfocándonos en las personas involucradas en el área de recepción de materia prima considerando a las personas con baja y alta experiencia. Además, se procurará entrevistar a los mandos medios relacionados al área.

**Criterios**

A continuación, se presentan los criterios de inclusión y exclusión que se limitaron al momento de escoger la población:

**Criterios de Inclusión.**

- Empleados que realizan las funciones de recepción, control o verificación de insumos.
- Mandos medios que supervisan el área.

**Criterios de Exclusión.**

- Personas que se rehúsen a participar en la investigación.
- Personal administrativo sin relación directa con el proceso.

**Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*****Fichas de Observación.***

En la primera etapa, para el análisis de los procesos, se empleó fichas de observación, las mismas permiten registrar de manera estructurada las actividades, tiempos, condiciones del área, recursos y cumplimiento de normas. Las observaciones se realizaron durante la jornada laboral, completando los siguientes campos:

- Descripción del proceso paso a paso
- Responsables e interacciones
- Herramientas y registros utilizados
- Flujo y comunicación entre áreas
- Obstáculos y desviaciones del protocolo

### ***Entrevista Estructurada.***

En la segunda etapa, para complementar la información levantada de la observación se determinó el número de personas que van a ser entrevistadas, ya que mediante la misma se recolectará datos sobre la operación de los distintos procesos involucrados. Las entrevistas incluirán 6 preguntas sobre: actividades realizadas, uso de herramientas, dificultades, cumplimiento de normas, capacitación recibida y sugerencias de mejora. Se aplicaron de forma presencial con consentimiento informado.

El procedimiento que se llevó a cabo en las siguientes fases:

### ***Fase 1: Solicitud y coordinación institucional***

Se gestionó de manera oficial con la gerencia y el departamento de Recursos Humanos para realizar la investigación en el área de recepción de una empresa de insumos alimenticios.

### ***Fase 2: Aplicación de instrumentos***

Se estableció el cronograma de aplicación que se adapten a las dinámicas de trabajo de los trabajadores. Se aplicarán las fichas de observación y posteriormente se realizarán las entrevistas estructuradas.



### ***Fase 3: Sistematización de la información***

Se analizó los datos obtenidos, clasificando actividades, identificando cuellos de botella detectando incoherencias o duplicidades en los procesos.

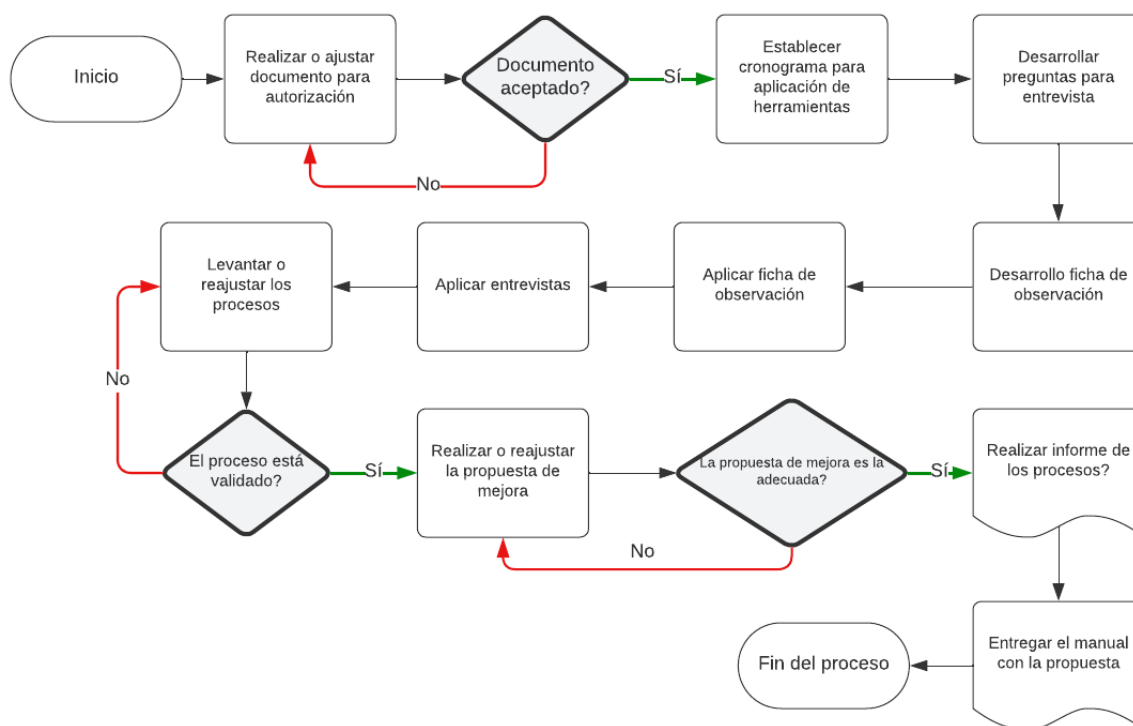
### ***Fase 4: Diseño del manual de procesos***

Con la información levantada, se procedió a diseñar el manual de procesos, con su respectiva propuesta de mejora, material que será manejado de manera confidencial.

A continuación, se presenta el flujograma de la metodología a aplicar

**Figura 1**

*Flujograma del proceso de la metodología*



### **Capítulo 3. Resultados**

En este capítulo se presentan los principales hallazgos obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos metodológicos definidos en la investigación, específicamente la ficha de observación y la entrevista estructurada al personal del área de recepción de insumos. Los resultados permiten identificar las actividades que se realizan actualmente, las debilidades que afectan la eficiencia del proceso y las oportunidades de mejora vinculadas a la gestión por procesos. Asimismo, se incluye una visión integral y fundamentada del estado actual del proceso de recepción.

Se utilizó la ficha de observación, la cual permitió una observación directa y detallada de cada uno de los procesos que involucra el proceso de recepción de materias primas. El mismo nos ayudó a identificar; quienes son los responsables de cada etapa, la aplicación de normas, los medios de comunicación, etc.

Se evidenció que en cierta parte los responsables del proceso de recepción si realizan ciertas acciones que permiten que el proceso fluya con normalidad, sin embargo, en ciertos momentos no se presenta una seguridad al momento de ejecutar sus actividades provocando que el proceso se retrase, que se presenten re procesos o que la materia prima se vea afectada. Dada las circunstancias, la solución más eficaz es el levantamiento de los procesos que permitan ejecutar con mayor fluidez y seguridad los procesos involucrados en la recepción de materia prima. Además, también se utilizó la entrevista, la cual no solo permitió realizar el levantamiento de los procesos, sino también a identificar el grado de conocimiento que posee el personal acerca de las actividades que desempeña en su trabajo diario.

Los resultados de las entrevistas realizadas al personal evidenciaron que en la empresa no se cuenta con un manual de procesos específico para el área de recepción de insumos, y que además no se han impartido capacitaciones relacionadas con la gestión por procesos.

Adicionalmente, el personal manifestó sugerencias orientadas al proceso de despacho, señalando la necesidad de contar con un sistema que permita anticipar los pedidos frecuentes de los clientes, optimizando tiempo y reduciendo la repetición de tareas.

Estos resultados nos demuestran la ausencia de herramientas formales de gestión y la disposición del personal para incrementar en su trabajo mejoras que aumenten la eficiencia y la calidad en cuanto al servicio al cliente.

El Manual de Procesos diseñado para CIAL SHOP es una herramienta de gestión interna, tiene como propósito documentar, estandarizar y optimizar las actividades que pertenecen al área de recepción. Este documento describe de manera ordenada los procesos, responsables, registros e indicadores que permiten garantizar la eficiencia operativa de la materia prima. El manual debe consultarse cada vez que se realice una actividad vinculada a estos procesos, ya que detalla qué hacer, cómo hacerlo, quién lo ejecuta, qué documentos utilizar y cómo registrar la información.

Para su aplicación, se recomienda que el manual se mantenga en formato físico en las áreas operativas. Además, el mismo debe ser socializado con los trabajadores por medio de jornadas de capacitación, garantizando que todos comprendan su estructura, objetivos y la correcta interpretación de los procesos descritos. De esta manera, se asegura que el documento sea utilizado como una guía práctica de trabajo, contribuyendo al cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y al fortalecimiento del control interno de la organización.

A continuación, se presenta el Manual de Procesos diseñado para la empresa, busca describir y estandarizar las actividades clave que permiten garantizar el control, la trazabilidad y la mejora continua en la gestión operativa. Cabe señalar que el documento no sigue el formato de citación APA, debido a que responde los lineamientos internos de la empresa y adaptada a las necesidades del personal que lo utilizará. Por lo tanto, su diseño prioriza la claridad, la accesibilidad y la aplicabilidad directa en el entorno laboral.

**Figura 2**

*Manual de Procesos*



CIAL CENTRO DE INSUMOS ALIMENTICIOS C.L


# MANUAL DE PROCESOS

En todos los procesos que se describen en el presente Manual de Procesos, las secciones de verificación y correcciones se consignan como N/A (No aplica) debido a que ambas se ejecutan dentro del desarrollo mismo de cada proceso.

Respecto a la verificación, las actividades involucradas en cada proceso levantado, se llevan a cabo simultáneamente con la ejecución del proceso. De esta manera, el control se incorpora directamente al flujo de trabajo, garantizando la conformidad en tiempo real.

En relación con las correcciones, estas se aplican de forma inmediata ante cualquier problema detectado, sin requerir una fase separada. Esto permite resolver incidencias en el momento y asegurar la continuidad del proceso sin generar demoras adicionales.


Por lo tanto, el uso de N/A (No aplica) en estas secciones responde a que el control y la corrección de los mismos son acciones simultáneas dentro de su ejecución y no como etapas independientes.

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/01 VERSIÓN: PÁGINA: 1 de 5</b>
<b>MANUAL DEL MACRO PROCESO</b>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>  <p style="text-align: center;"><b>José Escandón Gerente General</b></p>
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>
<b>VIGENCIA A PARTIR DE:</b>		

## 1. OBJETIVO

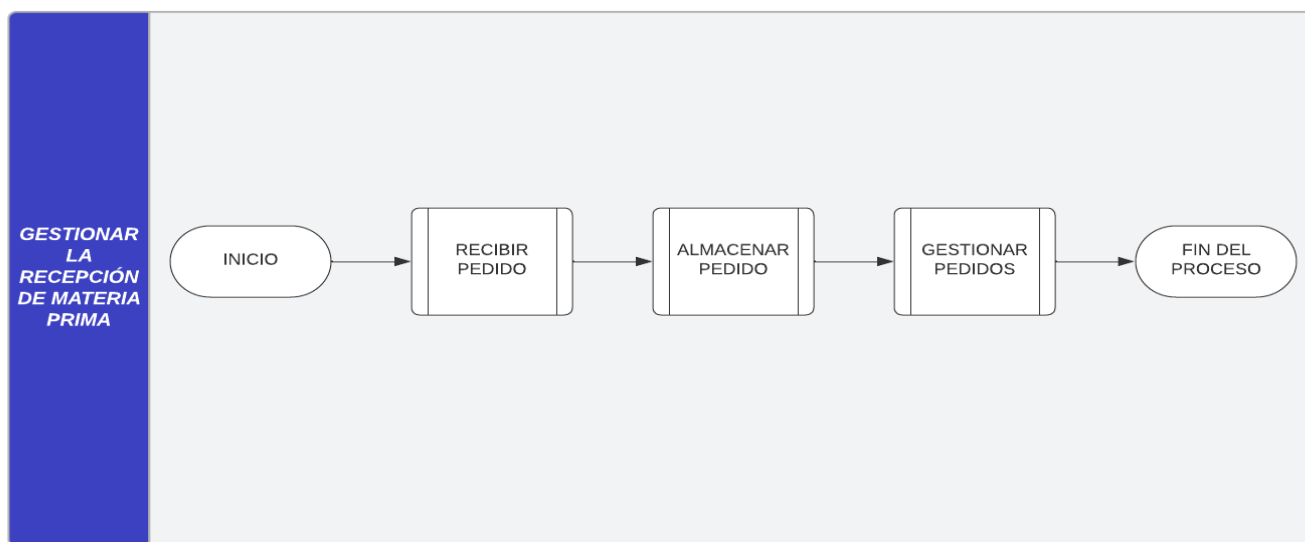
Coordinar de manera ordenada las actividades de recepción, almacenamiento y gestión de pedidos, asegurando que los insumos ingresen bajo condiciones de calidad, cantidad y tiempos previamente establecidos.

Este macro proceso integra las etapas de recibir pedido, almacenar pedido y gestionar pedidos, permitiendo establecer un control sistemático desde el momento en que la materia prima ingresa a la organización hasta su disposición para el uso o despacho correspondiente. De esta forma, se busca fortalecer la trazabilidad, optimizar recursos, minimizar errores y contribuir a la inocuidad y calidad de los productos procesados.


	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	CÓDIGO: CO/01 VERSIÓN: PÁGINA: 1 de 5
<b>MANUAL DEL MACRO PROCESO</b>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>  <b>José Escandón Gerente General</b>
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>
<b>VIGENCIA A PARTIR DE:</b>		

40

### Flujograma del Macro Proceso





	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b> CO/01 <b>VERSIÓN:</b> <b>PÁGINA:</b> 1 de 5
<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS</b>		
<b>ELABORADO POR:</b>  	<b>REVISADO POR:</b>  	<b>APROBADO POR:</b>  <div style="text-align: right;"> <b>José Escandón</b>  <b>Gerente General</b> </div>
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>
<b>VIGENCIA A PARTIR DE:</b>		

## Manual del Micro Proceso de Recepción de Materias Primas e Insumos Importados

### Flujograma del Micro Proceso de Recepción de Materias Primas e Insumos Importados

## 2. CONTROL DEL DOCUMENTO

Versión	Motivo Cambio o Anulación	Fecha de Actualización
1	Cambio normativa	10/2021
2	Se ajusta la estructura general del Procedimiento de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento para Elaborar Procedimientos" GC/01.	2025
	Se modifican los DOCUMENTOS DE REFERENCIA, adaptándolos a la RESOLUCIÓN ARCSA No. 067 – 2015- GGG.	
	Se actualizan los RESPONSABLES de acuerdo al Organigrama.	
	En el numeral 4. DEFINICIONES, se adicionan las definiciones: CERTIFICADO DE ANÁLISIS, FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO, NIVEL ACEPTABLE DE CALIDAD (NAC), PLAN DE MUESTREO SIMPLE, INSPECCIÓN POR MUESTREO.	
	Se revisa y actualiza todo el Procedimiento, incluyendo criterios claros durante la Inspección en Recepción.	


## 3. OBJETIVO

Definir un procedimiento para la recepción de materias primas e insumos que permita comprobar el cumplimiento de requisitos de cantidad, caducidad y estado físico, fortaleciendo el control interno de inventarios.

## 4. ALCANCE

Aplica para todas las materias primas, ingredientes, insumos, aditivos, material de empaque, y compras en general, que sean comprados en CIAL SHOP.

## 5. DEFINICIONES

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 42 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS</b>		

**4.1 CERTIFICADO DE ANÁLISIS:** Es el documento que certifica el contenido de un producto o de las materias primas, donde se anotan los resultados de los análisis realizados a las materias primas y materiales empleados en la elaboración del producto.

**4.2 FICHA TECNICA DE PRODUCTO:** Es el documento que solicita CIAL a sus Proveedores, para tener la seguridad de que los productos comprados, tienen una garantía de calidad, en donde se cumplen las Especificaciones Técnicas requeridas por la Empresa.


**4.3 INSPECCIÓN:** Es el examen de los productos alimenticios o de los sistemas de control de los alimentos, materias primas, su elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización incluidos los ensayos durante la elaboración y del producto terminado con el fin de comprobar que se ajustan a los requisitos.

**4.4 INSPECCIÓN POR MUESTREO:** Es un método utilizado en el control de la recepción de productos, para asegurar que aquellos poseen la calidad suficiente. De esta forma, mediante el análisis de las propiedades en una muestra, se decide sobre la aceptación o no del conjunto de artículos que conforman el lote. Toda inspección por muestreo se realiza según un determinado plan.

**4.5 PLAN DE MUESTREO SIMPLE:** Un plan de muestreo simple es un procedimiento en el que se toma una muestra aleatoria de “n” unidades de un lote original e inspeccionarla sobre las bases de aceptación o rechazo para encontrar las unidades defectuosas.

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- RESOLUCIÓN ARCSA No. 067 – 2015- GGG: Norma Técnica Sanitaria Unificada para alimentos procesados, plantas procesadoras de alimentos, establecimientos de distribución, comercialización, transporte de alimentos y Establecimientos de alimentación colectiva, Título II De las Planta Procesadoras de Alimentos, Capítulo II De las Buenas Prácticas de Manufactura,

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 43 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS</b>		

- ❖ De las Materias Primas e Insumos, Art.89.
- ❖ Requisitos higiénicos de Fabricación, Operaciones de Producción, Art. 98.
- ❖ Del Aseguramiento y Control de Calidad, Art. 133.
- ❖ Fichas Técnicas de Materias Primas, Insumos y Material de Empaque.

## 7. POLÍTICAS

6.1 La recepción de materia prima se realiza en los horarios de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

6.2. Realizar la inspección durante la recepción.

## 8. RESPONSABLES

Personal administrativo

Jefe de bodega de materias primas e insumos

Responsable de bodega de materias primas e insumos

Auxiliar de ventas


Auxiliar de calidad

## 9. EQUIPOS Y MATERIALES

Balanzas

## 10. PROCEDIMIENTO

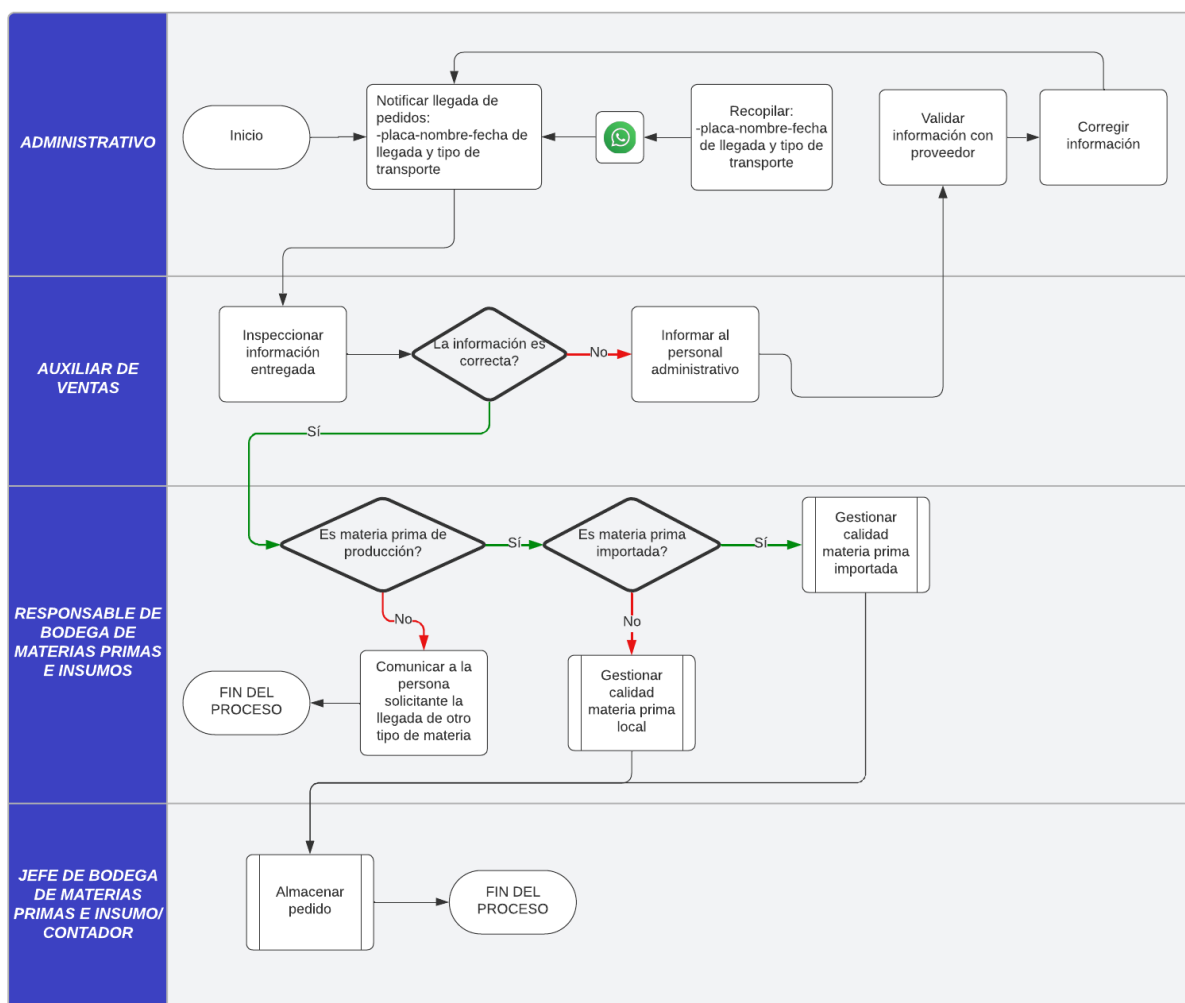
El personal administrativo notifica la llegada de materia prima donde se recopila la información básica del transporte y de los insumos. Posteriormente, el Auxiliar de ventas verifica que la información sea correcta, en el caso de que haya problemas se comunica con el personal administrativo, el mismo valida la información con el proveedor, la corrige y notifica nuevamente al Auxiliar de ventas. Una vez valida la información, el responsable de bodega identifica el tipo de materia prima destinada a producción, importada o local. Se continua con la gestión de control de calidad correspondiente o se comunica al solicitante en caso de tratarse de otro tipo de materia.

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 44 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS</b>		

44


Finalmente, la materia prima que cumpla con los parámetros correctos es almacenada en bodega, concluyendo así el proceso.

## 9.1. FLUJOGRAMA



## 11. VERIFICACIÓN

N/A

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 45 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS</b>		

45

En este proceso no se requiere una verificación posterior, ya que la revisión de la materia prima y de la documentación asociada se realiza en el mismo momento de la recepción. Cualquier discrepancia se identifica y corrige de forma inmediata, sin necesidad de un control adicional posterior

## **12. CORRECCIÓN**

N/A

Las correcciones relacionadas con errores en la recepción (cantidad, tipo de producto o estado físico) se ejecutan durante el proceso mismo, antes del registro de ingreso. Por ello, no existe una fase independiente destinada exclusivamente a la aplicación de correcciones.

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	CÓDIGO: CO/01 VERSIÓN: PÁGINA: 1 de 5
<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS IMPORTADOS</b>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>  <b>José Escandón Gerente General</b>
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>
<b>VIGENCIA A PARTIR DE:</b>		

## Manual del Micro Proceso de Calidad de Materias Primas e Insumos Importados

### Flujograma del Micro Proceso de Calidad de Materias Primas e Insumos Importados

#### 1. CONTROL DEL DOCUMENTO


Versión	Motivo Cambio o Anulación	Fecha de Actualización
1	Cambio normativa	10/2021
2	Se ajusta la estructura general del Procedimiento de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento para Elaborar Procedimientos" GC/01.	2025
	Se modifican los DOCUMENTOS DE REFERENCIA, adaptándolos a la RESOLUCIÓN ARCSA No. 067 – 2015- GGG.	
	Se actualizan los RESPONSABLES de acuerdo al Organigrama.	
	En el numeral 4. DEFINICIONES, se adicionan las definiciones: CERTIFICADO DE ANÁLISIS, CERTIFICADO DE CALIDAD DE PRODUCTO, DEVOLUCIÓN PARCIAL A PROVEEDORES, DEVOLUCIÓN TOTAL A PROVEEDORES, INSPECCIÓN, INSPECCIÓN POR MUESTREO.	
	Se revisa y actualiza todo el Procedimiento, incluyendo criterios claros durante la Inspección en Recepción.	
	Se crea el Registro "Informe de reclamo al proveedor" RE/01-1, para cuando se realicen reclamos a los proveedores.	

#### 2. OBJETIVO

Asegurar que los productos importados cumplan con los requisitos de calidad establecidos, mediante la inspección documental y física en el punto de recepción, antes de ser liberados para su comercialización o almacenamiento.

#### 3. ALCANCE

Aplica a todos los productos importados que ingresan a CIAL SHOP, desde la revisión de documentación de importación hasta la inspección visual y verificación de condiciones de empaque. No contempla procesos de análisis de laboratorio ni trámites aduaneros externos.

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 47 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS IMPORTADOS</b>		

## 4. DEFINICIONES

**4.1. CERTIFICADO DE ANÁLISIS:** Es el documento que certifica el contenido de un producto o de las materias primas, donde se anotan los resultados de los análisis realizados a las materias primas y materiales empleados en la elaboración del producto.

**4.2. FICHA TECNICA DE PRODUCTO:** Es el documento que solicita CIAL a sus Proveedores, para tener la seguridad de que los productos comprados, tienen una garantía de calidad, en donde se cumplen las Especificaciones Técnicas requeridas por la Empresa.


**4.3 Packing list:** Es el documento comercial que detalla el contenido de un envío, especificando la descripción de los productos, cantidades, peso, lotes.

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- RESOLUCIÓN ARCSA No. 067 – 2015- GGG: Norma Técnica Sanitaria Unificada para alimentos procesados, plantas procesadoras de alimentos, establecimientos de distribución, comercialización, transporte de alimentos y Establecimientos de alimentación colectiva, Título II De las Planta Procesadoras de Alimentos, Capítulo II De las Buenas Prácticas de Manufactura,
  - ❖ De las Materias Primas e Insumos, Art.89.
  - ❖ Requisitos higiénicos de Fabricación, Operaciones de Producción, Art. 98.
  - ❖ Del Aseguramiento y Control de Calidad, Art. 133.
  - ❖ Fichas Técnicas de Materias Primas, Insumos y Material de Empaque.

## 6. POLÍTICAS

6.1. La recepción de materia prima se realiza en los horarios de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 48 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS IMPORTADOS</b>		

6.2. Realizar la inspección durante la recepción.

## 7. RESPONSABLES

Auxiliar de calidad

Bodeguero

## 8. EQUIPOS Y MATERIALES


Balanzas

## 9. PROCEDIMIENTO

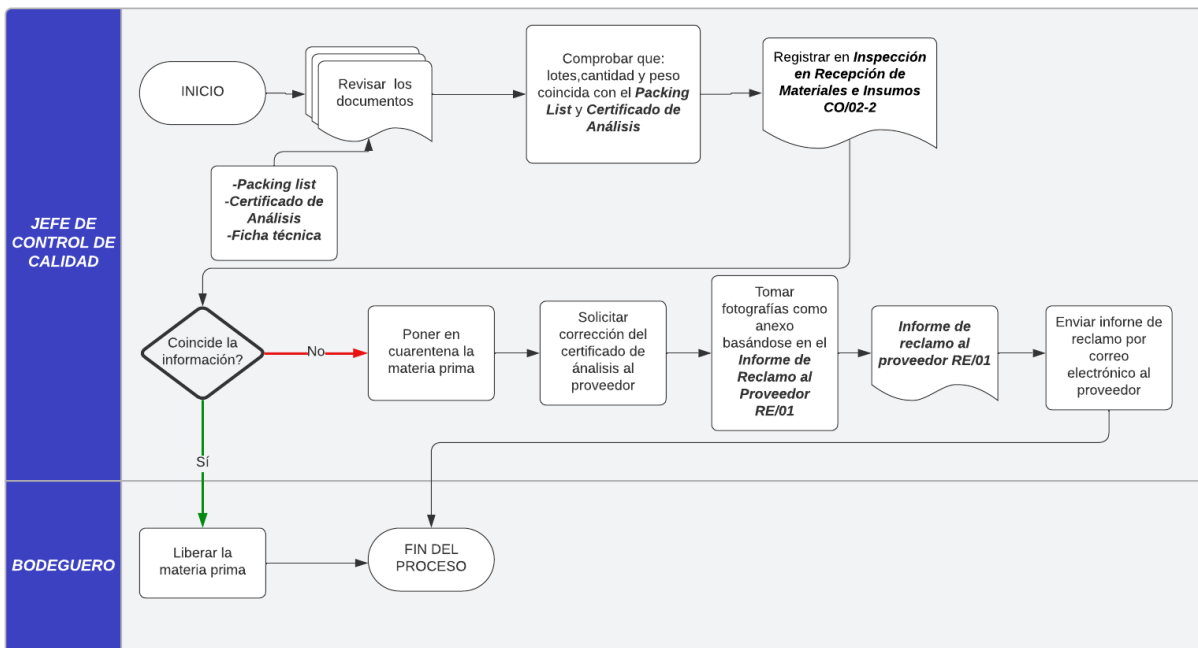
El proceso inicia con la revisión de cumplimientos de los documentos incluyendo certificado de análisis, packing list y ficha técnica, en donde el auxiliar de control de calidad debe verificar que la documentación coincida con el lote, cantidades y peso. En el caso de que la información no sea compatible, la materia prima es puesta en cuarentena, se solicita al proveedor la corrección de certificado de análisis y envía por correo electrónico el *Informe de Reclamo al Proveedor RE/01* con evidencias fotográficas. Si la información coincide desde un inicio, la materia prima es liberada a bodega.

### 9.1 FLUJOGRAMA



	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 49 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS IMPORTADOS</b>		

49



## 10. VERIFICACIÓN

N/A


## 11. CORRECCIÓN

N/A

## 12. REGISTROS

Informe de Reclamo al Proveedor


RE/01

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 50 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS IMPORTADOS</b>		

50

### 13. CONTROL DE REGISTROS

<b>Nombre</b>	Informe de Reclamo al Proveedor
<b>Identificación (Código)</b>	RE/01
<b>Tipo de Registro (Físico o Electrónico)</b>	Físico
<b>Ubicación Física</b>	Bodega de Materias Primas
<b>Criterio de Almacenamiento</b>	Fecha
<b>Tiempo de Conservación en Área</b>	1 año
<b>Tiempo en archivo Inactivo</b>	N/A
<b>Método de Destrucción</b>	Papel de Reciclaje
<b>Responsable</b>	Auxiliar de Control de Calidad

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO:</b> CO/01 <b>VERSIÓN:</b> <b>PÁGINA:</b> 1 de 5
<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS LOCALES</b>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>  <div style="text-align: right;"> <b>José Escandón</b>  <b>Gerente General</b> </div>
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>
<b>VIGENCIA A PARTIR DE:</b>		

## Manual del Micro Proceso de Calidad de Materias Primas e Insumos Locales


### Flujograma del Micro Proceso de Calidad de Materias Primas e Insumos Locales

#### 1. CONTROL DEL DOCUMENTO

Versión	Motivo Cambio o Anulación	Fecha de Actualización
1	Cambio normativa	10/2021
2	Se ajusta la estructura general del Procedimiento de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento para Elaborar Procedimientos" GC/01.	2025
	Se modifican los DOCUMENTOS DE REFERENCIA, adaptándolos a la RESOLUCIÓN ARCSA No. 067 – 2015- GGG.	
	Se actualizan los RESPONSABLES de acuerdo al Organigrama.	
	En el numeral 4. DEFINICIONES, se adicionan las definiciones: CERTIFICADO DE ANÁLISIS, CERTIFICADO DE CALIDAD DE PRODUCTO, DEVOLUCIÓN PARCIAL A PROVEEDORES, DEVOLUCIÓN TOTAL A PROVEEDORES, INSPECCIÓN, INSPECCIÓN POR MUESTREO.	
	Se revisa y actualiza todo el Procedimiento, incluyendo criterios claros durante la Inspección en Recepción.	
	Se crea el Registro "Informe de reclamo al proveedor" RE/01-1, para cuando se realicen reclamos a los proveedores.	

#### 2. OBJETIVO

Verificar que los productos adquiridos cumplan con las especificaciones de calidad requeridas, a través de la revisión documental y control de las condiciones físicas de los insumos.

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 52 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS LOCALES</b>		

### 3. ALCANCE

Este proceso abarca la recepción y control de calidad de insumos, desde la entrega por parte del proveedor hasta la aprobación o rechazo de los productos.

### 4. DEFINICIONES

**4.1 CERTIFICADO DE ANÁLISIS:** Es el documento que certifica el contenido de un producto o de las materias primas, donde se anotan los resultados de los análisis realizados a las materias primas y materiales empleados en la elaboración del producto.


**4.2. FICHA TECNICA DE PRODUCTO:** Es el documento que solicita CIAL a sus Proveedores, para tener la seguridad de que los productos comprados, tienen una garantía de calidad, en donde se cumplen las Especificaciones Técnicas requeridas por la Empresa.

**4.3 PACKING LIST:** Es el documento comercial que detalla el contenido de un envío, especificando la descripción de los productos, cantidades, peso, lotes.

**4.4. INSPECCIÓN:** Es el examen de los productos alimenticios o de los sistemas de control de los alimentos, materias primas, su elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización incluidos los ensayos durante la elaboración y del producto terminado con el fin de comprobar que se ajustan a los requisitos.

**4.5. INSPECCIÓN POR MUESTREO:** Es un método utilizado en el control de la recepción de productos, para asegurar que aquellos poseen la calidad suficiente. De esta forma, mediante el análisis de las propiedades en una muestra, se decide sobre la aceptación o no del conjunto de artículos que conforman el lote. Toda inspección por muestreo se realiza según un determinado plan.

**4.6. NIVEL ACEPTABLE DE CALIDAD (NAC):** Es el máximo porcentaje defectuoso (unidades o defectos) que, para propósitos de inspección, puede considerarse satisfactorio como una calidad promedio del proceso.

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 53 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS LOCALES</b>		

**4.7. PLAN DE MUESTREO SIMPLE:** Un plan de muestreo simple es un procedimiento en el que se toma una muestra aleatoria de “n” unidades de un lote original e inspeccionarla sobre las bases de aceptación o rechazo para encontrar las unidades defectuosas.

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- RESOLUCIÓN ARCSA No. 067 – 2015- GGG: Norma Técnica Sanitaria Unificada para alimentos procesados, plantas procesadoras de alimentos, establecimientos de distribución, comercialización, transporte de alimentos y Establecimientos de alimentación colectiva, Título II De las Planta Procesadoras de Alimentos, Capítulo II De las Buenas Prácticas de Manufactura,
  - ❖ De las Materias Primas e Insumos, Art.89.
  - ❖ Requisitos higiénicos de Fabricación, Operaciones de Producción, Art. 98.
  - ❖ Del Aseguramiento y Control de Calidad, Art. 133.
  - ❖ Fichas Técnicas de Materias Primas, Insumos y Material de Empaque.

## 6. POLÍTICAS

6.1. La recepción de materia prima se realiza en los horarios de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

6.2. Realizar la inspección durante la recepción.

## 7. RESPONSABLES

Jefe de Bodega

Responsables de Bodegas


Jefe de Compras

Jefe de Control de Calidad

Jefe de Producción

Gerente General

## 8. EQUIPOS Y MATERIALES

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 54 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS LOCALES</b>		

Balanzas

## 9. PROCEDIMIENTO

El proceso inicia con la revisión de cumplimientos de los documentos incluyendo certificado de análisis, packing list y ficha técnica, en donde el auxiliar de control de calidad debe verificar que la documentación coincida con el lote, cantidades y peso. En el caso de que la información no sea compatible, la materia prima es puesta en cuarentena, se solicita al proveedor la corrección de certificado de análisis y envía por correo electrónico el *Informe de Reclamo al Proveedor RE/01* con evidencias fotográficas.

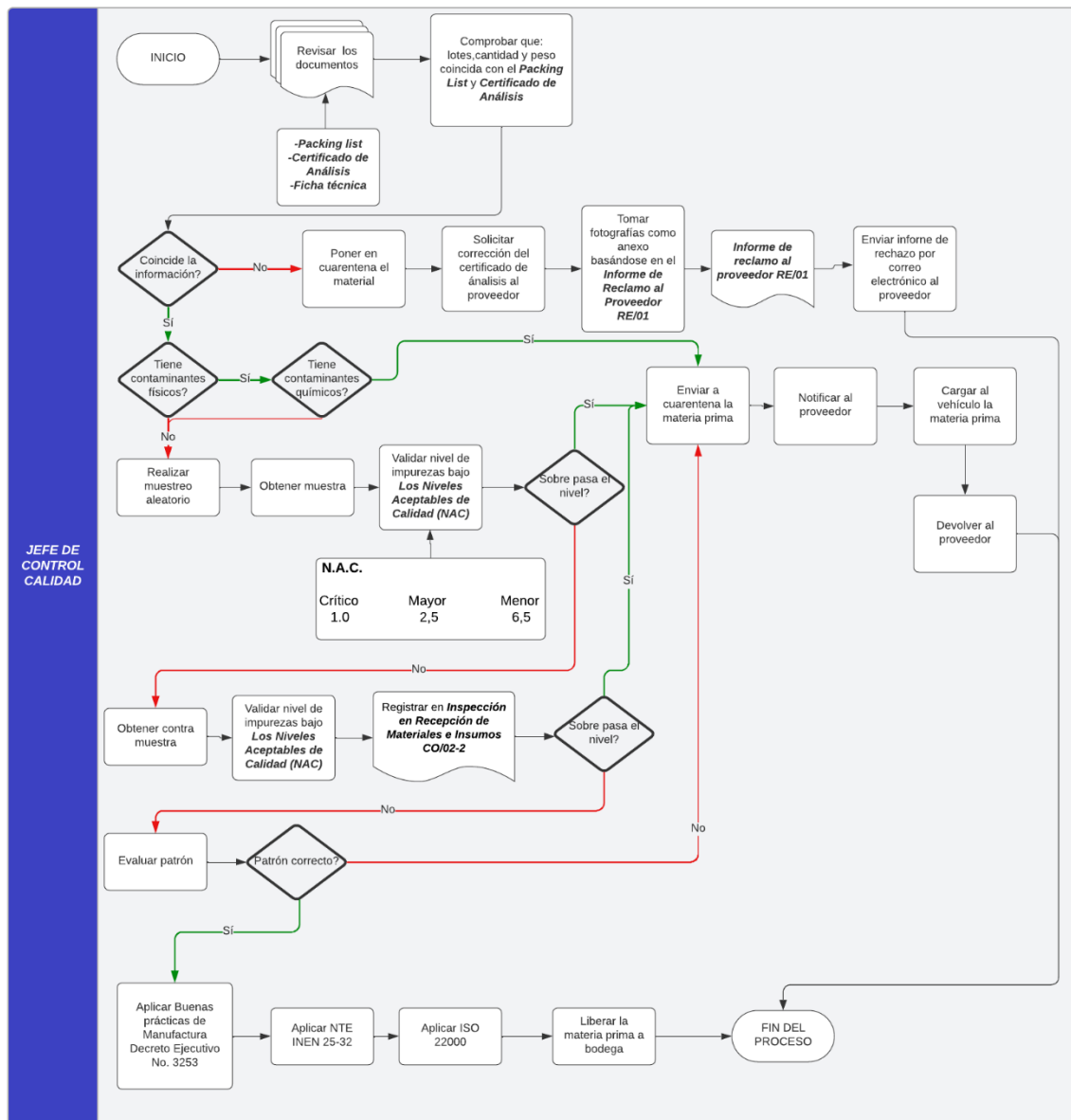
Si la información coincide desde un inicio, la materia prima es evaluada, si es que contiene contaminantes físicos y químicos, se realiza un muestreo aleatorio, si se vuelve a encontrar dichas impurezas se realiza una contra muestra. El análisis se realiza en función de los Niveles Aceptables de Calidad (NAC), y si los niveles se superan, la materia prima se pone en cuarentena y es devuelta al proveedor.


Cuando los valores se encuentran dentro de los límites establecidos y se confirma la validez del patrón, la materia prima es liberada y trasladada a bodega, en donde se asegura que la misma cumpla con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), la normativa nacional NTE INEN 25-32 y la norma internacional ISO 22000,

**PROCEDIMIENTO DE CALIDAD DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS LOCALES**

55

## 9.1. FLUJOGRAMA



	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 56 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS LOCALES</b>		

56

## 9.2. INSPECCIÓN EN RECEPCIÓN

La inspección en recepción se realiza con el fin de verificar el cumplimiento de las especificaciones pactadas con los proveedores.

La base para la inspección, son las Fichas Técnicas de Materias Primas e Insumos, donde se establecen las variables, los métodos de inspección y el tipo de defecto.

La inspección a los Productos, se debe hacer de la siguiente manera:

MÉTODO	CÓMO HACERLO	MÉTODO	REGISTRAR EN
Inspección por Muestreo	A todos los productos de los cuales se recibe un lote que contiene un gran número de unidades.	Utilizando: Fichas Técnicas de Productos, el Anexo No. 1 y los NAC establecidos en 9.2.3.	Inspección en Recepción de Materia Prima e Insumos CO/02-2

### 9.2.1. CRITERIOS PARA LA INSPECCIÓN:

PRODUCTO	MÉTODO DE INSPECCIÓN	RESPONSABLE
Materias primas críticas	Análisis microbiológico y organoléptico.	Jefe de Control de Calidad
Especias	Certificado de análisis	Jefe de Control de Calidad
Aditivos	Certificado de análisis	Jefe de Control de Calidad
Insumos y empaques	Certificado de análisis	Jefe de Control de Calidad
Reactivos y material de laboratorio	Certificado de análisis y visual	Jefe de Control de Calidad


### 9.2.2. TIPOS DE DEFECTOS:

Los defectos se clasifican teniendo en cuenta, el grado de incidencia sobre la calidad de los productos:

**DEFECTOS CRÍTICOS:** Son aquellos defectos que afectan directamente la funcionalidad del producto (Calidad e Inocuidad).

**DEFECTOS MAYORES:** Son aquellos defectos que no afectan la funcionalidad del producto, pero afectan de manera importante su apariencia.



	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 57 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS LOCALES</b>		

57

DEFECTOS MENORES: Son aquellos defectos que no afectan la funcionalidad del producto, ni su apariencia, pero que no cumplen totalmente las características de calidad requeridas por la empresa.

En la Inspección por Muestreo, se aplica un “Plan de Muestreo Simple para Inspección Normal” (Letra Clave y Niveles), en donde se encuentra:

- El Tamaño del Lote.
- El Tamaño de la Muestra.
- La Letra Clave
- Los Niveles Aceptables de Calidad (NAC).
- Los Criterios de aceptación y de rechazo.

### 9.2.3. NIVELES ACEPTABLES DE CALIDAD

9.2.3.1. Para los defectos encontrados durante la inspección en recepción, se aplican los siguientes Niveles Aceptables de Calidad (NAC):

DEFECTO	N.A.C.
Crítico	1.0
Mayor	2,5
Menor	6,5


## 10. VERIFICACIÓN

N/A

## 11. CORRECCIÓN

N/A

## 12. REGISTROS

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 58 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE CALIDAD DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS LOCALES</b>		


58

Informe de Reclamo al Proveedor

RE/01

### 13. CONTROL DE REGISTROS

<b>Nombre</b>	Informe de Reclamo al Proveedor
<b>Identificación (Código)</b>	RE/01
<b>Tipo de Registro (Físico o Electrónico)</b>	Físico
<b>Ubicación Física</b>	Bodega de Materias Primas
<b>Criterio de Almacenamiento</b>	Fecha
<b>Tiempo de Conservación en Área</b>	1 año
<b>Tiempo en archivo Inactivo</b>	N/A
<b>Método de Destrucción</b>	Papel de Reciclaje
<b>Responsable</b>	Jefe de Bodega de Materias Primas

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	CÓDIGO: CO/01 VERSIÓN: PÁGINA: 1 de 5
<b>PROCEDIMIENTO DE ALMACENAR MATERIAS PRIMAS E INSUMOS</b>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>  <b>José Escandón Gerente General</b>
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>
<b>VIGENCIA A PARTIR DE:</b>		

## Manual del Micro Proceso de Almacenar Materias Primas e Insumos Importados

### Flujograma del Micro Proceso de Almacenar Materias Primas e Insumos Importados

#### 1. CONTROL DEL DOCUMENTO

Versión	Motivo Cambio o Anulación	Fecha de Actualización
1	<b>Cambio normativa</b>	10/2021
2	Se ajusta la estructura general del Procedimiento de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento para Elaborar Procedimientos" GC/01.	2025
	Se modifican los DOCUMENTOS DE REFERENCIA, adaptándolos a la RESOLUCIÓN ARCSA No. 067 – 2015- GGG.	
	Se actualizan los RESPONSABLES de acuerdo al Organigrama.	
	En el numeral 4. DEFINICIONES, se adicionan las definiciones: CERTIFICADO DE ANÁLISIS, CERTIFICADO DE CALIDAD DE PRODUCTO, DEVOLUCIÓN PARCIAL A PROVEEDORES, DEVOLUCIÓN TOTAL A PROVEEDORES, INSPECCIÓN, INSPECCIÓN AL 100%, INSPECCIÓN POR MUESTREO, LOTE.	
	Se revisa y actualiza todo el Procedimiento, incluyendo criterios claros durante la Inspección en Recepción.	


#### 2. OBJETIVO

Garantizar el almacenamiento adecuado de los insumos y productos terminados, siguiendo criterios de orden, seguridad e inocuidad, con el fin de conservar su calidad.

#### 3. ALCANCE

Este proceso se aplica a todos los productos aceptados tras la recepción y control de calidad, cubriendo su ingreso a bodega, clasificación, ubicación y resguardo.

#### 4. DEFINICIONES

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 60 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE ALMACENAR MATERIAS PRIMAS E INSUMOS</b>		

**4.1. CERTIFICADO DE ANÁLISIS:** Es el documento que certifica el contenido de un producto o de las materias primas, donde se anotan los resultados de los análisis realizados a las materias primas y materiales empleados en la elaboración del producto.

**4.2. FICHA TECNICA DE PRODUCTO:** Es el documento que solicita CIAL a sus Proveedores, para tener la seguridad de que los productos comprados, tienen una garantía de calidad, en donde se cumplen las Especificaciones Técnicas requeridas por la Empresa.

**4.3. INSPECCIÓN:** Es el examen de los productos alimenticios o de los sistemas de control de los alimentos, materias primas, su elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización incluidos los ensayos durante la elaboración y del producto terminado con el fin de comprobar que se ajustan a los requisitos.


**4.4. INSPECCIÓN POR MUESTREO:** Es un método utilizado en el control de la recepción de productos, para asegurar que aquellos poseen la calidad suficiente. De esta forma, mediante el análisis de las propiedades en una muestra, se decide sobre la aceptación o no del conjunto de artículos que conforman el lote. Toda inspección por muestreo se realiza según un determinado plan.

**4.5. NIVEL ACEPTABLE DE CALIDAD (NAC):** Es el máximo porcentaje defectuoso (unidades o defectos) que, para propósitos de inspección, puede considerarse satisfactorio como una calidad promedio del proceso.

**4.6. PLAN DE MUESTREO SIMPLE:** Un plan de muestreo simple es un procedimiento en el que se toma una muestra aleatoria de “n” unidades de un lote original e inspeccionarla sobre las bases de aceptación o rechazo para encontrar las unidades defectuosas.

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- RESOLUCIÓN ARCSA No. 067 – 2015- GGG: Norma Técnica Sanitaria Unificada para alimentos procesados, plantas procesadoras de alimentos, establecimientos de distribución, comercialización, transporte de alimentos y Establecimientos de alimentación colectiva,

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 61 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE ALMACENAR MATERIAS PRIMAS E INSUMOS</b>		

Título II De las Planta Procesadoras de Alimentos, Capítulo II De las Buenas Prácticas de Manufactura,

- ❖ De las Materias Primas e Insumos, Art.89.
- ❖ Requisitos higiénicos de Fabricación, Operaciones de Producción, Art. 98.
- ❖ Del Aseguramiento y Control de Calidad, Art. 133.
- ❖ Fichas Técnicas de Materias Primas, Insumos y Material de Empaque.

## 6. POLÍTICAS

6.1. La recepción de materia prima se realiza en los horarios de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

6.2. Realizar la inspección durante la recepción.

## 7. RESPONSABLES

Jefe de Bodega

Responsables de Bodegas

Jefe de Compras

Jefe de Control de Calidad

Jefe de Producción


Gerente General

## 8. EQUIPOS Y MATERIALES

Balanzas

## 9. PROCEDIMIENTO

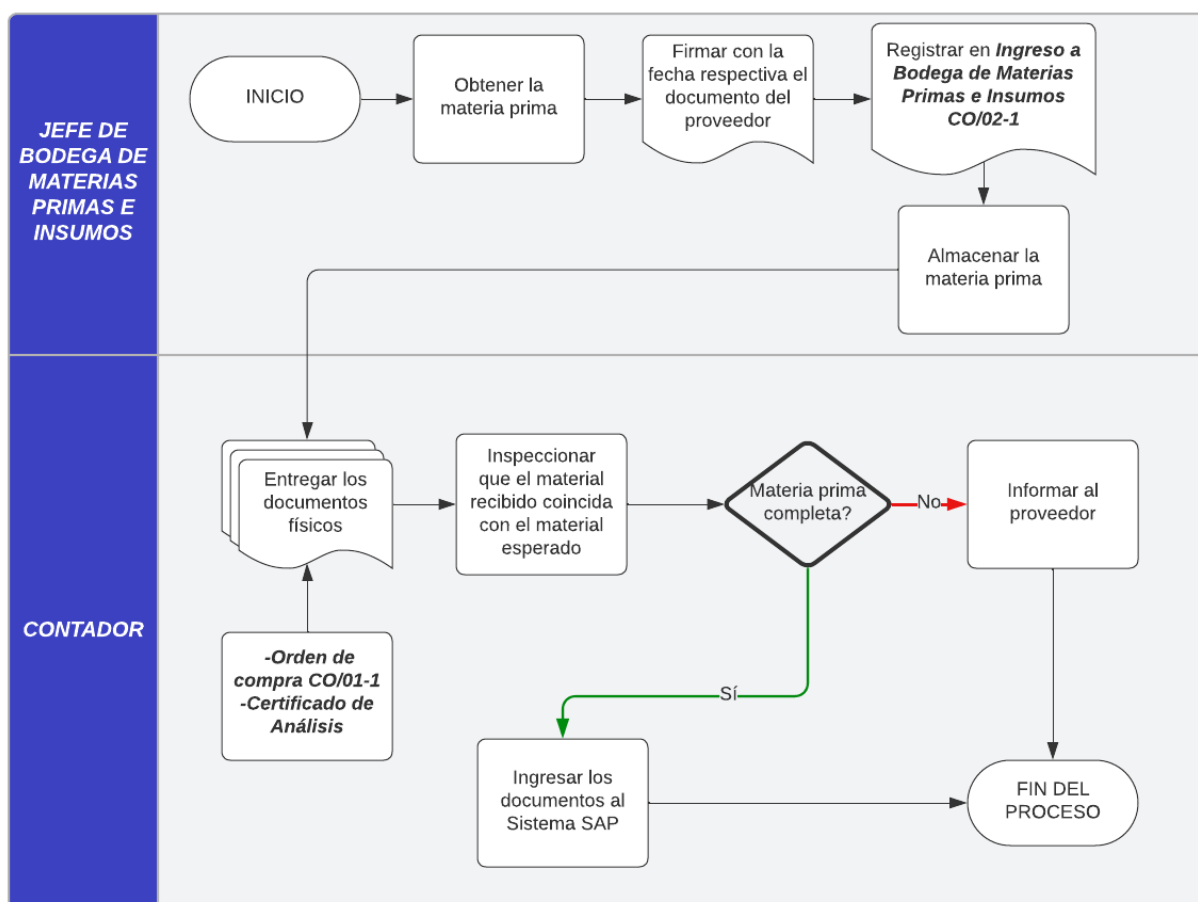
El proceso empieza cuando el jefe de bodegas recibe la materia prima en donde firma con la fecha respectiva el documento del proveedor, e ingresa la información en el documento de *Ingreso a Bodega de Materias Primas e Insumos CO/02-1* con esto procede a almacenar la materia prima. Posteriormente, entrega los documentos físicos al contador, en donde este verifica que la materia prima coincida con lo solicitado por medio de la orden de compra y el certificado de análisis, si se

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 62 de 119
<b>PROCEDIMIENTO DE ALMACENAR MATERIAS PRIMAS E INSUMOS</b>		

62

presentan inconsistencias se informa al proveedor, si la materia prima se encuentra completa, los documentos son ingresados al sistema SAP, finalizando así el proceso.

### 9.1. FLUJOGRAMA




### 10. VERIFICACIÓN

N/A

### 11. CORRECCIÓN

N/A

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 63 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE ALMACENAR MATERIAS PRIMAS E INSUMOS</b>		

63

## 12. REGISTROS

Orden de Compra


CO/01-1

Ingreso a Bodega de Materias Primas e Insumos

CO/02-1

## 13. CONTROL DE REGISTROS

Nombre	Ingreso a Bodega de Materias Primas e Insumos	Orden de Compra
<b>Identificación (Código)</b>	CO/02-1	CO/01-3
<b>Tipo de Registro (Físico o Electrónico)</b>	Físico	Físico para Compras Electrónico para el Proveedor
<b>Ubicación Física</b>	Bodega de Materias Primas	Oficina del Jefe de Compras
<b>Criterio de Almacenamiento</b>	Fecha	Carpeta del Proveedor
<b>Tiempo de Conservación en Área</b>	1 año	2 años
<b>Tiempo en archivo Inactivo</b>	N/A	2 años
<b>Método de Destrucción</b>	Papel de Reciclaje	Papel de Reciclaje
<b>Responsable</b>	Jefe de Bodega de Materias Primas	Jefe de Compras

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	CÓDIGO: CO/01 VERSIÓN: PÁGINA: 1 de 5
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y DESPACHO DE PEDIDOS</b>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>  <b>José Escandón Gerente General</b>
<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>	<b>FECHA:</b>
<b>VIGENCIA A PARTIR DE:</b>		

## Manual del Micro Proceso de Gestión y Despacho de Pedidos

### Flujograma del Micro Proceso de Gestión y Despacho de Pedidos

#### 1. CONTROL DEL DOCUMENTO

Versión	Motivo Cambio o Anulación	Fecha de Actualización
1	Cambio de normativa	10/2021
2	Se ajusta la estructura general del Procedimiento de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento para Elaborar Procedimientos" GC/01.	2025
	Se modifican los DOCUMENTOS DE REFERENCIA, adaptándolos a la RESOLUCIÓN ARCSA No. 067 – 2015- GGG.	
	En DEFINICIONES se incluyen definiciones de PRODUCTO TERMINADO y RÓTULO, dadas en la RESOLUCIÓN ARCSA No. 067 – 2015- GGG.	
	Se actualizan los RESPONSABLES de acuerdo al Organigrama.	
	Se revisa y actualiza todo el Procedimiento	
	Se crea el Registro "Pedidos Pendientes" PE/01-1, para enviar pedidos al día siguiente que no hayan pagado a tiempo	


#### 2. OBJETIVO

Asegurar una gestión eficiente de los pedidos de clientes, desde su registro hasta la entrega final, coordinando la preparación, control y despacho de los productos solicitados.

#### 3. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el despacho de todos los productos de CIAL SHOP.



	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 65 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y DESPACHO DE PEDIDOS</b>		

#### 4. DEFINICIONES

**4.1. GUÍA DE REMISIÓN:** Es el documento que sustenta el traslado de las mercaderías dentro del territorio nacional. En ella se debe incluir la siguiente información:

Empresa Transportista.

Fecha.

Destino.

Cliente.

Cantidad en kg, código y tipo de producto despachado.

Cantidad en bultos (Cajas, canecas, sacos, tanques).

Observaciones Generales.


**4.2 FACTURA:** Es el documento comercial que detalla los productos vendidos, precios y condiciones de pago.

**4.3. PRODUCTO TERMINADO:** Es aquel producto apto para el consumo humano, que se obtiene como resultado del procesamiento de materias primas.

**4.4. PRODUCTO TERMINADO LIBERADO:** Es el producto terminado que ha sido declarado apto para su despacho, después de haberle practicado los análisis fisicoquímicos y microbiológicos pertinentes.

#### 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- RESOLUCIÓN ARCSA No. 067 – 2015- GGG: Norma Técnica Sanitaria Unificada para alimentos procesados, plantas procesadoras de alimentos, establecimientos de distribución, comercialización, transporte de alimentos y Establecimientos de alimentación colectiva, Título II De las Planta Procesadoras de Alimentos,
- ❖ Capítulo II De las Buenas Prácticas de Manufactura, Almacenamiento, Distribución, Transporte y Comercialización, Art. 123 al 130.
- ❖ Capítulo III Del Transporte, Art. 160 al 166.
- ❖ RESOLUCIÓN ARCSA No. 067 – 2015- GGG: Título Preliminar. Capítulo II Definiciones

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 66 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y DESPACHO DE PEDIDOS</b>		

## 6. POLÍTICAS

- 6.1. Antes de despachar producto terminado, verificar el estado del vehículo, de acuerdo a lo establecido en el “Procedimiento de Preservación de Productos en la Bodega” AD/02.
- 6.2. El Despacho de los productos debe de seguir el Método PEPS que consiste en realizar las salidas de producto en el orden de “Primeras Entradas, Primeras Salidas”.
- 6.3. En los vehículos de CIAL, el conductor y ayudantes deben estar correctamente uniformados con identificación de la empresa.
- 6.4. Si el transporte es Contratado, los conductores y sus ayudantes, nunca deben ingresar a la bodega de despachos.
- 6.5. Se deben cargar los vehículos sin exceder su capacidad máxima de carga.
- 6.6. Al finalizar la jornada de trabajo, se debe limpiar y desinfectar los vehículos de transporte interno.
- 6.7. Los despachos de los productos se realizan de 14:00 pm a 16:00 pm.

## 7. RESPONSABLES


Auxiliar de ventas  
Bodeguero  
Chofer de la empresa  
Transportista

## 8. EQUIPOS Y MATERIALES

Balanza

## 9. PROCEDIMIENTO

El proceso inicia cuando el cliente realiza un pedido, indicando el tipo de producto, la cantidad y la fecha de entrega. El Auxiliar de ventas registra la solicitud, si se debe enviar a otras ciudades el mismo verifica la confirmación del pago y prepara tanto la Guía de Remisión como la Factura. En

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 67 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y DESPACHO DE PEDIDOS</b>		

caso de incumplimiento en el pago, el pedido se registra en *Pedidos pendientes PE/01-1* y se traslada al día siguiente. Una vez confirmado el pago, se revisa si el pedido se encuentra en stock caso contrario el bodeguero recibe la orden, revisa la disponibilidad de inventario y envía el pedido al laboratorio, en donde se emite la guía de remisión y la factura, y se procede a coordinar el despacho. Esto se realiza tanto para pedido de otras ciudades como los pedidos locales.

El chofer de la empresa valida la capacidad del vehículo, si este supera se gestiona otro medio de transporte, y si no, se registra la información en *Control de Entregas de Producto AD/01-2*.

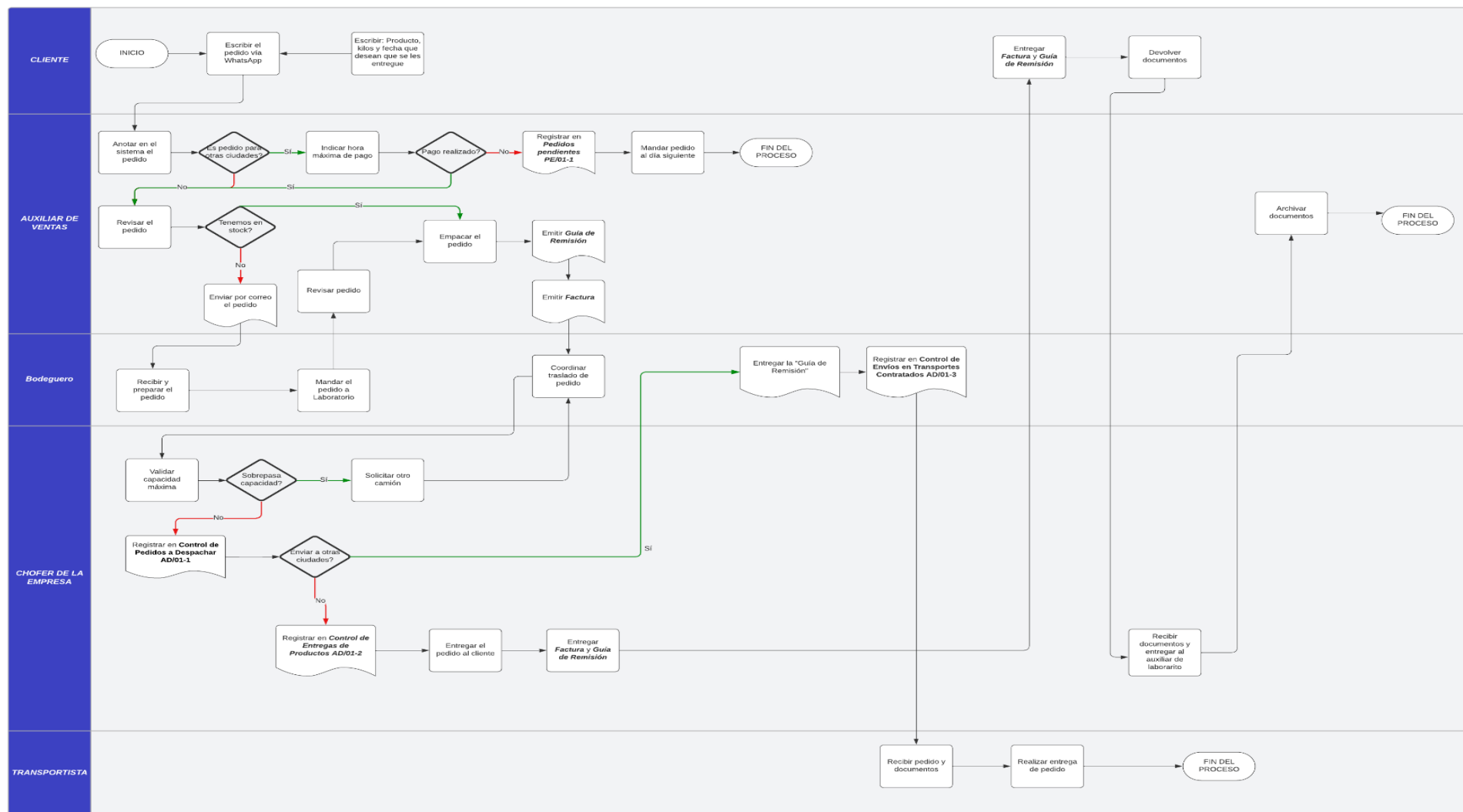
Posteriormente, el chofer de la empresa o el transportista externo registran la salida, entregan el pedido al cliente y devuelven los documentos firmados. Finalmente, la documentación (factura y guía de remisión) es archivada por el personal correspondiente, cerrando el proceso.




# MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

CÓDIGO: CO/02  
VERSIÓN:  
PÁGINA: 68 de 119

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y DESPACHO DE PEDIDOS



### 9.1 FLUJOGRAMA

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 69 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y DESPACHO DE PEDIDOS</b>		

## 10. VERIFICACIÓN

N/A

## 11. CORRECCIONES


N/A

## 12. REGISTROS

Guía de Remisión	S/C
Factura	S/C
Control de Pedidos a Despachar	AD/01-1
Control de Entregas de Productos	AD/01-2
Control de Envíos en Transportes Contratados	AD/01-3

## 13. CONTROL DE REGISTROS

Nombre	Guía de Remisión	Factura	Control de Pedidos a Despachar
<b>Identificación (Código)</b>	S/C	S/C	AD/01-1
<b>Tipo de Registro (Físico o Electrónico)</b>	Físico	Físico y Electrónico	Físico
<b>Ubicación Física</b>	Oficina del Auxiliar de Ventas	Oficina del Auxiliar de Ventas	Oficina de Despachos
<b>Criterio de Almacenamiento</b>	Fecha	Fecha	Fecha
<b>Tiempo de Conservación en Área</b>	Un año	Un año	Un año
<b>Tiempo en archivo Inactivo</b>	Un año	Un año	Un año
<b>Método de Destrucción</b>	Trituración	N/A	Trituración
<b>Responsable</b>	Auxiliar de Ventas	Auxiliar de Ventas	Despachador

	<b>MANUAL DEL PROCESO DE COMPRAS RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: CO/02 VERSIÓN: PÁGINA: 70 de 119</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y DESPACHO DE PEDIDOS</b>		

70

Nombre	Control de Entregas de Productos	Control de Envíos en Transportes Contratados
<b>Identificación (Código)</b>	AD/01-2	AD/01-3
<b>Tipo de Registro (Físico o Electrónico)</b>	Físico	Físico
<b>Ubicación Física</b>	Oficina de Despachos	Oficina de Despachos
<b>Criterio de Almacenamiento</b>	Fecha	Fecha
<b>Tiempo de Conservación en Área</b>	Un año	Un año
<b>Tiempo en archivo Inactivo</b>	Un año	Un año
<b>Método de Destrucción</b>	Trituración	Trituración
<b>Responsable</b>	Chofer	Despachador

Entre los resultados más relevantes de la investigación se elaboró un glosario de términos técnicos relacionados con el proceso de recepción de insumos. Este instrumento surgió como necesidad durante el levantamiento de información, ya que se identificó el uso frecuente de conceptos especializados que no siempre eran comprendidos de manera uniforme por el personal operativo. La construcción del glosario permitió unificar criterios y establecer definiciones claras y contextualizadas, contribuyendo a la estandarización del lenguaje dentro de la sucursal y fortaleciendo la coherencia del manual de procesos propuesto.

### **Glosario de términos**

Muestreo aleatorio: es una técnica de selección de muestras, en donde cada unidad de materia prima tiene la misma probabilidad de ser elegida. Con el fin de que la muestra obtenida sea imparcial y represente adecuadamente las condiciones reales de la materia prima.

Muestra: es una porción representativa tomada de la materia prima, se utiliza para realizar pruebas o análisis de calidad, de manera que los resultados obtenidos reflejan las condiciones generales del total recibido.

Contra muestra: es una segunda muestra tomada de la misma materia prima, posterior al muestreo inicial, con el fin de comprobar si el patrón de pureza se mantiene estable en ambas muestras. Se emplea cuando la primera muestra cumple los parámetros de calidad.

Patrón: es un resultado repetido de los valores permitidos en un análisis o evaluación de muestras, permitiendo validar la homogeneidad y la seguridad de la materia prima.

Nivel aceptable de calidad (NAC): Es el máximo porcentaje defectuoso (unidades o defectos) que, para propósitos de inspección, puede considerarse satisfactorio como una calidad promedio del proceso.

Además, se elaboró un glosario de documentos que reúne y describe los principales registros utilizados en los procesos de recepción, almacenamiento, control de calidad y despacho de insumos. Este glosario surge de la necesidad de construir criterios, estandarizar el lenguaje aportando claridad sobre el uso, ubicación, responsable y tiempo de conservación de cada documento. Además, su incorporación en los resultados responde al objetivo de fortalecer la gestión por procesos en la CIAL SHOP, brindando una herramienta práctica que facilita la implementación del manual propuesto.

### Glosario de documentos

Por motivos de confidencialidad y a solicitud de la empresa, no se incluyen imágenes completas de ciertos documentos internos. En su lugar, se presentan descripciones y ejemplos simplificados de sus principales campos y funciones.


Nombre	Informe de Reclamo al Proveedor	Formato utilizado para reportar inconsistencias en los insumos recibidos, adjuntando evidencias fotográficas.
Identificación (Código)	RE/01	
Tipo de Registro (Físico o Electrónico)	Físico	
Ubicación Física	Bodega de Materias Primas	
Criterio de Almacenamiento	Fecha	
Tiempo de Conservación en Área	1 año	
Tiempo en archivo Inactivo	N/A	
Método de Destrucción	Papel de Reciclaje	
Responsable	Auxiliar de Control de Calidad	
Nombre	Guía de Remisión	
Identificación (Código)	S/C	



<b>Tipo de Registro (Físico o Electrónico)</b>	Físico	Es el documento que sustenta el traslado de las mercaderías dentro del territorio nacional
<b>Ubicación Física</b>	Oficina del Auxiliar de Ventas	
<b>Criterio de Almacenamiento</b>	Fecha	
<b>Tiempo de Conservación en Área</b>	Un año	
<b>Tiempo en archivo Inactivo</b>	Un año	
<b>Método de Destrucción</b>	Trituración	
<b>Responsable</b>	Auxiliar de ventas	
<b>Nombre</b>	Factura	Documento comercial que detalla los productos vendidos, precios y condiciones de pago.
<b>Identificación (Código)</b>	S/C	
<b>Tipo de Registro (Físico o Electrónico)</b>	Físico y Electrónico	
<b>Ubicación Física</b>	Oficina del Auxiliar de Ventas	
<b>Criterio de Almacenamiento</b>	Fecha	
<b>Tiempo de Conservación en Área</b>	Un año	
<b>Tiempo en archivo Inactivo</b>	Un año	
<b>Método de Destrucción</b>	N/A	
<b>Responsable</b>	Auxiliar de ventas	
<b>Nombre</b>	Control de Pedidos a Despachar	Registro donde se documentan los pedidos listos para despacho, incluyendo datos de cliente, productos, cantidades y transporte asignado
<b>Identificación (Código)</b>	AD/01-1	
<b>Tipo de Registro (Físico o Electrónico)</b>	Físico	
<b>Ubicación Física</b>	Oficina de Despachos	
<b>Criterio de Almacenamiento</b>	Fecha	



<b>Nombre</b>	Control de Envíos en Transportes Contratados	Registro de pedidos despachados mediante transportistas externos.
<b>Identificación (Código)</b>	AD/01-3	
<b>Tipo de Registro (Físico o Electrónico)</b>	Físico	
<b>Ubicación Física</b>	Oficina de Despachos	
<b>Criterio de Almacenamiento</b>	Fecha	
<b>Tiempo de Conservación en Área</b>	Un año	
<b>Tiempo en archivo Inactivo</b>	Un año	
<b>Método de Destrucción</b>	Trituración	
<b>Responsable</b>	Bodeguero	
<b>Nombre</b>	Ingreso a Bodega de Materias Primas e Insumos	Registro utilizado para documentar la entrada de materias primas a la bodega, incluyendo fecha, proveedor y firma de conformidad.
<b>Identificación (Código)</b>	CO/02-1	
<b>Tipo de Registro (Físico o Electrónico)</b>	Físico	
<b>Ubicación Física</b>	Bodega de Materias Primas	
<b>Criterio de Almacenamiento</b>	Fecha	
<b>Tiempo de Conservación en Área</b>	1 año	
<b>Tiempo en archivo Inactivo</b>	N/A	
<b>Método de Destrucción</b>	Papel de Reciclaje	
<b>Responsable</b>	Jefe de Bodega de Materias Primas	

	<b>INGRESO A BODEGA DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS</b>	CÓDIGO: CO/02-1
---	--	-----------------

FECHA:	HORA:	INGRESO N°.
--------	-------	-------------

	<b>CONDICIONES DEL PRODUCTO</b>		
<b>ESTADO</b>	<b>APROBADO</b>		<b>RECHAZADO</b>

PROVEEDOR:		No. REMISIÓN:	
		No. FACTURA:	

LOTE PROVEEDOR	LOTE INTERNO	F. Elab.	F. Ven.	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD (Kg)	DESTINO

No. BULTOS O CAJAS:	RECIBIDO POR:	REVISADO POR:

OBSERVACIONES:
----------------

<b>Nombre</b>	Orden de Compra	Documento legal, que emite la Empresa para informarle al Proveedor que su Cotización ha sido aprobada. Debe detallar la cantidad y tipo de productos o servicios que se están comprando, el precio, las condiciones de pago, la forma de entrega y el lugar de entrega.
<b>Identificación (Código)</b>	CO/01-1	
<b>Tipo de Registro (Físico o Electrónico)</b>	Físico para Compras Electrónico para el Proveedor	
<b>Ubicación Física</b>	Oficina del Jefe de Compras	
<b>Criterio de Almacenamiento</b>	Carpeta del Proveedor	
<b>Tiempo de Conservación en Área</b>	2 años	
<b>Tiempo en archivo Inactivo</b>	2 años	
<b>Método de Destrucción</b>	Papel de Reciclaje	
<b>Responsable</b>	Contador	

FECHA:		ORDEN No:	
PROVEEDOR ASIGNADO:		Solicitud No.	
RUC:			
TELÉFONO:			
E-MAIL:			
DIRECCIÓN:			
PAÍS/CIUDAD:			


  

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL

<b>Nombre</b>	Pedidos pendientes	
<b>Identificación (Código)</b>	PE/01-01	
<b>Tipo de Registro (Físico o Electrónico)</b>	Físico	Documento de control interno en el que se registran los pedidos que no pudieron ser despachados en la fecha prevista debido al incumplimiento de las condiciones de pago o a retrasos en la confirmación del cliente.
<b>Ubicación Física</b>	Oficina del Auxiliar de Ventas	
<b>Criterio de Almacenamiento</b>	Pedidos	
<b>Tiempo de Conservación en Área</b>	1 año	
<b>Tiempo en archivo Inactivo</b>	1 año	
<b>Método de Destrucción</b>	Papel de Reciclaje	
<b>Responsable</b>	Auxiliar de ventas	

	PEDIDOS PENDIENTES		CÓDIGO: PE/01-01


FECHA	CLIENTE	N° DE PEDIDO	N° DE BULTOS O CAJAS	MOTIVO DEL RETRASO	RESPONSABLE DE DESPACHO	NUEVA FECHA DE DESPACHO	OBSERVACIONES *

<b>Nombre</b>	Inspección en Recepción de Materia Prima e Insumos	Documento físico utilizado en la bodega de materias primas para registrar los resultados de la inspección realizada al momento de la recepción de insumos
<b>Identificación (Código)</b>	CO/02-2	
<b>Tipo de Registro (Físico o Electrónico)</b>	Físico	
<b>Ubicación Física</b>	Bodega de Materias Primas	

<b>Criterio de Almacenamiento</b>	Fecha	
<b>Tiempo de Conservación en Área</b>	1 año	
<b>Tiempo en archivo Inactivo</b>	N/A	
<b>Método de Destrucción</b>	Papel de Reciclaje	
<b>Responsable</b>	Auxiliar de control de calidad	

		<b>INSPECCIÓN EN RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA E INSUMOS</b>				<b>CÓDIGO: CO/02-2</b>				
<div> <div></div> <div></div> </div>	<b>Fecha</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Producto</b>	<b>Tamaño Lote</b>	<b>Tamaño Muestra</b>	<b>Parámetro Inspección</b>	<b>Unidades Defectuosas</b>	<b>Ac/Re ✓/x</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Realizó</b>

## Propuestas de mejora

A partir de los resultados obtenidos en el levantamiento de información se identificaron diversas debilidades en los procesos de recepción, almacenamiento, control de calidad y despacho de la materia prima de CIAL SHOP. Entre las principales se encuentran la ausencia de un manual de procesos específico, la falta de capacitación del personal en gestión por procesos y BPM y la improvisación en la preparación de pedidos recurrentes, lo que limita la eficiencia y la trazabilidad operativa. A continuación, se presentan las 4 propuestas de mejora descritas detalladamente.

### *Socialización y capacitación de procesos*

Implementar un plan de socialización y capacitación interna que permita dar a conocer los procesos documentados y clarificar la asignación de responsabilidades. Este plan debe contemplar, además, jornadas participativas, en las que los colaboradores no solo reciban

formación, sino que también puedan expresar sus observaciones y proponer mejoras a los procesos. De esta manera, se fomenta un aprendizaje bidireccional, garantizando que cada colaborador identifique correctamente sus funciones y las de sus compañeros.

Beneficios: Reconocimiento de cada etapa de los procesos, como funcionan, responsables y la importancia.

### ***Proceso de Gestión de pedidos y despacho***

Durante las entrevistas, los colaboradores mencionaron que los pedidos se preparan en el momento y que muchos clientes solicitan de forma repetitiva los mismos productos. Lo que genera reprocesos y pérdida de tiempo. Dado esto, se propone crear un programa de pedidos frecuentes, anticipando la preparación de productos que se repiten semanal o mensualmente, a partir de un análisis previo del comportamiento de la demanda. Además, implementar un formato de control de pedidos despachados, donde se registre de manera sistemática la salida de pedidos, vinculando la guía de remisión y la factura correspondientes.

Beneficios: Agilidad en el despacho y mayor satisfacción del cliente.

### ***Proceso de Calidad de materia prima local e importada: Control documental***

Durante el levantamiento de la información en el área de recepción se identificó, que todo lo que involucra el proceso de recepción, en el control documental de las materias primas presenta retrasos y reprocesos, ya que es el momento de la recepción en donde se valida los datos como la orden de compra, *packing list*, certificado de análisis y ficha técnica se realiza de forma manual. Por lo tanto, en algunas ocasiones, las inconsistencias solo se detectan cuando la

materia prima ya ha ingresado, lo que genera la necesidad de poner el producto en cuarentena y prolonga el tiempo de liberación de los insumos.

Adicionalmente, se constató que el personal debe invertir tiempo en la lectura completa de los documentos, lo cual incrementa la carga operativa y abre la posibilidad a errores humanos por cansancio o exceso de información. Estos hallazgos evidencian la necesidad de contar con un mecanismo más ágil que facilite la revisión anticipada y destaque de manera visual la información crítica que debe coincidir entre los distintos documentos.

Por lo tanto, se propone diseñar un formato de pre-chequeo documental, que permita validar con el proveedor, antes de la entrega, la coincidencia de los datos entre la orden de compra, el packing list, el certificado de análisis y la ficha técnica por medio de un sistema de colores tipo “señales de bandera”, que permita validar los datos más relevantes antes de la entrega.

Beneficios: reducción de cuarentenas de las materias primas, al igual que una liberación más rápida de las mismas.

### ***Homologación del proceso de calidad***

Durante el levantamiento de información se observó que, en la recepción de materias primas, los criterios de control de calidad aplicados podían variar según el origen del insumo. Esta situación representa una oportunidad de mejora, ya que la estandarización de dichos criterios contribuiría a reforzar la inocuidad y garantizar una evaluación uniforme de todos los productos. En este sentido, se propone unificar los criterios de inspección y control de calidad para que se apliquen de forma estándar tanto a la materia prima local como a la materia prima



importada. De esta manera, se asegura que todos los insumos recibidos sean evaluados bajo los mismos parámetros de inocuidad y especificaciones técnicas, evitando diferencias de tratamiento según el origen.

Beneficios: Evaluación completa a todo tipo de materia prima que ingresa a la empresa y cumplimiento de la normativa.

### **Indicadores**

También se han definido indicadores, que nos van a permitir evaluar si los procesos se están realizando de manera adecuada o presentan desviaciones, Por este motivo, cada proceso presenta los siguientes indicadores específicos, acompañados de la descripción de sus términos para garantizar una interpretación precisa.

#### ***Proceso de recibir materia prima***

Entregas correctas: Recepciones de materia prima en las que el producto coincide con lo solicitado en cantidad, calidad y fecha, sin discrepancias en la documentación.

Total de entregas: Número total de recepciones de materia prima realizadas en un período de tiempo (diario, mensual, etc.).

Recepciones con registro correcto: Registros completos en los formatos de inspección o control de recepción, sin omisiones en los campos obligatorios.

Total de recepciones: Cantidad total de entradas de materia prima registradas.

Devoluciones al proveedor: Casos en que la materia prima o insumo no cumple con los requisitos y debe ser retornado al proveedor.

Con los siguientes indicadores buscamos medir exactitud de entregas y registros completos, con el objetivo de asegurar el cumplimiento en cantidad, caducidad y estado físico de las materias primas. Esto se realizará en la parte de recepción, en donde la personas encargada sería el jefe de bodega de materias primas e insumos.

**Tabla 6**

*Indicadores Proceso de Recepción*

Indicadores	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición
% de entregas sin discrepancias	$(\text{Entregas correctas} \div \text{Total entregas}) \times 100$	Mensual
% de recepciones con registro completo	$(\text{Recepciones con registro correcto} \div \text{Total recepciones}) \times 100$	Mensual
Nº de devoluciones al proveedor	Conteo de devoluciones realizadas	Mensual

*Proceso de calidad materia prima importada*

Unidades de materias importadas rechazadas: Unidades de materias primas importadas que no cumplen con las especificaciones de calidad o documentación requerida.

Unidades de materias importadas recibidas: Total de unidades de materias primas importadas entregadas en la empresa para inspección.

Documentos completos en primera revisión: Certificados, guías de remisión, packing list y fichas técnicas recibidos sin errores.

Total documentos recibidos: Número total de documentos entregados por proveedores internacionales para la validación de un lote.

Se busca evaluar conformidad física y documental de insumos importados para garantizar cumplimiento de normas de inocuidad, se plantea que se realicen en cada llegada de insumos importados en recepción por parte del auxiliar de calidad.

**Tabla 7**

*Indicadores Proceso de Calidad Materia Importada*

Indicadores	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición
% de unidades de materias importadas rechazadas	$\frac{\text{(Unidades de materias rechazados} \div \text{Unidades de materias recibidos)} \times 100}{100}$	Mensual
% de documentos completos en primera revisión	$\frac{\text{(Documentos completos sin corrección} \div \text{Total documentos recibidos)} \times 100}{100}$	Mensual

*Proceso de calidad materia prima local*

Materias locales rechazadas: unidades de materias primas locales que fueron rechazados por no cumplir con los requisitos de calidad, caducidad o empaque.

Materias locales recibidas: Total de insumos adquiridos en un período.

Materias primas locales con empaque dañado: Unidades cuyo embalaje está roto, deteriorado o en condiciones que ponen en riesgo la inocuidad.

Total unidades recibidos: Número de unidades ingresados en bodega durante un período determinado.

Para los siguientes indicadores se desea medir conformidad de materias primas locales, incluyendo estado de empaques con el fin de prevenir riesgos de contaminación y asegurar la

calidad de los insumos locales, esto sería realizado por el auxiliar de control de calidad y al igual que las materias primas importadas se plantea que se realicen en cada llegada de insumos importados en recepción.

**Tabla 8**

*Indicadores Proceso Calidad Materia Local*

Indicadores	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición
% de unidades de materias locales rechazadas	$\frac{\text{(Unidades de materias rechazados} \div \text{Unidades de materias recibidos)} \times 100}{100}$	Mensual
% de unidades de materias primas locales con empaque dañado:	$\frac{\text{(unidades materias primas con empaque defectuoso} \div \text{Total unidades recibidos)} \times 100}{100}$	Semanal

***Proceso de almacenar materia prima***

Documentos con inconsistencias: Registros físicos que contienen inconsistencias, datos incompletos o equivocaciones.

Total documentos revisados: Número total de documentos verificados en el proceso de almacenar la materia prima.

Incidentes de contaminación cruzada: Situaciones en las que un insumo entra en contacto con otro (directa o indirectamente) que puede comprometer su inocuidad.

Conteo mensual de incidencias: Registro acumulado de los incidentes de contaminación cruzada reportados en un mes.

Para los siguientes indicadores es importante monitorear inconsistencias documentales e incidentes de contaminación cruzada para asegurar un almacenamiento ordenado y seguro. Se espera que la bodega sea el lugar adecuado en donde el contador y el jefe de bodega de materias primas e insumos serán los responsables.

**Tabla 9**

*Indicadores Proceso de Almacenar*

Indicadores	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición
% de documentos con inconsistencias	$(\text{Documentos con inconsistencias} \div \text{Total documentos revisados}) \times 100$	Semanal
Número de incidentes de contaminación cruzada reportados	Conteo mensual de incidencias.	Semanal

*Proceso de gestión y despacho de pedidos*

Pedidos a tiempo: Pedidos entregados al cliente en la fecha y hora acordadas, completos y sin errores.

Total pedidos: Cantidad total de pedidos registrados en un período específico.

Reclamos de clientes: Quejas formales recibidas por inconformidades en la entrega, estado o cantidad de los productos.

Conteo de reclamos recibidos: Número total de reclamos documentados en un período.

Con los siguientes indicadores lo que se busca es medir puntualidad en entregas y satisfacción del cliente para mejorar eficiencia logística y confianza de clientes, la bodega es el lugar en donde se realizará por parte del Auxiliar de ventas en cada pedido que se realice.

**Tabla 10**

*Indicadores de Proceso de Gestión y Despacho de Pedidos*

Indicadores	Fórmula de cálculo	Frecuencia de medición
% de pedidos entregados a tiempo	$(\text{Pedidos a tiempo} \div \text{Total pedidos}) \times 100$	Semanal
Nº de reclamos de clientes	Conteo de reclamos recibidos	Mensual

## **Conclusiones**

El levantamiento de procesos en las organizaciones resulta fundamental porque permite incrementar la productividad, reducir reprocesos y estandarizar las actividades. De esta manera, se fomenta una cultura de trabajo orientada a la mejora continua, en la que los colaboradores adoptan una actitud proactiva hacia el cambio y la eficiencia.

Además, podemos señalar que la socialización de los procesos constituye un elemento clave, ya que los trabajadores conocen cuáles son sus funciones en su ámbito de trabajo, saben que actividades deben realizarlas, como hacerlas y con quien comunicarse. Lo que provoca que no se generen barreras de comunicación, que los objetivos individuales vayan alineados con los institucionales y aumentar un sentido de pertenencia al equipo. Como resultado, aumenta la satisfacción del cliente ya que los trabajadores son capaces de brindar un servicio de excelente calidad puesto que los trabajadores están seguros de las actividades que están a cargo, lo que impacta directamente en la satisfacción del cliente.

La elaboración de un manual de procesos para el área de recepción de materia prima representa un aporte significativo, al proporcionar un documento estandarizado que guía las actividades, mejora la trazabilidad de la información y facilita el control interno en la empresa; además permite la transición a diferentes métodos de administración de forma ordenada y sistemática.

La mejora de procesos en las etapas de recepción, control de calidad, almacenamiento y despacho impacta positivamente en toda la cadena de suministro, pero más en el eslabón de la distribución a través de la optimización de tiempos de respuesta, reducción de costos operativos y aumento de la competitividad de la empresa frente al mercado.

La aplicación de los indicadores propuestos para el proceso de recepción permitirá evaluar de manera continua el cumplimiento en las entregas y la exactitud de los registros. Su uso facilitará la detección temprana de discrepancias en cantidad, estado físico, reduciendo el riesgo de devoluciones y fortaleciendo el control interno del proceso.

La implementación de los indicadores del proceso de calidad de materia prima importada, rechazo, documentación y conformidad normativa permitirá identificar los puntos críticos del control de calidad en los productos importados. Su aplicación contribuirá a mejorar la comunicación con proveedores, asegurar el cumplimiento de normas de inocuidad y reducir los tiempos de liberación de lotes.

Los indicadores diseñados para evaluar las materias primas locales harán posible monitorear el nivel de cumplimiento de los proveedores y la calidad física de los productos. Su utilización permitirá comparar resultados entre entregas, detectar tendencias de incumplimiento y establecer acciones preventivas.

Al aplicar los indicadores propuestos se podrá controlar la organización, el orden y la inocuidad dentro del proceso de almacenamiento. La medición periódica de inconsistencias documentales e incidentes de contaminación cruzada servirá como base para mejorar la gestión del inventario. En consecuencia, se garantizarán condiciones óptimas de conservación y trazabilidad de los productos almacenados.

La incorporación de los indicadores de desempeño en el despacho permitirá medir la eficiencia logística, la puntualidad y la satisfacción del cliente. Su seguimiento ayudará a anticipar la preparación de pedidos frecuentes, disminuir tiempos de entrega y reducir reclamos.



Finalmente, la capacitación continua, acompañada de espacios participativos en los que los colaboradores puedan expresar observaciones y proponer mejoras, se convierte en un elemento estratégico para garantizar la actualización de los procesos y la correcta aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

### **Recomendaciones**

Implementar formalmente el Manual de Procesos, asegurando su difusión en todas las áreas involucradas. Es importante que cada colaborador conozca los procedimientos, responsabilidades y formatos establecidos para garantizar la estandarización operativa.

Socializar periódicamente los procesos mediante reuniones o capacitaciones breves, donde los trabajadores puedan expresar sus observaciones, sugerencias o dificultades al aplicar los procedimientos. Este intercambio contribuye a mantener los procesos actualizados y promueve la mejora continua.

Realizar jornadas de capacitación interna orientadas a reforzar las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), el manejo documental y la correcta ejecución de los procesos descritos, con el fin de consolidar la cultura de calidad dentro de la empresa.

Monitorear los indicadores de gestión definidos en el manual, analizando los resultados de forma mensual o trimestral para identificar avances, desviaciones y oportunidades de mejora en la gestión de recepción, calidad y despacho.

Finalmente, al conocer la naturaleza de cambios que se presentan en las organizaciones es necesario que la implementación del manual tenga un horizonte temporal entre 2 a 5 años o en el caso de cambios drásticos de estructura en la organización adaptar al mismo frente a dichos cambios.

## Referencias

- Agamez Rodelo, M. L. (2022). Diseño de una propuesta de mejoramiento para el manual de procedimiento de reclutamiento, selección y contratación en la empresa Red Cárnica SAS. Repositorio Institucional Universidad de Córdoba.  
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/server/api/core/bitstreams/d92ca78b-76f1-4d1a-965d-fefdd61c30af/content>
- Agencia Nacional de Regulación, C. y. (2022). Las BPM garantizan la inocuidad en la cadena de producción de los alimentos procesados.  
<https://www.controlsanitario.gob.ec/las-bpm-garantizan-la-inocuidad-en-la-cadena-de-produccion-de-los-alimentos-procesados/>
- Barreto, B. (2024). La Gestión de Procesos en una Empresa de Producción de Alimentos. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5.  
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2423>
- Batarlienė, N., Jarašūnienė, A. (2024). Improving the Quality of Warehousing Processes in the Context of the Logistics Sector. *Sustainability* , 16, 2595.  
<https://doi.org/10.3390/su16062595>
- Coskun Dalgıç, A., Vardin, H., bulent Belibagli, K. (2011). Improvement of Food Safety and Quality by Statistical Process Control (SPC) in Food Processing Systems: A Case Study of Traditional Sucuk (Sausage) Processing. *Processing InTech*. DOI:10.5772/23805

de Oliveira, A. V., Oliveira Pimentel, C. M., Godina, R., de Oliveira, M. J., Palavra Garrido, S.

M. (2022). Improvement of the Logistics Flows in the Receiving Process of a Warehouse.

*Logistics*, 6, 22. <https://doi.org/10.3390/logistics6010022>

Díaz Avilés, I. E. (2023). Importancia de la inocuidad alimentaria y las BPM en la industria de procesamiento de alimentos. Universidad Politécnica Salesiana.

<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/25280>

Duarte Sanchez, D. D., Kwan-Chung, C. K., Guerrero Barreto, R. (2024). Ventajas y desventajas en la adopción del sistema de gestión de calidad Advantages and disadvantages of

adopting a quality management system. *Revista sobre estudios e investigaciones del saber académico*. <https://doi.org/10.70833/rseisa18item506>

Ferrer-Blas, R. I., Galarcep-Barba, I., Solano-Gaviño, J. C. (2024). Lean Manufacturing en la producción de alimentos: Revisión sistemática, análisis bibliométrico y propuesta de aplicación. *Scientia Agropecuaria*, 15. <http://dx.doi.org/10.17268/sci.agropecu.2024.042>

Florián Castillo, O. R., Bardales Saavedra, E. L., Caso Beltrán, A. K. (2022). Process

Management for Continuous Improvement in a B2B Digital Marketing SME Company.

LACCEI. [https://laccei.org/LACCEI2022-BocaRaton/full\\_papers/FP170.pdf](https://laccei.org/LACCEI2022-BocaRaton/full_papers/FP170.pdf)

Gil Santa, D. A. (2009). PARÁMETROS PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS CÁRNICOS A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES PROCESOS EN LA EMPRESA “COMESTIBLES DAN ” Universidad Lasallista.

<https://repository.unilasallista.edu.co/server/api/core/bitstreams/a3940134-a552-405c-89e4-88d8175a49a0/content>

Guamushig Tipán, F. P. (enero de 2021). Gestión de procesos en el área de producción de la empresa Sualú Curtiduría Suárez. Ambato: UTA.

<https://repositorio.uta.edu.ec/items/ba5edd00-236e-4736-9290-c1bc82b6033a>

Guzmán Cupaja, D. F., Urbina Angarita, A. Y. (2021). Buenas prácticas de manufactura para procesamiento y conservación de vegetales. *Revista Sistemas de Producción*

*Agroecológicos*. <https://doi.org/10.22579/22484817.741>

Hamdi Azwir1, H., Dimas Rangga Arya G, D., Oemar, H. (2022). Improving the Finishing Process of Food Packaging Products Using DMAIC Method. *Jurnal Rekayasa Sistem Industr, 11*, 129-144. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v11i2.5318.129-144>

Harrington, H. (1993). MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA

[https://www.academia.edu/11065235/MEJORAMIENTO\\_DE\\_LOS\\_PROCESOS\\_DE\\_LA\\_EMPRESA\\_H\\_James\\_harrington](https://www.academia.edu/11065235/MEJORAMIENTO_DE_LOS_PROCESOS_DE_LA_EMPRESA_H_James_harrington)

Jaramillo Recalde, M. A., Ramos Paucar, L. D., Oyaque Mora, S. M. (28 de Julio de 2020).

DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN BASADO EN LAS NORMAS HACCP DIRECCIONADO A POTENCIAR LA INDUSTRIA ALIMENTARIA ECUATORIANA-SECTOR MOLINERO. Universidad Técnica de Ambato.

DOI: 10.47460/uct.v24i103.357

Juárez-Jiménez, K. Y., Licon-Olmos, J. G., Serrano-Serrano, A. (20 de noviembre de 2023).

Aplicación de herramientas de gestión de calidad en una empresa de cárnicos. *Pädi Boletín Científico De Ciencias Básicas E Ingenierías Del ICBI, 11*, 157-166.

<https://doi.org/10.29057/icbi.v11iEspecial3.11513>

- Kesari, M., Chang, S., Seddon, P. B. (2003). A content-analytic study of the advantages and disadvantages of process modelling. *ACIS 2003 Proceedings*.  
<https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1297&context=acis2003>
- Mallar, M. Á. (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>
- Martín, D. R., Fernández, M. D., Pentón, A. G., Herrera, C. S., Acosta, M. P., Carmenates, J. L. (2023). MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR PROCESOS EN UNA UNIVERSIDAD. *Zenodo*.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.7633810>
- Martinez Baez, M. (13 de agosto de 2021). IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA EN LAS INDUSTRIAS DE ALIMENTOS. Universidad UNAPEC.  
[https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG\\_CI\\_MGP\\_24\\_2021\\_ET220121.pdf](https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG_CI_MGP_24_2021_ET220121.pdf)
- Martín-Navarro, A., Lechuga Sancho, M. P., Medina-Garrido, J. A. (2018). BPMS for management: a systematic literature review. . *Revista Espanola de Documentacion Cientifica*, 41. <https://doi.org/> <https://doi.org/10.3989/redc.2018.3.1532>
- Murgas Benavides, C. A. (2022). Diseño del manual de procedimientos de la línea de desposte del nuevo Centro Cárnico de la empresa Comercializadora Montes De Colombia S.A.S. en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander. Universidad Libre.

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/24625/TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>Camilo Andres Murgas Benavides

Nahda, J., Fitriani, A. (2023). Evaluación de la Implementación de Buenas Prácticas de Fabricación (BPF) en la Unidad PT XYZ de Cengkareng. *Revista de Ciencias Aplicadas, Tecnología y Humanidades*, 11, 207-218. <https://doi.org/10.21776/ub.jpa.2023.011.04.5>

Oñate García, L. F. (27 de mayo de 2022). Análisis de las Condiciones de Buenas Prácticas de Manufactura en los Establecimientos de Preparación de Alimentos en la Ciudad de Valledupar. Universidad de Santander.

<https://repositorio.udes.edu.co/entities/publication/556cbc1e-9081-44c0-bf49-4b40387332c3>

Ortíz-Fernandez, J., Magno Baldeón-Tovar, M., Medina-Pelaiza, L., Ortíz-Huamán, C., Godiño-Poma, M. (2024). Gestión por procesos en las empresas. Una revisión sistémica. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 4, 7-22.

<https://doi.org/https://doi.org/10.35622/j.rg.2024.01.001>

Parra Crespo, A., Hinojosa Rodríguez, C. J., Chacara Montes, A., Galván Corral, A. (2024). Mejora del rendimiento de procesos en una empresa de alimentos: Aplicación del Método DMAIC. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera*.

<https://doi.org/https://doi.org/10.46589/riasf.vi41.649>

Ruiz-Fuente, D., Almaguer-Torres, R. M., Torres-Torres, I. C., Hernández-Peña, A. M. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, 1-11.

<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>

- Saltos Solórzano, J. V., Márquez Bravo, Y. J., López Apolinario, A. I., Martínez Abreu, J., Guerrero Proaño, D. G. (2018). La implementación de procedimientos estandarizados en la prevención de enfermedades transmitidas por los alimentos. Conteo microbiológico del *Staphylococcus aureus* en quesos frescos. *Revista Médica Electrónica*, 40, 371-382.  
<https://doi.org/https://www.medigraphic.com/pdfs/revmedele/me-2018/me182m.pdf>
- Serrano Gómez, L., Ortiz Pimiento, N. R. (2012). Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño. *Estudios Gerenciales*, 28, 13-22.  
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21226279002>
- Socasí Simbaña, R. G. (2019). Diseño e Implementación de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la ‘Planta de Lácteos El Belén’. *European Scientific Journal May 2019*, 15.  
<https://doi.org/10.19044/esj.2019.v15n15p293>
- Teixeira, A. R., Vasconcelos Ferreira, J., Ramos, A. L. (2024). Optimización de Procesos de Negocio mediante la Metodología BPM: Un Caso de Estudio sobre Análisis de Datos y Mejora del Rendimiento. *Información*, 15.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/info15110724>
- Tubon Moposita, E. M. (febrero de 2025). *Implementación de Buenas Prácticas de Manufactura en los procesos alimentarios de la empresa “Pan Esmeralda”* Universidad Técnica de Ambato .  
<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/03be7b6d-b62d-4643-9151-ec2adf189b84/content>



## Anexos

### Anexo 1. Entrevista proceso de recepción de materia prima

Entrevista Estructurada

1. Datos generales

Fecha: 9- septiembre -2025

Nombre del proceso: RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA

Entrevistador: CAMILA ARIAS

Entrevistado (cargo): AUXILIAR DE VENTAS

2. Introducción: esta entrevista tiene como finalidad recopilar información sobre los procesos de recepción de insumos alimenticios. Sus respuestas serán tratadas con confidencialidad y se utilizarán únicamente con fines académicos para la elaboración de un manual de procesos.

3. Preguntas estructuradas

1. ¿Cuáles son las actividades principales que usted realiza durante la recepción de insumos?

Verificar información  
Identificar si es materia prima de producción, si es materia prima importada o materia prima local.

2. ¿Qué documentos revisa y utiliza al momento de recibir los insumos?

Información en donde se menciona = placa - nombre - fecha de llegada y tipo de transporte

3. ¿Qué dificultades o problemas suele encontrar durante la recepción?

A veces viene el saco sucio o incompleto

4. ¿Qué medidas toma o a quién informa cuando encuentra un insumo defectuoso o no conforme?

Se realizan informes por medio de correos hacia el área

5. ¿Considera que existen pasos innecesarios o duplicados en el proceso actual de recepción? Sí/No, ¿cuáles?

NO, considero que todos son necesarios

6. ¿Ha recibido capacitación sobre gestión de procesos aplicadas al área de recepción?

NO he recibido, conozco poco del tema

7. ¿Qué sugerencias propondría para mejorar el proceso de recepción de insumos?

Un mayor control a todo el proceso



**Anexo 2. Entrevista proceso de calidad de materia prima local****Entrevista Estructurada****1. Datos generales**

Fecha: 9-Septiembre-2025

Nombre del proceso: Calidad materia prima local

Entrevistador: Camila Arias

Entrevistado (cargo): Jefe de control de calidad

**2. Introducción:** esta entrevista tiene como finalidad recopilar información sobre los procesos de recepción de insumos alimenticios. Sus respuestas serán tratadas con confidencialidad y se utilizarán únicamente con fines académicos para la elaboración de un manual de procesos.

**3. Preguntas estructuradas**

1. ¿Cuáles son las actividades principales que usted realiza durante la recepción de insumos?

- Revisar calidad de la materia prima
- Comprobar docs
- Poner en cuarentena la materia prima que sobrepasan los niveles aceptables de calidad (NAC)
- Tomar fotografías como anexo para el Informe de Reclamo al Proveedor
- Realizar muestreo aleatorio

2. ¿Qué documentos revisa y utiliza al momento de recibir los insumos?

- Picking list
- Certificado de análisis
- Ficha técnica
- Inspección en Recepción de Materiales e Insumos

3. ¿Qué dificultades o problemas suele encontrar durante la recepción?

Ninguno.

4. ¿Qué medidas toma o a quién informa cuando encuentra un insumo defectuoso o no conforme?

Se realiza el Informe de Reclamo al proveedor y fotografías como anexo

5. ¿Considera que existen pasos innecesarios o duplicados en el proceso actual de recepción? Sí/No, ¿cuáles?

Todos son necesarios

6. ¿Ha recibido capacitación sobre gestión de procesos aplicadas al área de recepción?

NO HE RECIBIDO

7. ¿Qué sugerencias propondría para mejorar el proceso de recepción de insumos?

Ninguna



### Anexo 3. Entrevista proceso de calidad de materia prima importada

**Entrevista Estructurada**

1. Datos generales

Fecha: 9-septiembre-2025

Nombre del proceso: Calidad materia prima

Entrevistador: Camilo Arias

Entrevistado (cargo): Jefe de control de calidad

2. **Introducción:** esta entrevista tiene como finalidad recopilar información sobre los procesos de recepción de insumos alimenticios. Sus respuestas serán tratadas con confidencialidad y se utilizarán únicamente con fines académicos para la elaboración de un manual de procesos.

3. **Preguntas estructuradas**

1. ¿Cuáles son las actividades principales que usted realiza durante la recepción de insumos?

- Revisar calidad de la materia.
- Revisar docs -comprobar información
- Poner en cuarentena materia prima que no coincide la información y no pase el proceso de calidad
- Tomar fotografías como anexo para materia prima en cuarentena

2. ¿Qué documentos revisa y utiliza al momento de recibir los insumos?

- Packing list
- certificado de análisis
- Ficha técnica
- Inspección en recepción de
- Materiales e insumos

3. ¿Qué dificultades o problemas suele encontrar durante la recepción?

Que no se puede comprobar la información previamente

4. ¿Qué medidas toma o a quién informa cuando encuentra un insumo defectuoso o no conforme?

se realiza un informe de reclamo al proveedor  
se toma fotografías como evidencia

5. ¿Considera que existen pasos innecesarios o duplicados en el proceso actual de recepción? Sí/No, ¿cuáles?

Tal vez, comprobar la información previamente

6. ¿Ha recibido capacitación sobre gestión de procesos aplicadas al área de recepción?

No he recibido

7. ¿Qué sugerencias propondría para mejorar el proceso de recepción de insumos?

Ninguna



**Anexo 4. Entrevista proceso de almacenar la materia prima****Entrevista Estructurada****1. Datos generales**

Fecha: 9-septiembre-2025

Nombre del proceso: Almacenar la materia prima

Entrevistador: Camila Arias

Entrevistado (cargo): Jefe de Bodega

- 2. Introducción:** esta entrevista tiene como finalidad recopilar información sobre los procesos de recepción de insumos alimenticios. Sus respuestas serán tratadas con confidencialidad y se utilizarán únicamente con fines académicos para la elaboración de un manual de procesos.

**3. Preguntas estructuradas**

1. ¿Cuáles son las actividades principales que usted realiza durante la recepción de insumos?

Recibo la materia prima, firmo el documento que trae el proveedor con datos actualizados.  
Almaceno la materia prima en la Bodega

2. ¿Qué documentos revisa y utiliza al momento de recibir los insumos?

El documento de "Ingreso a Bodega de Materias Primas e Insumos CO/02-1"

3. ¿Qué dificultades o problemas suele encontrar durante la recepción?

No llega la cantidad adecuada.

4. ¿Qué medidas toma o a quién informa cuando encuentra un insumo defectuoso o no conforme?

Al jefe de calidad por medio de correo electrónico



5. ¿Considera que existen pasos innecesarios o duplicados en el proceso actual de recepción? Sí/No, ¿cuáles?

NO, TODOS SON NECESARIOS

6. ¿Ha recibido capacitación sobre gestión de procesos aplicadas al área de recepción?

NO SE RECIBIO.

7. ¿Qué sugerencias propondría para mejorar el proceso de recepción de insumos?

Por chequeo de cumplimiento



### Anexo 5. Entrevista proceso de Gestión y Despacho de pedidos

#### Entrevista Estructurada

##### 1. Datos generales

Fecha: 9-septiembre-2025

Nombre del proceso: Gestión y despacho de pedidos

Entrevistador: Camila Prias

Entrevistado (cargo): ~~Gerente de Ventas~~

2. **Introducción:** esta entrevista tiene como finalidad recopilar información sobre los procesos de recepción de insumos alimenticios. Sus respuestas serán tratadas con confidencialidad y se utilizarán únicamente con fines académicos para la elaboración de un manual de procesos.

##### 3. Preguntas estructuradas

1. ¿Cuáles son las actividades principales que usted realiza durante la recepción de insumos?

Anoto en el sistema el pedido, si es para otros clientes, indico la hora max de pago, si pagan a tiempo, reviso si lo tenemos en stock o envío un correo para que lo preparen.

Empaquetan el pedido, emito la guía de remisión y la factura

Requiere: coordina el transporte con el chofer de la empresa y con el transportista

2. ¿Qué documentos revisa y utiliza al momento de recibir los insumos?

Guía de Remisión

Factura

Control de Pedidos o despacho

AD/01-1

Control de Entrega de Productos

AD/01-2

Control de Envíos en Transportes Contratados

AD/01-3

3. ¿Qué dificultades o problemas suele encontrar durante la recepción?


Problemas en coordinar transporte, no siempre se presentan

4. ¿Qué medidas toma o a quién informa cuando encuentra un insumo defectuoso o no conforme?

Se habla con calidad para ver que decisión se puede tomar



5. ¿Considera que existen pasos innecesarios o duplicados en el proceso actual de recepción? Sí/No, ¿cuáles?

 Sí, el tener que preparar la orden desde cero, teniendo en cuenta que son pedidos regulares

6. ¿Ha recibido capacitación sobre gestión de procesos aplicadas al área de recepción?

No he recibido

7. ¿Qué sugerencias propondría para mejorar el proceso de recepción de insumos?

Tener ya listo los pedidos que mayor se repiten y así disminuir tiempos.

**Anexo 6. Ficha de observación proceso de calidad de materia prima local**

Código:

Ficha de Observación de Procesos

Fecha: 9-Septiembre-2025

Lugar: CIAL SHOP

1. Datos generales del proceso

Nombre del proceso: Calidad materia prima local

Área/departamento:

Documentos asociados: Informe de Reclamo al proveedor RE/01  
Inspección en Recepción de materiales e Insumos CO/02-2

2. Descripción del proceso

Pasos del proceso	Responsable	Herramientas usadas	Observaciones
Comprobar que contenga: peso, lotes y cantidad.	Jefe de Control de Calidad	Balanza	
Comprobar que coincida con el Picking list y certificación de Análisis	Jefe de Control de Calidad	Balanza	
Poner en Cuarentena si no info. no coincide. Realizar Informe al proveedor	Jefe de Control de Calidad	Cámara	
Verificar si existe contaminantes físicos y químicos. Realizar muestreo.	Jefe de Control de Calidad	Medidores de pH	
Validar NAC, si corresponde pasar a Cuarentena y si no atender contra muestra.	Jefe de Control de Calidad	Registrar en documento	
Evaluar patron. Aplicar normas. Liberar materia prima al almacén	Jefe de Control de Calidad	Certificados y Reglamentos	

3. Flujo de comunicación



Con qué área se comunica	Tipo de comunicación (oral, escrita, digital)	Observaciones
Recepción	Oral - Digital	llegado de materia prima.
Bodega.	Oral - Digital	- se aprobó el proceso de calidad y materia es liberada

#### 4. Cumplimiento de normas / protocolos

Norma o protocolo a aplicar (BPM, seguridad, etc.)	Evidencia de cumplimiento	Observaciones
BPM Decreto Ejecutivo No. 3253	Uso de certificación propia	
NTE INEN 25-32	Uso de certificado de reconocimiento	
ISO 2200	Uso de certificación	

#### 5. Incidencias y no conformidades detectadas

Tipo de incidencia: causa impacto en el proceso

Ninguna

#### 6. Observaciones finales del investigador

- Si el proceso es detenido porque la materia prima va a agotarse se toman fotografías de manera inmediata como anexos

- Niveles Aceptables de Calidad (NAC)

crítico 1.0

flaqueo 2.5

herida 6.5

**Anexo 7. Ficha de observación proceso de recepción de materia prima**

Código:

Ficha de Observación de Procesos

Fecha: 9-Septiembre-2025

Lugar: CIAL SHOP

1. Datos generales del proceso

Nombre del proceso: Recepción materia prima

Área/departamento: Recepción

Documentos asociados:

2. Descripción del proceso

Pasos del proceso	Responsable	Herramientas usadas	Observaciones
Notificar la información: placa, nombre, fecha y tipo de transporte	Personal Administrativo	Whatsapp	
Inspeccionar la información y validar a la misma	Auxiliar de Ventas	Whatsapp	
Identificar si: materia de prod. materia prima local o importada	Responsable de Bodega de materiales primos e insumos		
Gestionar proceso: materia prima importada o local.	Responsable de Bodega de materiales primos e insumos		
Aplicar proceso de Almacenar Pedido	jefe de Bodega de materiales primos e insumos	Sistema SAP	
Aplicar proceso de Almacenar Pedido	Contador	Sistema SAP	

3. Flujo de comunicación



Con qué área se comunica	Tipo de comunicación (oral, escrita, digital)	Observaciones
Administración	Digital	Medio de Whatsapp
Bodega	Oral	
Administración	Digital	Sistema SAP

#### 4. Cumplimiento de normas / protocolos

Norma o protocolo a aplicar (BPM, seguridad, etc.)	Evidencia de cumplimiento	Observaciones
BPM. Decreto Ejecutivo No. 3253	Uso de certificación propia	
ISO 2200	Uso de la certificación	
Normas sanitarias	Uso de Reglamento	

#### 5. Incidencias y no conformidades detectadas

Tipo de incidencia: causa impacto en el proceso

Ninguna

6. Observaciones finales del investigador

No utilizan documentos  
Si es otra materia, se comunica a la persona que lo haya  
solicitado  
Proceso muy verbal



**Anexo 8. Ficha de observación proceso de almacenar la materia prima**

Código:

Ficha de Observación de Procesos

Fecha: 9-septiembre-2025

Lugar: CIAL SHOP

1. Datos generales del proceso

Nombre del proceso: Almacenar la materia prima

Área/departamento: Almacenamiento

Documentos asociados:

2. Descripción del proceso

Pasos del proceso	Responsable	Herramientas usadas	Observaciones
Obtener la materia prima. Firmar el act. del proveedor.	Jefe de Bodegas de Materiales Primos e Insumos	-	
Registro en el act. Almacena la materia prima.	Jefe de Bodegas de Materiales Primos e Insumos	Ingreso a Bodegas de Materiales Primos e Insumos CO/02-1	
Entregar los docs físicos. Inspeccionar el material recibido	Contador	-	
En el caso de que la materia no este completa se informa al proveedor	Contador	Tablet	
Si la materia está completa se ingresa los docs al Sistema SAP.	Contador	Sistema SAP	

3. Flujo de comunicación



Con qué área se comunica	Tipo de comunicación (oral, escrita, digital)	Observaciones
Bodega	Digital - Oral	Correo
Administrativo	Digital	Correo

#### 4. Cumplimiento de normas / protocolos

Norma o protocolo a aplicar (BPM, seguridad, etc.)	Evidencia de cumplimiento	Observaciones
BPM Decreto Ejecutivo No. 3253	Certificación Propia	Previamente comprobado.
ISO 22000	Certificación	Previamente comprobado.
Normas sanitarias	uso de reglamento	Previamente comprobado.

#### 5. Incidencias y no conformidades detectadas

Tipo de incidencia: causa impacto en el proceso

Ninguna

#### 6. Observaciones finales del investigador

Se verifica que la materia prima llegada o recibida coincide con la esperada previamente con el o los proveedores.

Las normas deben haber sido aplicadas previamente a almacenar la materia prima.



### Anexo 9. Ficha de observación proceso de Gestión y Despacho de Pedidos

Código:

Ficha de Observación de Procesos

Fecha: 9-septiembre-2025

Lugar: CIAL SHOP

#### 1. Datos generales del proceso

Nombre del proceso: Gestión y Despacho de Pedidos

Área/departamento: Despacho

Documentos asociados:

#### 2. Descripción del proceso

Pasos del proceso	Responsable	Herramientas usadas	Observaciones
Cliente realiza un pedido. A-ventas registra el pedido, verifica si hay en stock o no. Bodega prepara el pedido y cobramos transporte.	Cliente Auxiliar de Ventas	Whatsapp Sistema	
Se emite la guía de remisión y factura para otros ciudades y pedidos locales.	Auxiliar de Ventas	Sistema	
Choferes van a la colección del vehículo si supera se gestiona otro medio.	Chofer Bodega	Sistema	
Chofer y transportista externo registran salida entregan pedido.	Chofer Transportista externo	Sistema	
y de vehículos llamados. Documentación es archivada.	Chofer Transportista externo Auxiliar de Ventas	Sistema	

#### 3. Flujo de comunicación



Con qué área se comunica	Tipo de comunicación (oral, escrita, digital)	Observaciones
Ventas	Digital	Whatsapp
Bodega	Digital	correo
Patio	Oral	Correo

#### 4. Cumplimiento de normas / protocolos

Norma o protocolo a aplicar (BPM, seguridad, etc.)	Evidencia de cumplimiento	Observaciones
BPM Decreto Ejecutivo No 3253	Certificación Propio	Previamente Aprobado
ISO 22000	Uso de certificación	Previamente Aprobado
Normas Sanitarias	Uso de reglamento	Previamente Aprobado

#### 5. Incidencias y no conformidades detectadas

Tipo de incidencia: causa impacto en el proceso

Ninguna

#### 6. Observaciones finales del investigador

Si el pago no se hizo en la hora max. se registro en Pedidos Pendientes  
PE/01-1



**Anexo 10. Evidencia fotográfica**

**Anexo 11. Evidencia fotográfica**