

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

**MEJORAS EN EL PROCESO DE ELABORACIÓN DE ALIMENTOS EN
LAS PARRILLADAS DE LA ESQUINA DEL GUSO**

Autora:

Ormaza Muñoz Lourdes Albertina

Tutora:

Ph.D. Roxana Chiquito Chilán

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

La siguiente tesis es dedicada a mis padres por siempre confiar en mí darme su apoyo absoluto sus consejos y palabras de aliento, además que cada uno de mis logros se los debo a ellos y fueron mi motivación constante para poder concluir este proceso.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por darme sabiduría para poder lograr esta meta profesional, a mis padres que son los pilares fundamentales de mi vida y los que siempre me dan ese empuje de confianza para seguir adelante, a mi esposo por motivarme y ser mi compañía en cada camino que emprendo, inspirándome a ser mejor en cada etapa de mi vida.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Las buenas prácticas de manufactura y su incidencia en el control de los procesos alimenticios en las Parrilladas de la Esquina del Guso”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cuál es la incidencia de las buenas prácticas de manufactura en el control de los procesos alimenticios en las Parrilladas de la Esquina del Guso?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por la Egresada: **Ormaza Muñoz Lourdes Albertina**

Tutora: **Ph. D. Roxana Chiquito Chilan**



**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN
DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, Lourdes Albertina Ormaza Huíroz

calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación

Mejoras en el proceso de Elaboración de Alimentos
en "Los Parrillados de la Esquina del Guso"

, de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto

Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de

Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad

con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a

favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Lourdes Albertina Ormaza Huíroz

Nombre y Apellidos del Autor

Lourdes Ormaza H.

Firma

No. de cedula: 0929806099

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**“Las buenas prácticas de manufactura y su incidencia en el control de
los procesos alimenticios en las Parrilladas de la Esquina del Guso”**

Autora: Ormaza Muños Lourdes Albertina

Tutora: Ph. D. Roxana Chiquito Chilan

RESUMEN

Actualmente, los consumidores de alimentos son cada vez más exigentes puesto que la demanda está orientada a que el producto por el cual están pagando cumpla con las normas de inocuidad necesaria y apta para su consumo, de este modo se determinó como problemática la ausencia de control en los procesos de elaboración de los alimenticios tras la falta de la aplicación de Buenas Prácticas de manufactura.

La presente investigación tuvo como objetivo mejorar el proceso de elaboración de alimentos de Las Parrilladas de la Esquina del Guso ubicado en la Avenida Interbarrial de la ciudad de Manta a fin de mejorar los productos terminados de la misma, asimismo, se analizó los fundamentos teóricos sobre el tema y se definió la situación actual de la empresa para luego proponer un plan de mejoras al problema que se determinó.

Se aplicó un Check List en base al reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura, encuestas y entrevistas orientadas al personal que labora en el restaurante “Las Parrilladas de la Esquina del Gusó”, en donde se evidenció la inadecuada manipulación de los alimentos y la falta de estandarización de sus procesos, lo cual no permite controlar las actividades que se desarrollan dentro de la empresa.

Finalmente, en base a los resultados obtenidos tras la aplicación de las herramientas de investigación, se propuso un Plan de mejoras que permitirá optimizar los recursos del restaurante y salvaguardar la inocuidad de los alimentos que ofrece.

Palabras claves: Procesos – Elaboración – Alimentos – Control – Buenas Prácticas de Manufactura – Inocuidad

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**“Las buenas prácticas de manufactura y su incidencia en el control de
los procesos alimenticios en las Parrilladas de la Esquina del Guso”**

Autora: Ormaza Muños Lourdes Albertina

Tutora: Ph. D. Roxana Chiquito Chilan

ABSTRACT

Currently, food consumers are increasingly demanding since the demand is aimed at ensuring that the product for which they are paying complies with the necessary safety standards and suitable for consumption, thus determining the lack of control as problematic in the processes of food preparation after the lack of the application of Good Manufacturing Practices.

The objective of this research was to improve the food preparation process of “Las Parrilladas of the Esquina del Guso” located in the Interbarrial Avenue of the city of Manta in order to improve the finished products of the same, also, the theoretical foundations on the issue and the current situation of the company was defined and then propose a plan for improvements to the problem that was determined.

A Check List was applied based on the regulation of Good Manufacturing Practices, surveys and interviews aimed at personnel working in the restaurant "Las Parrilladas de la Esquina del Gusó", where the inadequate handling of food and lack of food was evidenced. standardization of its processes, which does not allow to control the activities that take place within the company.

Finally, based on the results obtained after the application of the research tools, an improvement plan was proposed that will optimize the restaurant's resources and safeguard the food safety it offers.

Keywords: Processes - Processing - Food - Control - Good Manufacturing Practices - Safety

INDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA	I
AUTORÍA NOTARIADA.....	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	III
DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT	VI
EL PROBLEMA.....	1
CAPITULO II.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes históricos.....	6
2.2. Antecedentes referenciales.....	7
2.3. Fundamentación teórica.....	10
2.3.1. Proceso.....	10
2.3.1.1. Gestión de procesos.....	10
2.3.1.2. Estructura de un proceso.....	11
2.3.1.3. Tipos de Procesos	12
2.3.1.4. Cómo se dan los procesos.....	14
2.3.1.5. Ventajas de los procesos	14
2.3.2. Control	15
2.3.2.1. Control de Procesos	15
2.3.2.2. Importancia del control del proceso de alimentos	16
2.3.2.3. Ventajas del control	16
2.3.3. Producto terminado.....	17
2.3.3.1. Tipos de productos	17
2.3.3.2. Calidad e inocuidad de alimentos	18
2.3.3.3. Manufactura	19

2.3.3.4. Buenas Prácticas de Manufacturas.....	19
2.3.3.5. Importancia de las buenas prácticas de manufactura	20
2.4. Fundamentación Legal	21
2.5. Variables de la Investigación	22
2.6. Definiciones Conceptuales	23
CAPITULO III.....	25
METODOLOGÍA.....	25
3.1. Presentación de la Empresa	25
3.2. Diseño de la Investigación	33
3.2.1. Tipos de Investigación	33
3.2.2. Población y muestra.....	34
3.2.3. Técnicas de Investigación	36
CAPITULO IV	47
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	47
4.2. Plan De Mejoras.....	50
4.2.1. Objetivo del plan de mejoras.....	50
4.2.2. Técnicas para elaborar un plan de mejoras	51
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA.....	61
ANEXOS.....	67

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Logotipo de la empresa.....	26
Ilustración 2: Estructura organizativa de la empresa	27
Ilustración 3: Proceso de elaboración de alimentos propuesto.....	58

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Total de locales de la empresa	27
Tabla 2: Plantilla total de trabajadores	28
Tabla 3: Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional.....	29
Tabla 4: Proveedores y competencias de la empresa	29
Tabla 5: Productos y servicios que ofrece la empresa	30
Tabla 6: Proceso actual de actividades	30
Tabla 7: Análisis financiero de la empresa	31
Tabla 8: Población	35
Tabla 9: Muestra	36
Tabla 10: Check List	37
Tabla 11: Tiempo de los trabajadores en la empresa	41
Tabla 12: Implementos necesarios para el proceso de elaboración de alimentos.....	41
Tabla 13: Inducción sobre el proceso de elaboración de alimentos	42
Tabla 14: Capacitación sobre las Buenas Prácticas de Manufactura	42
Tabla 15: Estandarización del proceso de elaboración de alimentos	42
Tabla 16: Registro sobre las operaciones productivas.....	43
Tabla 17: Registro de acciones correctivas	43
Tabla 18: Aplicación de normativa o manual para el control de los procesos	43
Tabla 19: Tiempo de los trabajadores en la empresa	44
Tabla 20: Conocimiento sobre los procesos.....	44
Tabla 21: Implementos necesarios para la preparación de alimentos	45
Tabla 22: Frecuencia de quejas por parte de los clientes	45
Tabla 23: Calidad del producto terminado.....	45

Tabla 24: Plan de Mejoras propuesto 52

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un contexto

A nivel mundial, los alimentos poseen varias exigencias por parte de sus consumidores puesto que la demanda está orientada a que el producto por el cual están pagando cumpla con las normas de inocuidad necesaria y apta para su consumo, resaltando su incidencia en el entorno comercial ya que depende de ello la competencia en el mercado.

Es importante mencionar que las diversas situaciones que ha enfrentado el mundo en general sobre la contaminación microbiana de frutas y hortalizas, la influenza aviar, la infecciones por plagas, etc., ha motivado a los gobiernos específicamente a los de los países de Latinoamérica a tomar medidas correctivas y preventivas sobre esta problemática, incentivando un mayor y mejor control que garantice la salud de las personas.

En vista de la exigencia antes mencionada, el Ecuador emitió mediante el Decreto Ejecutivo 3253, el Reglamento de Buenas Prácticas para Alimentos Procesados, el cual pretende que los establecimientos que ofrecen alimentos cumplan con las necesidades de sus clientes y tengan la capacidad de cumplir con las expectativas de sus consumidores.

“Sin embargo, en Ecuador, según la Dirección Nacional de Vigilancia Epidemiológica, las enfermedades transmitidas por los alimentos siguen constituyendo un grave problema de salud, ya que su incidencia y crecimiento persisten” (Villacís, 2015)

En la ciudad de Manta existe una gran cantidad de establecimientos que se dedican a satisfacer las necesidades alimenticias de los ciudadanos, sin embargo al ser una ciudad turística muchos pretenden ofrecer este servicio sin fijarse en los detalles más importantes que realzan valor a sus productos como la presentación de los mismos y de sus locales o puestos de comida.

Las Parrilladas de la Esquina del Guso es un restaurante ubicado en la ciudad de Manta que actualmente presenta como problemática la ausencia de control en los procesos alimenticios tras la falta de aplicación de las buenas prácticas de manufactura, lo cual como consecuencia perjudica el producto final del establecimiento, generando pérdidas económicas y un margen de utilidad mínimo.

Situación del conflicto

En la actualidad se presentan con frecuencia la venta de alimentos mal preparados o contaminados debido a las malas prácticas durante su preparación, el almacenamiento inadecuado de los productos o materia prima con que elaboran los suministros, trayendo consecuencias en la salud de los comensales.

En reiteradas ocasiones, el intento por realizar mejoras en la manipulación de procesos alimenticios ha sido fallido pues el desinterés y la falta de control han sido evidentes en el personal que laboran en los restaurantes. Por tal razón, se hace necesario contar con un plan de implementación de las buenas prácticas de manufacturas para aplicar el uso correcto o manipulación adecuada de los alimentos para asegurar la higiene y sanidad a fin de reducir significativamente el riesgo de infecciones en los consumidores y hasta en el propio personal para de esta manera evitar pérdidas económicas en el negocio.

La Parrillada de la Esquina del Guso ubicada en la ciudad de Manta, presenta como problema el incorrecto manejo y manipulación de los alimentos así como el control inexistente sobre el proceso de producción; es evidente esta problemática porque se ha observado la disminución de ventas como consecuencia a ello, los clientes se fijan mucho en la manera en que los atienden y sirven sus productos, manifestándose la falta de utensilios de higiene como mascarillas, guantes de cocina, mallas para evitar la caída del cabello en los asados, el uso de sandalias y no de calzado de total cobertura, por ello es importante realizar esta investigación debido a la incidencia que tiene este tema en la empresa y la mejora de sus ventas y por ende de su rentabilidad, siendo además original para la misma y con un aporte significativo a su crecimiento. Es factible porque se conocerá las buenas prácticas de manufactura y su incidencia en el control de los procesos alimenticios a fin de aplicarlas en este negocio.

Formulación del problema

¿De qué manera inciden las Buenas Prácticas de Manufactura en el proceso de elaboración de los alimentos y en el producto terminado del restaurante “Las Parrilladas de la Esquina del Guso” ubicado en la Vía Interbarrial de la ciudad de Manta?

Delimitación del problema

Campo: Alimentación, producción

Aspecto: Control de procesos de producción

Área: Parrilladas La Esquina del Guso

Período: 2019

Variables de la investigación

Variable Independiente: Proceso de elaboración de alimentos

Variable Dependiente: Producto terminado

Objetivos de la investigación

Objetivo General:

Mejorar el proceso de elaboración de alimentos de Las Parrilladas de la Esquina del Gusó ubicado en la Avenida Interbarrial de la ciudad de Manta a fin de mejorar los productos terminados de la misma.

Objetivos Específicos:

- Analizar los fundamentos teóricos sobre los procesos de producción de alimentos.
- Definir la situación actual del proceso de elaboración de alimentos que se lleva a cabo en la Parrillada La Esquina del Gusó.
- Proponer mejoras en el proceso de elaboración de alimentos del restaurante Las Parrilladas de la Esquina del Gusó.

Justificación e importancia

La presente investigación permite conocer la importancia de establecer un manual para las buenas prácticas de manufacturas a fin de mejorar el control de los procesos alimenticios mediante estrategias de implementación con procedimientos adecuados y eficaces para evitar contratiempos e inconvenientes que resultan ser perjudiciales tanto para el personal que

labora en él, como para los clientes de las parrilladas de la Esquina del Guso.

Además, es importante la realización de este estudio para identificar las falencias y dar alternativas de solución al personal que labora en las parrilladas de la Esquina del Guso sobre los alimentos que pueden resultar perjudiciales en cualquier etapa de manipulación.

Del mismo modo, esta investigación es necesaria debido a la problemática que asecha a la Parrillada de la Esquina del Guso de la ciudad de Manta, ya que mediante ella es posible detectar las necesidades de este establecimiento y por lo consiguiente proponer mejorar que prevengan, de tratamiento y solucionen los posibles conflictos.

Este trabajo de investigación es factible porque se cuenta con el apoyo del personal que labora en las Parrilladas de la Esquina del Guso, mismos que serán beneficiarios de este tema de estudio, porque ayudará al cumplimiento del propósito de la investigación, también será de beneficio para los clientes que consumen en el restaurante ya que se les garantizará la seguridad e higiene de los alimentos que van a consumir, se utilizará también para futuros estudiantes porque les servirá de guía ante investigaciones similares y para los negocios de comidas que requieran de la implementación de las buenas prácticas de manufactura para mejorar el control de los procesos alimenticios.

Esta investigación tiene un impacto económico debido a su incidencia en los resultados financieros en el restaurante “Las Parrilladas de la Esquina del Guso”, puesto que tras la aplicación de las Buenas prácticas de manufactura es posible controlar los procesos alimenticios y de este modo se optimizan los recursos de la empresa; así mismo presenta un impacto social ya que la imagen del restaurante se proyecta de forma más atractiva generando la afluencia de clientes llamados por su calidad e inocuidad.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes históricos

“En 1969, la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación) publicó una serie de normas recomendadas que contenían los Principios Generales de Higiene de los Alimentos” (Calderón, 2015), esto nace a partir de consecuencias graves a causa de la ausencia de inocuidad al momento de procesar los alimentos, hechos que se expusieron por primera vez en Estados Unidos durante el año 1938 tras varias muertes producto del suministro de suero antitetánico contaminado y alimentos manipulados incorrectamente.

A partir de este hecho, se observó un realce a los procesos alimenticios que surgen tras la necesidad de realizar o llevar a cabo una actividad específica y que para lograr los objetivos planteados con los mismos es esencial estandarizar su paso a paso, a ello se le debe adjuntar el control.

El control de los procesos alimenticios toma su iniciativa al definir a los procesos alimenticios no tan solo a cómo se manejan los alimentos o al cuidado que se debe de tener con el aseo de los utensilios que se requieren al momento de tomarlo y utilizarlos en el proceso ya sea de producción o de servirlos, sino en el cumplimiento de ello, para lo cual se genera manuales que indiquen la forma correcta y especifique el tiempo, espacio y responsable de cada acción, esto con la única finalidad de identificar errores a tiempo y por lo consiguiente prevenirlos.

Las buenas prácticas de manufactura se originan tras la necesidad de solucionar las diversas situaciones de conflicto respecto al cuidado y a la higiene que se debe de tener al cocinar un alimento o al consumirlo.

“En el Ecuador existe el Decreto Ejecutivo 3253 en el que se reglamenta las Buenas Prácticas de Manufactura en todas las organizaciones de la cadena alimenticia” (Herrera & Ortega, 2015, pág. 1)

Es de esta manera en que la Buenas Prácticas de Manufactura es la aplicación de los principios básicos de higiene al momento de manipular alimentos ya sea durante su almacenamiento, preparación o cocción, esto con la finalidad de que los mismos estén aptos para el consumo humano y no afecten su metabolismo.

“Actualmente con la política del buen vivir del gobierno, se crea la resolución del Sistema Nacional de Calidad publicado el 27 de Noviembre del 2012 determinando los plazos para que las empresas ecuatorianas cumplan con las BPM al procesador alimentos” (2015, pág. 8).

Es así que, la historia de las buenas prácticas de manufactura en los procesos alimenticios nace y se transforma como medio de control para los mismos.

2.2. Antecedentes referenciales

Un estudio realizado por Herrera y Ortega de la Universidad de Las Américas, cuyo tema fue **“Mejora de procesos mediante el levantamiento de una Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Diseño de un sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control para una empresa de alimentos tradicionales del Ecuador”**, en el cual se expone como objetivo la implementación de un Manual que permita controlar continuamente las edificaciones, equipos, personal, materia prima y los

procesos de un establecimiento a fin de optimizar sus recursos. (Herrera & Ortega, 2015).

En el mismo informe, los autores expresan que el control de los procesos alimenticios es sin duda una parte fundamental para el desarrollo de cualquier empresa que se dedica a la oferta de alimentos preparados listos para el consumo humano, haciendo énfasis en que la estandarización de los procesos según el fin es la opción con mayor viabilidad para que sea rentable el negocio.

Del mismo modo, en su investigación concluyen en que la capacitación del personal tanto administrativo como operativo es el recurso más importante dentro de un negocio, y que invertir en la calidad de los materiales dará como resultado un producto agradable y del gusto total del cliente, realizando de este modo las ventas y por ende las ganancias.

Esta investigación se relaciona con la presente, debida a la importancia que denota el control en los procesos de producción de los alimentos que posteriormente se oferta a los clientes para su consumo, del mismo modo porque permite establecer la inspección necesaria en cada etapa productiva.

Por otro lado, Cruz y Chiriguayo de la Universidad de Guayaquil elaboraron una investigación titulada ***“Diseño de Manual de Control Administrativo para el Restaurante Las Parrillas”***, la cual tiene el objetivo de fortalecer la gestión las actividades del negocio mediante la identificación de los procesos, para luego diseñar un sistema de control para el restaurante (Cruz & Chiriguayo, 2017)

Los autores además señalan que, el control debe estar presente siempre en la organización, puesto que es un modelo de gestión que permite llevar a cabo los planes del negocio mediante procesos y procedimientos, esto con la finalidad de obtener los resultados deseados.

Asimismo, en su investigación concluyen que, con el desarrollo de un sistema de control mediante un manual de funciones se optimiza la eficiencia y eficacia de la administración y rentabilidad del restaurante.

La relación entre la investigación realizada por Cruz y Chiriguayo y la presente se resume en la necesidad de un control en los procesos alimenticios, haciendo referencia en la importancia que tiene la higiene personal de los trabajadores o personas a cargo de la manipulación de los alimentos.

Otro informe realizado por Tepan de la Universidad de Cuenca con el tema ***“Implementación de un Manual de Seguridad Alimentaria en el proceso de recepción, almacenamiento y producción de alimentos, caso Hotel Mansión Alcázar”***, en cual presenta como objetivo elaborar una propuesta de un sistema de control para todos y cada uno de los procesos productivos de la Mansión, todo esto verificando el conocimiento y compromiso con las normas de higiene y seguridad alimentaria (Tepan, 2015)

El autor menciona en su investigación que es importante capacitar a todo el personal sobre temas sanitarios y de higiene supervisando constantemente el cumplimiento de ello, haciendo de esto un hábito positivo en cada uno de los empleados para de este modo tener mayor seguridad durante los procesos de producción especialmente en donde existe la manipulación de los alimentos.

Del mismo modo concluye que, un manual de procesos permitirá conocer las falencias que tiene la empresa a fin de encontrar solución pronta a ellas, esto sin pretender imponer una regla, más bien una guía al personal operativo para que de esta forma logren obtener un mejor desempeño de sus funciones.

Esta investigación es importante en el presente proyecto porque implica la importancia de la documentación de las buenas prácticas de manufactura en los alimentos y su incidencia en los resultados económicos de una empresa, que es lo que se pretende comprobar e implantar en las Parrilladas de la Esquina del Gusó.

2.3. Fundamentación teórica

2.3.1. Proceso

Proceso es la denotación de la acción de progreso, de avance, de encaminarse hacia adelante teniendo un objetivo predefinido. Este puede estar conformado por un conjunto de diversas acciones que se correlacionen y que causen resultados diversos.

Un proceso se define como un conjunto de actividades que transforman insumos en resultados. Dentro del conjunto referido, los elementos de entrada y de salida pueden ser tangibles o intangibles, lo importante es saber identificarlos dentro de la organización. (Aguilar, 2013)

Para el caso de las fábricas, industrias, restaurantes, sus actividades principales es el de llevar a cabo el proceso de sus productos sea estos tangibles o intangibles, obteniendo resultados ventajosos para la empresa ya que estos son distribuidos o vendidos al público para obtener un bien económico.

En definitiva, “se entiende como acciones que están relacionadas entre sí y forman el total funcionamiento de la administración e involucran actividades para perseguir una meta a través del uso óptimo de los recursos humanos, los materiales, el financiamiento y la tecnología” (Huerta, 2016)

2.3.1.1. Gestión de procesos

“Pretende reducir la variabilidad que aparece habitualmente cuando se producen o prestan determinados servicios y trata de eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las acciones o actividades y al consumo inapropiado de recursos” (Hernández, Nogueira, Medina, & Marqués, 2012)

La gestión de procesos no es más que la secuencia diferenciada o el paso a paso de cada etapa productiva que conlleva una actividad específica, la misma que debe ser estandarizada a fin de gestionar los recursos necesarios para su ejecución o cumplimiento, de modo tal que, pretende garantizar o salvaguardar los activos de una empresa.

“Es una filosofía que permite gestionar de manera integral la organización, administrando mejor la carga de trabajo entre las diferentes áreas; además es actividad que permite establecer la forma en que se utilizan los recursos para obtener productos de calidad” (Mayorga, Ruiz, Mantilla, & Mayolema, 2015)

Dicho de otra manera, la gestión de proceso es la forma tal cual se debe seguir un estereotipo, para ello es importante gestionar y delegar funciones y responsabilidades según se ajuste el perfil del personal a la actividad a la que se dedica la empresa.

2.3.1.2. Estructura de un proceso

Los procesos como tal deben estar estructurados a fin de seguir una continuidad o secuencia de una actividad, por ello es necesario distinguir sus diferentes bases que son:

- **Insumos:** Son herramientas que se necesita para realizar el proceso, es decir, los insumos son una de las bases para realizar un correcto proceso;

- **Transformación o procedimiento:** Es el método que se realiza para obtención del resultado más los insumos. Es la otra base del proceso; y;
- **Resultado:** Es la acción que genera cuando se combina los insumos más la transformación (Yacelga, 2016, pág. 10)

En resumen, los procesos se estructuran de tal manera que se logre llevar una continuidad de las operaciones que una empresa efectúa, siendo el caso el proceso de alimentos es posible diferenciar las bases que hacen de su procedimiento el más adecuado en donde queda claro que sin los insumos no se podría ejecutar ninguna actividad, puesto que son los elementos claves para ofertar un producto o un servicio, del mismo modo su transformación englobando a los insumos más el tratamiento o manipulación que se les da a los mismos para tener lo planeado que sería el resultado final.

2.3.1.3. Tipos de Procesos

Siendo los procesos secuencias o un ciclo sincronizado de una actividad específica es necesario clasificarlo según el tipo o fin que persiguen, diferenciándolos en productivos u operativos y administrativos, los cuales se explicarán a continuación:

Productivos u operativos: “Es la transformación de un conglomerado de factores en una determinada cantidad de productos, esos factores son los recursos naturales, medios de producción, capital, proveedores, clientes” (Albán, 2017)

Este tipo de proceso es aquel que permite a la empresa desarrollar los procesos de producción a fin de obtener un producto terminado de manera efectiva, es decir, el proceso operativo engloba desde la obtención de la materia prima hasta su transformación o tratamiento para culminar con la venta o comercialización de elemento final.

Administrativo: Para De la Rosa y Arregoces, el proceso administrativo, es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores y gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas (De la Rosa & Arregoces, 2015).

El proceso administrativo es también un procedimiento muy importante en una empresa, pues mediante ella se dirige el crecimiento y rentabilidad de la misma, encierra la responsabilidad de mantener el stock de productos adecuados para su producción, a los empleados satisfechos con sus empleos y a los consumidores y clientes a gusto con el producto que se oferta.

Siendo el proceso administrativo el enfoque de esta investigación, es necesario ahondar sobre sus funciones fundamentales que son:

- *Planeación:* se encarga de determinar el objetivo primordial de la empresa el cual pretende conseguir o lograr;
- *Organización:* es la delegación de tareas y funciones a cada funcionario de la empresa, esto con el fin de delimitar responsabilidad y eliminar sobrecargas laborales;
- *Ejecución:* es la puesta en práctica de lo acontecido anteriormente;
- *Control:* es la supervisión y revisión periódica de los recursos y medios utilizados para el cumplimiento de las metas (Orozco & Núñez, 2015)

Es importante mencionar que estas son las principales funciones del proceso administrativo y que mediante ellas es posible obtener un mayor manejo sobre la actividad que se quiere controlar, siendo así la pauta

necesaria para el desarrollo continuo de una empresa puesto que se logra planificar mediante la organización y ejecución de tareas.

2.3.1.4. Cómo se dan los procesos

Los procesos se dan a partir de la necesidad de cumplir con los objetivos de la empresa, asimismo con el fin de optimizar sus recursos eliminando las sobrecargas laborales, las actividades adicionales que no aportan al valor del producto, a evitar demoras o errores de operación, etc., por lo cual, Ochoa establece los siguientes puntos que deben ser considerados al momento de generar un proceso:

- Organizar los procesos por productos y servicios;
- Minimizar o determinar el número de personas necesarias para el logro de dicho fin, y;
- Rediseñar las actividades o flujo de procesos mediante la organización del trabajo o delimitación de funciones (Ochoa, 2015)

2.3.1.5. Ventajas de los procesos

Según Fernández y Ramírez, las ventajas de los procesos se resumen en: “cumplimiento de los objetivos, concentrar la atención en el cumplimiento de los requisitos del cliente; el control, medición y obtención de resultados del desempeño y eficacia de los procesos, además permiten establecer la mejora continua de los procesos ya establecidos” (2017)

Los procesos, en otras palabras conllevan gran cantidad de ventajas a quienes decidan implementarlos, por ello son importantes ya que además de lo antes mencionado crean oportunidades de ser una gran competencia en el mercado que se dedica a la elaboración de alimentos, además permite a estos establecimientos controlar y salvaguardar sus recursos.

2.3.2. Control

“El control es la capacidad de mantener un dominio armónico sobre los bienes, las acciones y las personas, así como todo aquello que puede ser un factor que altere o impida alcanzar el logro de las metas que hayan sido establecidas” (Hernández M. , 2017)

Dicho en otras palabras, el control es la manera más factible de mantener bajo equilibrio una serie de actividades o gestiones, es la forma de vigilar el cumplimiento del proceso adecuado de ellas a fin de evitar errores.

“El control es un proceso y su ejecución es responsabilidad de la administración, puesto que provee un grado de seguridad razonable y facilita la consecución de los objetivos de la sociedad” (Aranda & García, 2014)

Siendo un proceso, el control debe ser dirigido por un ente responsable que considere el orden de la secuencia de las distintas actividades a fin de llegar a un solo objetivo y este sea cumplido sin interrupciones.

2.3.2.1. Control de Procesos

El control de los procesos de producción tiene como finalidad identificar los errores a tiempo para de este modo evitar pérdidas o gastos innecesarios y así incrementar las ganancias económicas y salvaguardar los recursos de la empresa.

Es el que se encarga de vigilar la actividad real de fabricación de un producto, o la prestación de un servicio. Esto implica que la planificación ya se ha realizado y que la orden real para manufacturar el producto o prestar el servicio ya se ha ejecutado (Chapman, 2006).

En toda empresa dedicada a la producción debe haber un encargado de vigilar que la producción se lleve a cabo de manera correcta, que se cumplan

con todos los procesos mediante planificación previa y que las personas dedicadas a esta actividad sean las más idóneas para manufacturar, de esta manera se cumplen con las expectativas de la prestación de servicio al cliente.

2.3.2.2. Importancia del control del proceso de alimentos

Es importante el control del proceso de alimentos porque en durante esta etapa que se asegura la calidad de los mismos, permitiendo la detección y corrección inmediata de los errores que se pudieran presentar antes del despacho del producto evitando de este modo futuros inconvenientes con los proveedores, distribuidores y consumidores finales.

”Sólo a través de esta función es que se logra precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores” (Albán, 2017)

2.3.2.3. Ventajas del control

El control como tal permite a los administradores o propietarios de una empresa conocer y ganar oportunidades en el mercado en el que actualmente se desenvuelven, identificando las siguientes ventajas como las más relevantes:

- Reducción de los gastos de materia prima e insumos;
- Incremento de la gestión de control de las entradas y salidas de la empresa;
- Optimización de la cadena de suministro de bienes;

- Localización de la materia prima e insumos;
- Ejecución y aplicación de políticas, y;
- Incremento del margen de ganancia (Troya & Cabrales, 2016)

2.3.3. Producto terminado

Todo bien o elemento que llega al final de su proceso de producción o transformación es denominado como producto terminado, el cual estará listo y a disposición de la clientela que espera por los mismos para cumplir o satisfacer las necesidades que con el tengan.

“El producto terminado es una propuesta de valor que posee un conjunto de ventajas que contribuyen a satisfacer las necesidades de los clientes” (Monferrer, 2013)

En otras palabras, un producto terminado puede ser cualquier bien que ha llegado al final de su proceso de transformación o tratamiento y que no ha sido entregado a la demanda o al consumidor final.

2.3.3.1. Tipos de productos

Los productos como tal se diferencian según su aportación a la empresa y su importancia radica en ello, por lo cual se distinguen en cuatro grupos que son:

- **Producto interrogante:** son todos los productos nuevos que se destinan a la demanda sin conocer a exactitud la aceptación de los mismos en el mercado, los cuales pretenden ser convertidos posteriormente en producto estrella;

- **Producto estrella:** este tipo de producto constantemente se encuentra en crecimiento y su participación en el margen de ganancia es alta;
- **Producto vaca lechera:** son todos los productos que se consideran como el colchón de liquidez y financiamiento para el resto de los productos, es decir, son aquellos que nunca deben faltar en el inventario, stock u oferta del establecimiento, y;
- **Producto perro:** es aquel producto que va en decrecimiento o simplemente nunca tuvo aceptación en el mercado, por lo cual se recomienda siempre anularlo (Bustamante & Feijóo, 2015)

2.3.3.2. Calidad e inocuidad de alimentos

Calidad es la capacidad que tiene un producto o un objeto para satisfacer las necesidades explícitas o las requisiciones o deseos del futuro cliente o consumidor; se relaciona con la inocuidad porque enmarca los beneficios que el mismo producto pretende y debe ofrecer a su demanda.

“Es el conjunto de acciones planificadas que proporcionan la confianza de que un producto o servicio cumpla determinados requisitos, mientras que inocuidad es la condición de los alimentos que garantiza no causar daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman” (Villacís, Diseño y propuesta de un Sistema de inocuidad alimentaria basado en BPM para Destiny Hotel de la ciudad de Baños, 2015)

La finalidad principal de un proceso administrativo es la de maximizar la eficiencia de sus diversos recursos. Esto estará regido por una serie de reglas o políticas en la empresa que apunten al mejor empleo y uso de los recursos con los que cuentan.

“Mide el grado en que los productos y servicios satisfacen las necesidades y cumplen con las expectativas de los clientes” (Borja, 2016)

2.3.3.3. Manufactura

Manufactura es el proceso de elaboración o transformación de un alimento siendo este el caso y que implica la utilización de las manos para lograr un producto terminado. Este término hace referencia a la participación de la actividad humana dentro de un proceso de fabricación de materias primas a fin de cumplir con las necesidades del consumidor final.

Se relaciona con el diseño industrial de un objeto y se encuentra estrechamente ligado con la fabricación de un bien. “Son todos los procesos que intervienen para que se dé la transformación de la materia prima a un producto terminado, desde el inicio (marketing, estudio de mercado), hasta el final (distribución del producto)” (Macas, 2017)

La manufactura es la etapa de producción económica de un bien que al transformarlo representa una ganancia o utilidad monetaria; generalmente se aplica la producción industrial que implica la transformación de una materia prima en un producto elaborado destinado a la venta o comercialización del mismo.

2.3.3.4. Buenas Prácticas de Manufacturas

Las Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM) son todos los procedimientos necesarios que se aplican en la elaboración de alimentos con el fin de garantizar que estos sean seguros, y se emplean en toda la cadena de producción de los mismos, incluyendo materias primas, elaboración, envasado, almacenamiento, operarios y transporte, entre otras (Buzzi, 2010)

La serie de medidas para prevenir y realizar prácticas higiénicas en lo referente a la preparación, manipulación y envasado de alimentos destinados

al consumo humano, y con el afán primordial de brindar una garantía que la fabricación de estos cumplan con reglamentaciones y se minimicen los riesgos o peligros por malas prácticas.

Las Buenas Prácticas de Manufactura son los principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que estos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas, y se disminuya los riesgos inherentes a la producción (Pando, 2011)

La higiene y forma correcta de manipulación de los alimentos es lo que brinda seguridad en el consumo humano de los productos relacionados con la alimentación, a su vez que permite tener un largo funcionamiento del local o establecimiento, cumpliendo con todos los estándares de calidad.

En definitiva, las Buenas prácticas de manufactura son directrices que identifican y determinan un proceso en cuanto a la manipulación de los alimentos con la única finalidad de asegurar la calidad de los mismos mediante una producción al alcance de la satisfacción de sus consumidores o clientes.

2.3.3.5. Importancia de las buenas prácticas de manufactura

Las buenas prácticas son importantes debido a que mediante su aplicación es posible cumplir con las exigencias de los clientes que se resumen en un correcta atención y en la calidad de los alimentos en cuanto a su inocuidad y sanidad, y para lograr ello se deben seguir una serie de normas que permitirá a la empresa en este caso La Parrillada del Guso reducir los riesgos de contaminación de sus productos y evitar al mismo tiempo las pérdidas económicas que se podrían generar por el mal servicio, la disminución de clientes o simplemente la inconformidad de los mismos ante un alimento no inocuo.

Es importante también debido a las ventajas que ofrece las mismas y que según Sequeira se resumen en:

- Minimización de enfermedades transmitidas por el consumo de alimentos en mal estado;
- Evita pérdidas monetarias;
- Garantiza la inocuidad de los alimentos
- Incrementa los clientes o consumidores;
- Evita publicidad engañosa y por lo consiguiente sanciones o amonestaciones;
- Incrementa la confianza del cliente;
- Reduce los riesgos de contaminación, y;
- Facilita la limpieza y mantenimiento del establecimiento (2017)

2.4. Fundamentación Legal

Para la siguiente tesis se toma como base la *Constitución de la República del Ecuador*, la cual expone en su artículo 32 la importancia de la salud enfatizando en que es un derecho garantizado por el Estado, por ello en su artículo 361 ejerce la autoridad sanitaria nacional con la finalidad de regular y controlar todas las actividades relacionadas con la salud.

Otras de las normas que pretenden controlar las actividades sanitarias de los establecimientos dedicados a la producción es el *Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura para alimentos procesados*, expedido en el Ecuador durante el año 2002 mediante el Decreto Ejecutivo 3253 por el Gobierno de Gustavo Noboa, el cual se crea con el fin de asegurar la inocuidad de los alimentos que consume el ser humano, en el mismo reglamento se describen cada una de las condiciones higiénicas que deben ser consideradas y cumplidas de carácter obligatorio al momento de producir un producto para el consumo.

Por otra parte, La Dirección Ejecutiva de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria emite la *Normativa Técnica Sanitaria Para Alimentos*, publicada mediante el Decreto Ejecutivo resolución ARCSA en diciembre del año 2015, en donde expresa en su artículo 39 la necesidad e importancia del Certificado de Buenas Prácticas de Manufactura según línea de producción.

En el mismo reglamento se hace énfasis en el artículo 40 sobre la Inscripción de nuevos Alimentos Procesados que se deberá ejecutar a través del sistema ARCSA llenando el formulario de inscripción que se encuentra en el artículo 41 de la misma normativa.

Según la *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor* en su artículo 4, señala que el consumidor tiene derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de productos alimenticios así como el derecho a la protección contra la publicidad engañosa, y en caso de suscitarse a la indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de los productos.

Asimismo, en su artículo 71 refiere sobre las infracciones y sanciones como el derecho a la indemnización, reparación, reposición y devolución, en el cual los consumidores tendrán derecho al reconocimiento monetario cuando cualquier producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, calidad o condiciones sanitarias no sea apto para el uso al cual está destinado.

2.5. Variables de la Investigación

Variable Independiente: Proceso de elaboración de alimentos

El proceso de elaboración de alimentos son todas aquellas operaciones que se efectúan simultáneamente con el fin de transformar la materia prima en un producto terminado adecuado para su consumo, preparación o

almacenamiento; en este proceso es posible identificar los errores y evitar mediante la retroalimentación que vuelvan a suceder.

Variable Dependiente: Producto terminado

El producto terminado es el resultado final obtenido tras la ejecución de un proceso de producción, elaboración o fabricación con la finalidad de comercializarlo, distribuirlo y conseguir mediante su oferta un beneficio económico.

2.6. Definiciones Conceptuales

- **Calidad:** es la conformidad relativa de un producto con las requisiciones del cliente.
- **Inocuidad:** es el control de peligros que perjudique la integridad humana, animal y natural
- **Sanidad:** es la salubridad o capacidad del producto preservar y proteger la salud de los consumidores.
- **Recurso humano:** es la aportación humana con la que una empresa cuenta para la ejecución y desarrollo de sus actividades.
- **Producto:** algo que ya ha sido fabricado y se encuentra listo para su fin.
- **Proceso:** conjunto de pasos sucesivos y simultáneos de un hecho.
- **Transformación:** proceso en el cual se cambia, modifica o mejora ciertas características propias del producto.
- **Elaboración:** proceso mediante el cual es posible crear un producto.
- **Producción:** proceso en el que a través del mismo es posible generar simultáneamente un producto o bien específico.
- **Cocina:** sitio o lugar en donde se prepara alimentos
- **Restaurante:** lugar en donde se comercializa únicamente alimentos recién preparados y listos para su consumo.
- **Parrillada:** son alimentos asados, es decir, puesto a la brasa.

- **Organización:** es un sistema que se diseña para el alcance de objetivos específicos y que engloba procedimientos previamente ordenados.
- **Control:** medio o técnica utilizada para la supervisión de una actividad específica.
- **Alimentos:** cualquier sustancia que puede ser consumida por los seres vivos, esto con el fin de nutrir a quien lo ingiere.
- **Alimentos procesados:** son todas las sustancias alimenticias que sufren algún cambio para su óptimo consumo.
- **Consumidor:** es aquel que ingiere o hace uso de un producto para cubrir alguna necesidad.
- **Oferta:** hace referencia a todo lo que se ofrece a la demanda.
- **Demanda:** consumidores finales de un producto específico.
- **ARCSA:** Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, la cual emite los permisos de funcionamientos de los establecimientos que producen, comercializan y almacenan productos.
- **Registro sanitario:** Certificación otorgada por la Autoridad Sanitaria Nacional para comercializar productos de consumo humano.
- **Manual:** es un explicativo de una actividad específica, es decir, es la descripción paso a paso de lo que es y no posible de ejecutarse.
- **Normativa:** es una regla que debe ser ejecutada tal cual se proyecta, esto sin lugar a modificaciones previamente autorizadas.
- **Reglamento:** son todas las reglas que regulan la función de una empresa u entidad.
- **Decreto:** es una decisión emitida por la autoridad máxima de una entidad o un Estado.
- **Sanción:** castigo por incumplimiento de una norma, reglamento, ley o decreto.

- **Indemnización:** es reconocer monetariamente un perjuicio o daño generado.
- **Manipulador de alimentos:** toda persona que maneje los utensilios necesarios para tratar los alimentos
- **Higiene de los alimentos:** son todas las medidas preventivas que se necesitan para asegurar la inocuidad de los alimentos.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Presentación de la Empresa

- *Nombre de la empresa*

Las Parrilladas de La Esquina del Gusó

- *Objeto social*

Venta de parrilladas de pollo, carne, chuleta, costilla, pescado, ubre, longaniza y chuzos acompañados con arroz y menestra, adicional ofrecen bebidas como jugos naturales, colas y cervezas.

- *Misión*

Ser una empresa dedicada al servicio que representa al cliente como su objetivo principal, garantizándole una alimentación sana y a un costo justo.

- *Visión*

Consolidarnos como la primera opción del cliente a la hora de pensar en un buen asado, siempre ofreciendo una excelente combinación entre calidad y precio.

- *Logo*

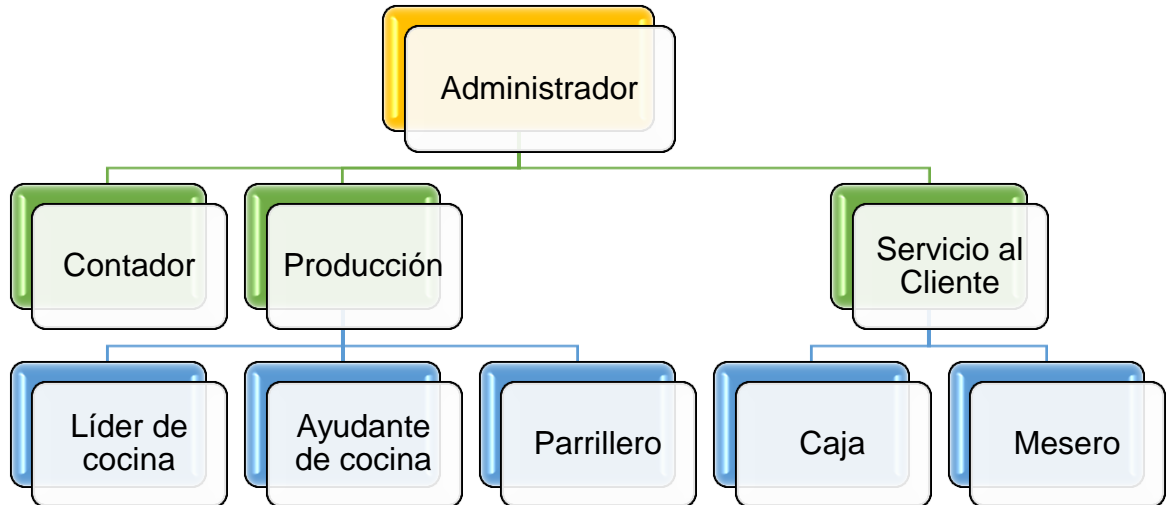
Ilustración 1: Logotipo de la empresa



- *Estructura Organizacional de la Empresa.*

El restaurante “La Pancha del Gusó” nació en el año 2012, con un pequeño puesto de comida ubicado en el sector la Pochita de la ciudad de Manta; la idea surgió de Javier Gavilánez el mayor de cinco hermanos y al que se lo conoce con el apodo “El Gusó” el mismo que posee un frigorífico en donde realiza los cortes de las carnes y la elaboración de los chuzos que ahí se venden, es de resaltar que la venta no es abierta al público, es únicamente para los locales que se han expandido a sus cuatro hermanos cada uno con su propio restaurante que se encuentran estratégicamente ubicados en la ciudad, abriendo paso a otros cantones como Portoviejo en donde hay un local y en Jipijapa uno, administrados por otros parientes de esta misma familia. El Gusó hace énfasis en que el negocio es netamente familiar y en conjunto persiguen su expansión a demás lugares de la provincia de Manabí.

Ilustración 2: Estructura organizativa de la empresa



Elaborado por: Autora de la tesis
Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

- *Locales “Las Parrilladas de la Esquina del Guso”*

Tabla 1: Total de locales de la empresa

PARRILADAS LA ESQUINA DEL GUSO	Dirección
Cristo Rey	Barrio Cristo Rey. Sector la Pochita
Altamira	Barrio Altamira Av. 113 calle Las Acacias
El Jocay	Barrio El Jocay calle J10 Av. J7, esquina

Interbarrial	Barrio M ^a Auxiliadora 1 calle 304 Av. Interbarrial
Av. Flavio Reyes	Calle 24 Av. Flavio Reyes
El Palmar	Barrio el Palmar calle principal, frente al terminal terrestre de Manta
Manta 2000	Vía Barbasquillo frente a Urbanización Manta 2000

Elaborado por: Autora de la tesis
Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

- *Plantilla total de trabajadores*

Tabla 2: Plantilla total de trabajadores

PARRILADAS LA ESQUINA DEL GUSO	Nº de empleados
Cristo Rey	20
Altamira	18
El Jocay	18
Interbarrial	18
Av. Flavio Reyes	18
El Palmar	18

Manta 2000	18
------------	----

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

- *Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional total por locales*

Tabla 3: Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

Cargo	Funciones	Cantidad de empleados
Administrador	Dirigir a la empresa	7
Contador	Realizar la contabilidad de la empresa	1
Producción	Manipulación de los alimentos	50
Servicio al cliente	Servir los productos	64

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

- *Proveedores y competidores más importantes.*

Tabla 4: Proveedores y competencias de la empresa

Proveedores	Competidores
Frigorífico "El Guso"	Las Parrilladas del Chamo
Carbones "J.R"	Parrilladas "El Colorado"
Despensa "María C."	Parrilladas "Oh Mar"
Jasiplast	Parrilladas Jocay

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

- *Principales productos o servicios*

Tabla 5: Productos y servicios que ofrece la empresa

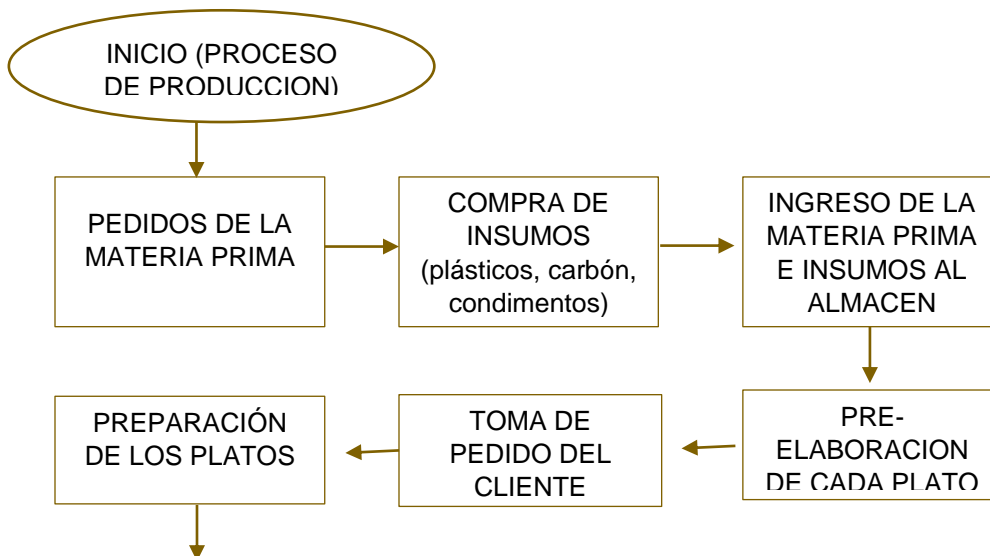
Asados más arroz y menestra (fréjol o lenteja):	Pollo Carne Chuleta Costilla Ubre Pescado
Bebidas:	Gaseosas Frutaris Jugos Naturales Agua Cervezas

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

- *Descripción del proceso de actividades*

Tabla 6: Proceso actual de actividades





Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Gusó

Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores (ingresos, costos, liquidez, rentabilidad, rotación de inventarios, entre otros)

Tabla 7: Análisis financiero de la empresa

ESTADO DE RESULTADOS		
DEL 01 AGOSTO AL 31 DE AGOSTO DEL 2018		
Ventas		\$ 28,050.00
(-) Costos de ventas		\$ 23,145.42
Inventario de Materia Prima	\$ 14,429.63	
Mano de obra directa	\$ 2,816.29	
Costos Indirectos de fabricación fijo	\$ 2,756.40	
Costos de fabricación Variables	\$ 3,143.10	
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		\$ 4,904.59
(-) Gastos administrativos		500
Gastos operacionales	300	
Gastos de ventas	200	
UTILIDAD DEL EJERCICIO		\$ 4,404.59

$$\begin{array}{rcl}
 \text{MARGEN DE} & \text{Utilidad Bruta} & \\
 \text{RENTABILIDAD} = & \frac{\text{Venta Neta}}{\text{}} & \\
 \text{MARGEN DE} & 4,904.50 & \\
 \text{RENTABILIDAD} = & \frac{4,904.50}{28,050.00} & = 17\%
 \end{array}$$

Fuente:

Parrilladas La Esquina del Guso

En el presente cuadro es posible observar que el margen de rentabilidad de La Parrillada de La Esquina del Guso es del 17%, haciendo referencia al incremento bien marcado de los costos de fabricación variables, los cuales comprenden pérdidas del inventario por mala manipulación, o desperdicios no justificados de la materia prima.

3.2. Diseño de la Investigación

3.2.1. Tipos de Investigación

Descriptivo: Para Abreu, el método descriptivo busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores. Se refiere a un método cuyo objetivo es exponer con el mayor rigor metodológico, información significativa sobre la realidad en estudio con los criterios establecidos por la academia (Abreu, 2014).

Mediante éste método se puede conocer la forma en que es llevado a cabo el proceso de elaboración de alimentos en las buenas prácticas de manufactura de la Parrillada La Esquina del Guso.

Explicativo: Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de ellas (exploración, descripción y correlación), además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno al que hacen referencia. (Chávez, 2008)

Este tipo de investigación está dirigido a responder a las causas de los eventos físicos y sociales. Su principal interés es explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas.

Analítico: Según Abreu, el método analítico permite aplicar posteriormente el método comparativo, permitiendo establecer las principales relaciones de causalidad que existen entre las variables o factores de la realidad estudiada. Es un método fundamental para toda investigación científica o académica y es necesario para realizar operaciones teóricas como son la conceptualización y la clasificación (2014).

Este método permite conocer más sobre el objetivo de estudio, con el cual se puede explicar o hacer análisis para comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

Bibliográfico: Para Campos, una investigación bibliográfica o documental es aquella que utiliza textos (u otro tipo de material intelectual impreso o grabado) como fuentes primarias para obtener sus datos, no se trata solamente de una recopilación de datos contenidos en libros, sino que se centra, más bien, en la reflexión innovadora y crítica sobre determinados textos y los conceptos planteados en ellos (Campos, 2017).

Este tipo de investigación permite realizar las respectivas investigaciones teóricas y científicas de cada una de las variables, para ello, se utilizará información específica de artículos científicos, libros, informes y documentos web con su respectiva citación acorde a las normativas APA vigentes.

Correlacional: Básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y efecto) al fenómeno investigado, sólo investiga grados de correlación, dimensiona las variables. (Chávez, 2008)

Este tipo de investigación mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación

3.2.2. Población y muestra

Población: “conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra y que cumple con los criterios predeterminados” (Arias, Villacís, & Miranda, 2016).

El total de la población de estudio es de 122 personas que laboran actualmente en todos los restaurantes de “Las Parrilladas de la Esquina del Gusó” ubicados en la ciudad de Manta

Tabla 8: Población

Cargo	Cantidad de empleados
Administrador	7
Contador	1
Producción	50
Servicio al cliente	64
TOTAL POBLACIÓN	122

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Gusó

Muestra: “Permite inferir características de una población a partir de la selección y posterior análisis de un conjunto de elementos pertenecientes a dicha población”

La muestra es probabilística esto debido a que se dispone de un marco maestral previamente conocido, es decir, se tomará a todo el personal que labora en el restaurante de “Las Parrilladas de la Esquina del Gusó” ubicado en la Avenida Interbarrial de la ciudad de Manta, siendo un total de 18 personas.

Tabla 9: Muestra

Cargo	Cantidad de empleados
Administrador	1
Contador	1
Producción (Líder de cocina y ayudantes)	7
Servicio al cliente	9
TOTAL MUESTRA	18

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

3.2.3. Técnicas de Investigación

Las técnicas de investigación según Pulido, hace referencia a “todos los procedimientos y medios que hacen operativos los métodos de investigación” (2015), dicho en otras palabras a todas las estrategias que permitan recopilar información sobre un hecho que se pretende estudiar.

Entrevista: “es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés” (López, Montenegro, & Tapia, 2006).

En la presente investigación a entrevista se dirige al Gerente o propietario del restaurante “Las Parrilladas de la Esquina del Guso” (Ver Anexo 1).

Observación: “es un método interactivo de recogida de información que requiere de la implicación del observador en los acontecimientos observados, ya que permite obtener percepciones de la realidad estudiada” (Rekalde,

Vizcarra, & Macazaga, 2014). Para ello en la presente investigación se emplea un Check List aplicado en el restaurante “Las Parrilladas de la Esquina del Guso”

Técnica de observación a través del Check List

El presente Check Listo se aplicará al Restaurante “Las Parrilladas de la Esquina del Guso” ubicado en la Av. Interbarrial de la ciudad de Manta, el mismo se basa en el Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura de Alimentos vigente en el Ecuador mediante el Registro Oficial de la Administración del Eco. Correa emitido en Quito en Julio del 2015, con respaldo del Ministerio de Salud Pública y la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - ARCSA

Tabla 10: Check List

Nº	REQUISITOS	CUMPLE			OBSERVACIONES
		SI	NO	EN PROCESO	
Instalaciones					
Entre las condiciones mínimas básicas del restaurante Parrillada de la Esquina del Guso se consideran las siguientes:					
1	Existencia de la probabilidad de algún tipo de alteración o contaminación del producto	X			El área de cocina está expuesta al aire libre
2	Cuenta la instalación con la distribución adecuada de sus diversas áreas		X		La cocina es una sola división en cualquier espacio disponible sirven y colocan los platos ya servidos
3	Las superficies en donde se manipulan los alimentos son adecuadas y de fácil limpieza			X	Se encuentran en planes de remodelación de todo el local
Del diseño de las instalaciones del restaurante Parrillada de la Esquina del Guso se consideran los siguientes aspectos:					
4	Existen rejillas o mallas para la		X		La cocina se sitúa en

	protección contra el polvo o plagas				el patio trasero del local
5	Cuenta el local con un área específica para cada proceso			X	Se encuentran en planes de remodelación de todo el local
6	Cuenta la instalación con un espacio destinado únicamente la higiene del personal			X	Se encuentran en planes de remodelación de todo el local
7	El local dispone del sistema de agua potable así como de espacios para su almacenamiento	X			
8	La instalación cuenta con un sistema de drenaje de las aguas residuales			X	Se encuentran en planes de remodelación de todo el local
9	El sistema de expulsión de aguas residuales está diseñado de tal manera que no existe la probabilidad de contaminación.			X	Se encuentran en planes de remodelación de todo el local
10	La instalación cuenta visiblemente con un área de recolección de basura totalmente separado del espacio de producción			X	Se encuentran en planes de remodelación de todo el local
Para los equipos y utensilios del restaurante Parrillada de la Esquina del Guso se consideran los siguientes requisitos					
11	Su estructura y materiales de construcción sean de fácil limpieza y no expulsen partículas capaz de contaminar a los alimentos	X			
12	El material de los utensilios con los cuales están elaborado permite la contaminación cruzada en los alimentos	X			
13	Los artículos de limpieza que se utilicen para su desinfección sea netamente de grado alimenticio	X			
Para el personal del restaurante Parrillada de la Esquina del Guso se consideran las siguientes opciones:					
14	Mantenimiento del higiene personal de cada empleado			X	No existe control

15	Capacitación y delimitación de funciones		X		El personal nuevo debe desenvolverse en todas las áreas
16	Dispone de un programa de capacitación documentado basado en BPM		X		No existe un control por ende no cuentan con un programa de capacitación sobre las BPM
17	Poseen un Manual sobre las normas y procedimientos		X		No realizan inducción de los procesos al personal, todo es empírico y en base a la experiencia del personal antiguo
18	Los empleados que presentan visiblemente algún tipo de infección o enfermedad no realizan ningún contacto con los alimentos		X		Si el parrillero de turno posee alguna infección es imposible desligarlos por la falta de reemplazo, por ello se le da una mascarilla
19	Los trabajadores cuentan con los implementos necesarios para el proceso alimenticio como mallas, guantes, mandiles, botas, etc.		x		El administrador les pide que asistan con calzado cerrado y les brinda una camisa del local. Solo el personal de cocina posee mallas para el cabello.
20	Los implementos necesarios para el proceso alimenticio como mallas, guantes, mandiles, botas, etc. se mantienen limpios.		x		No poseen todos los implementos
21	El personal se lava las manos antes de laborar, al cambiar de actividad y después de realizar sus actividades, así como mantienen su cabello cubierto, uñas cortas, sin barba y sin joyas durante el proceso alimenticio			X	Solo lo hacen en ocasiones, pero tratan de controlar ello.
<p>Para la materia prima y los insumos necesarios para el proceso alimenticio del restaurante Parrillada de la Esquina del Guso se consideran los siguientes requisitos:</p>					

22	Se supervisa e inspecciona la materia prima e insumos, y en caso de encontrarse en mal estado, se procede a su rechazo	X			
23	Los contenedores o envases de alimentos son de material que no expulsan químicos o sustancias que contaminen el producto	X			
24	Al descongelar los alimentos se considera el tiempo y temperatura adecuada.	X			
25	Se elabora el alimento cumpliendo procedimientos, con equipos limpios, personal capacitado			X	Aún existen falencias como el control en el proceso y uso de las BPM
Sobre la supervisión antes del proceso alimenticio en el restaurante Parrillada de la Esquina del Guso se considera lo siguiente:					
26	La limpieza y orden principalmente	X			
27	Se supervisan periódicamente los procedimientos adecuados al momento de desinfección de los alimentos			X	El líder de cocina lo realiza en ocasiones
28	Se supervisan periódicamente los procedimientos adecuados al momento de realizar la limpieza del área y se ha verificado el estado de la misma.			X	El líder de cocina lo realiza en ocasiones
29	Se toman y registran la acciones correctivas en caso de anomalías		X		Generalmente al hacer una observación solo se informa de manera verbal para el conocimiento del total de empleados

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

Encuesta: “Se efectúa mediante la elaboración de cuestionarios de manera escrita que se hace a una población, con el propósito de obtener información específica” (Quispe & Sánchez, 2011)

Los sujetos de interés es el total de 16 personas que laboran en el área de cocina y atención al cliente del restaurante “Las Parrilladas de la Esquina del Gusó”.

Resultados de la encuesta aplicada al personal de producción

1. ¿Cuánto tiempo tiene laborando Ud. en el restaurante “Las Parrilladas de la Esquina del Gusó”?

Tabla 11: Tiempo de los trabajadores en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
0 - 3 meses	4	57%
3 - 6 meses	2	29%
1 año o más	1	14%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Gusó

2. ¿Si posee usted los implementos necesarios para el proceso alimenticio como mandiles, guantes, botas, mallas, etc.?

Tabla 12: Implementos necesarios para el proceso de elaboración de alimentos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	29%
No	5	71%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Gusó

3. ¿Ha recibido una inducción sobre el proceso alimenticio?

Tabla 13: Inducción sobre el proceso de elaboración de alimentos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	29%
No	5	71%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

4. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación dentro de la empresa sobre lo que son las Buenas Prácticas de Manufactura y su importancia dentro de los procesos alimenticios?

Tabla 14: Capacitación sobre las Buenas Prácticas de Manufactura

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

5. ¿El restaurante cuenta con procesos alimenticios estandarizados?

Tabla 15: Estandarización del proceso de elaboración de alimentos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	43%
No	4	57%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

6. ¿Existen registros sobre las operaciones productivas que especifiquen cantidad y calidad necesaria para cada proceso alimenticio?

Tabla 16: Registro sobre las operaciones productivas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	2	29%
Un Poco	5	71%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

7. ¿Cuándo el restaurante realiza acciones correctivas en un proceso por la presencia de anomalías estas se registran o documentan por escrito?

Tabla 17: Registro de acciones correctivas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

8. ¿Aplican alguna normativa o manual para el control de los procesos alimenticios?

Tabla 18: Aplicación de normativa o manual para el control de los procesos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

Resultados de la encuesta al personal de atención al cliente

La presente encuesta será aplicada a los meseros del Restaurante “Las Parrilladas de la Esquina del Guso” ubicado en la Av. Interbarrial de la ciudad de Manta.

1. ¿Cuánto tiempo tiene laborando Ud. en el restaurante “Las Parrilladas de la Esquina del Guso”?

Tabla 19: Tiempo de los trabajadores en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
0 - 3 meses	6	67%
3 - 6 meses	3	33%
1 año o más	0	0%
TOTAL	9	100%

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

2. ¿Conoce sobre los procesos alimenticios en la preparación de alimentos de “La Parrilladas de la Esquina del Guso”?

Tabla 20: Conocimiento sobre los procesos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	33%
No	0	0%
Conozco poco	6	67%
TOTAL	9	100%

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

3. ¿Utiliza los implementos necesarios para la preparación de los alimentos como mascarillas, guantes, mandiles?

Tabla 21: Implementos necesarios para la preparación de alimentos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	22%
No	1	11%
En ocasiones	6	67%
TOTAL	9	100%

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

4. ¿Con qué frecuencia se quejan los clientes sobre la calidad de los productos?

Tabla 22: Frecuencia de quejas por parte de los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Pocas veces	3	33%
A menudo	5	56%
Nunca	1	11%
TOTAL	9	100%

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

5. ¿Considera que el producto terminado que ofrece “La parrillada de la Esquina del Guso” cuentan con un buen proceso de elaboración?

Tabla 23: Calidad del producto terminado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	56%
No	4	44%
TOTAL	9	100%

Elaborado por: Autora de la tesis

Fuente: Parrilladas La Esquina del Guso

Elaboración de los alimentos

Mediante la técnica de observación se pudo determinar los siguientes pasos para la elaboración de alimentos:

1. Recepción de la materia prima
2. Se enjuaga las carnes
3. Se aliñan las carnes
4. Se seleccionan los vegetales para la ensalada
5. Se desinfecta los vegetales seleccionados
6. Se coloca el arroz y los granos a cocinar
7. Se limpian las mesas y se colocan los utensilios sobre ellas
8. Se emplata según el pedido del cliente.

Es necesario mencionar que el restaurante “Las Parrilladas de la Esquina del Guso” no posee un proceso de elaboración de alimentos estandarizado.

CAPITULO IV

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para la presente tesis se realizó el análisis e interpretación de los resultados de los instrumentos aplicados de los cuales fue posible obtener los siguientes resultados:

Mediante la aplicación del Check List en el restaurante “La Parrillada de la Esquina del Guso” fue posible observar la ausencia de control en los procesos alimenticios debido a la falta de la distribución adecuada de las áreas para cada proceso, así como el uso inexistente por parte de los colaboradores de los implementos necesarios como botas, mandiles, guantes, mallas para el cabello, mascarillas, etc.

Asimismo, tras un error operativo o administrativo no se registran las posibles causas y por lo siguiente no se acciona con medidas preventivas; del mismo modo fue posible evidenciar que no hay una supervisión constante sobre el proceso y la limpieza adecuada tanto del restaurante como del personal y la desinfección de la materia prima a fin de obtener un producto saludable y con los requisitos que el cliente espera.

Por otra parte a través de la encuesta aplicada al personal de cocina del restaurante sujeto a investigación, se determinó que el 57% de los mismos lleva de 0 a 3 meses laborando en la empresa, el 29% un año o más y el 29% restante tiene desde 3 a 6 meses trabajando para dicha empresa.

Del mismo modo fue posible evidenciar que el personal de cocina no utiliza siempre los implementos necesarios para salvaguardar la inocuidad de los alimentos, y del mismo modo no han recibido una completa inducción sobre los procesos alimenticios, lo que sin duda no permite la optimización de los recursos del restaurante tanto como el tiempo y la materia prima.

El 100% del personal del restaurante señaló que no han recibido capacitación sobre las Buenas Prácticas de Manufactura y que los procesos no se encuentran estandarizados en su totalidad, sin embargo preparan los alimentos siguiendo la receta que es la misma a nivel de todas las sucursales; es importante mencionar que debido a esta falencia los procesos alimenticios no son óptimos, puesto que no cumplen con todas las exigencias de los consumidores lo que es evidente al recibir quejas o descontentos por parte de los mismos.

Se pudo evidenciar también que no existe el registro de acciones correctivas en los procesos que en algún momento han presentado anomalías, lo que es negativo para la empresa puesto que no marcan antecedentes ante las problemáticas presentadas o que se pudieran presentar; adicionalmente el total de los encuestados indicaron que en el restaurante no se aplica ningún manual para el control de los procesos alimenticios

Por otro lado mediante la entrevista aplicada al gerente propietario y contador del restaurante “Las Parrilladas de la Esquina del Guso”, fue posible evidenciar que el personal no ha recibido ninguna capacitación por parte de la empresa restaurante y por ende no cuenta con ningún programa de capacitación sobre las Buenas Prácticas de Manufactura debido al tiempo que demanda el negocio, pues su atención es de lunes a domingo.

De esta manera, según los entrevistados el personal que labora en el restaurante conoce el proceso de producción del plato, pues todos ellos de una u otra forma participan en ello, sin embargo no es algo que este estandarizado y por lo tanto no existe un control en los procesos alimenticios lo cual se refleja en las quejas de los clientes.

Sin embargo, como medida correctiva los directivos consideran la implementación de un manual de Buenas Prácticas de Manufactura que

aporte en el crecimiento de la empresa en otras ciudades y así marcar la diferencia de sus productos y promociones con la demás competencia.

Es importante mencionar que, el proceso alimenticio que desarrollan los empleados es correcto, sin embargo, la manera en cómo lo realizan o ejecuta es la inadecuada esto debido a que no se aplican normas de inocuidad para salvaguardar los alimentos y evitar contaminación cruzada de los mismos.

Se comprueba también la ausencia de control en los procesos alimenticios el restaurante “La Parrillada de la Esquina del Guso” debido a la falta de la distribución inadecuada de las áreas para cada proceso, así como el no uso de los implementos necesarios como botas, mandiles, guantes, mallas para el cabello, mascarillas, etc.

Es importante resaltar que toda esta información es obtenida tras la aplicación de Check List en el restaurante, la encuesta al personal de producción y la entrevista aplicada al personal administrativo del dicho establecimiento dedicado a la producción de alimentos.

Finalmente, tras la aplicación de las técnicas de investigación fue posible establecer las siguientes fallencias:

- Inexistente proceso de elaboración de productos alimenticios
- Inadecuada infraestructura para la manipulación y cocción de los alimentos
- No se aplica el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura para la elaboración de productos alimenticios
- Falta de capacitación al personal sobre las Buenas Prácticas de Manufacturas y el proceso alimenticio
- Ausencia del registro de anomalías presentadas durante el proceso alimenticio para tomar medidas correctivas y preventivas

4.2. Plan De Mejoras

“El plan de mejoras es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces” (Proaño, Víctor, & Pérez, 2017)

Para que el plan de mejoras logre conseguir sus metas es necesario que exista una relación al mismo nivel de participación entre los procesos y las personas que se encargan de generarlos con la finalidad de que ambos aspectos contribuyan directamente en el desarrollo progresivo y positivo de la empresa en la que se aplica.

Para los autores Vaca, Almuiñas y Galarza el plan de mejoras persigue implícitamente “La necesidad de concebirlo como un proceso y de que éste sea gestionado adecuadamente para lograr los cambios esperados” (2018).

En otras palabras, debe ser planificado, organizado y orientado a cumplir objetivos considerando siempre la mano de obra humana y el uso de la tecnología que ayudarán a determinar si los resultados son o no positivos y de beneficio para la organización.

4.2.1. Objetivo del plan de mejoras

El objetivo del plan de mejoras es optimizar los recursos de la empresa mediante la aplicación de medidas correctivas frente a los diferentes problemas detectados, tales como la ausencia de control del proceso de elaboración de alimentos y la estandarización de los mismos.

Para el cumplimiento de ello se pretende regular los procedimientos mediante la distribución adecuada para cada área de manipulación de productos alimenticios siguiendo con el reglamento de la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura y el registro documentado de cada

anomalía presentada y las medidas utilizadas para mitigar la problemática y por lo consiguiente prevenir vuelvan a suceder.

4.2.2. Técnicas para elaborar un plan de mejoras

El 5W2H es una herramienta de gestión objetiva y consta de siete preguntas para responder a los problemas de déficit. Se destaca que se puede utilizar para la toma de decisiones en los problemas que se encuentran después del cálculo de la sostenibilidad (Pino, Dahmer, & Bregalda, 2016)

Este plan de mejora llamado 5W2H responde a las preguntas quién, qué, para qué, cuándo, dónde, cuánto, y por lo general, se lo elabora en tabla o plantilla, a fin de ser ejecutado en proyectos para verificar que las actividades sean realizadas de forma correcta por parte de las personas involucradas.

Tabla 24: Plan de Mejoras propuesto

¿Qué? Objetivo	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
<p>Regular el proceso de elaboración de alimentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementando las Buenas Prácticas de Manufactura. - Redactar documentado con el proceso de elaboración de alimentos. - Socializar el proceso de elaboración de alimentos 	<ul style="list-style-type: none"> - Manipulación inadecuada de los alimentos y los utensilios. - Ejecución inadecuada del proceso alimenticio. - Orden empírico para cada activar - Control inexisten del proceso alimenticio - Desconocimiento por parte del personal sobre el 	<ul style="list-style-type: none"> - Área de producción - Área de administración 	<ul style="list-style-type: none"> - Propietario - Contador - Proponente 	<p>2 semanas</p>	<p>\$100</p>

		adecuado proceso de elaboración de alimentos				
Distribuir áreas para la manipulación y cocción de los alimentos	Designando áreas para: - Cocina - Equipos - Abastecimiento de agua - Desagüe - Eliminación de desechos - Almacenamiento de alimentos, materias primas, aditivos alimentarios y envases.	- Infraestructura en mal estado. - Utensilios de cocina en visible desgaste - Almacenamiento de materia prima expuesto a la contaminación cruzada	- Área de producción - Área de atención al cliente - Área de administración	- Propietario - Contador - Proponente	3 semanas	\$500

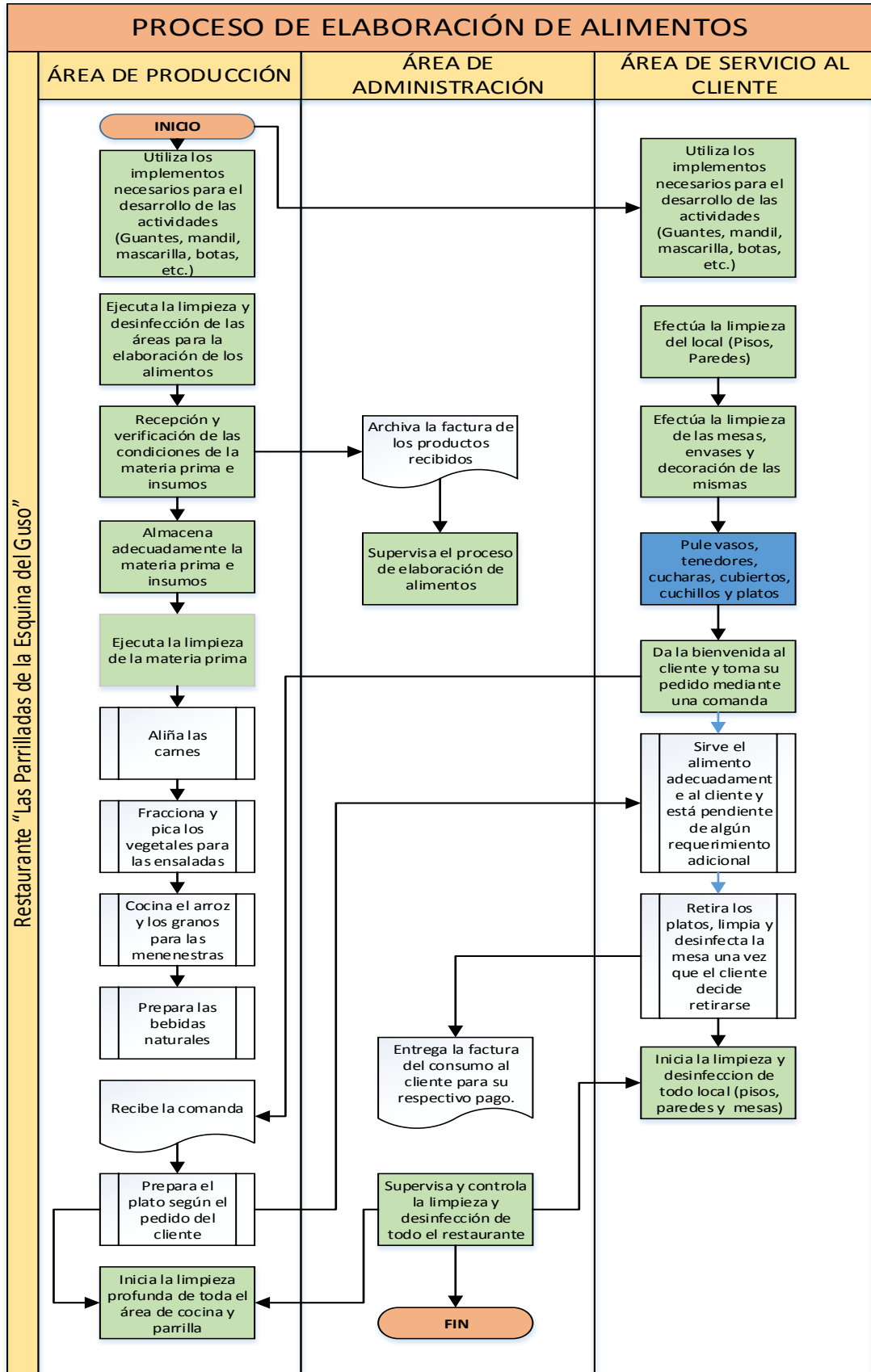
<p>Implementar control de mantenimiento y limpieza de las áreas y utensilios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programar horarios para la limpieza profunda del local. - Determinar el tiempo de vida útil de los utensilios de cocina - Inspeccionar los materiales y estructura del local - Programar fechas de mantenimiento de mallas y filtros de cocina y tuberías. - Revisión de los procesos de desinfección y limpieza actual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento inadecuado. - Obstrucción en las tuberías, mallas y filtros. - Ausencia de organización en el personal para desempeñar la limpieza del local. - Falencias en el control de supervisión y revisión de los procesos de desinfección y limpieza actual del local 	<ul style="list-style-type: none"> - Área de producción - Área de administración 	<ul style="list-style-type: none"> - Propietario - Contador - Proponente 	<p>1 mes</p>	<p>\$100</p>
---	--	--	--	---	--------------	--------------

<p align="center">Implementar Manual de Buenas Prácticas de Manufactura</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación del personal en general sobre el Reglamento de las Buenas Prácticas de Manufactura. - Definir funciones y responsables. - Definir el control necesario para el proceso alimenticio. - Creación de documentos de apoyo como respaldo de cada actividad. - Determinación de los porcentajes permisibles y aceptables de variación dentro del proceso a fin de lograr un producto terminado 	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento del total proceso de elaboración de alimentos. - Inadecuada manipulación de los alimentos. - No uso de implementos necesarios como botas, mallas de cabello, guantes, mandiles, mascarillas, etc. - Incorrecto cálculo de porciones. - Variaciones en la experiencia del personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Área de producción - Área de atención al cliente - Área de administración 	<ul style="list-style-type: none"> - Propietario - Contador - Personal de cocina - Personal de atención al cliente - Proponente 	<p align="center">2 semanas</p>	<p align="center">\$300</p>
--	---	---	---	--	-------------------------------------	-----------------------------

	<p>adecuado para el consumo humano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colocación de afiches informativos y recordatorios de las técnicas básica de prácticas de manufactura 	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de guía de procedimientos - Inexistente registro 				
Dotar al personal de insumos	<p>Suministrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Guantes Botas Mandiles Insumos adecuados para limpieza del local Insumos adecuados para la desinfección de los alimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Para garantizar el uso y salubridad de los alimentos 	<ul style="list-style-type: none"> Área de producción - Área de atención al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Propietario - Contador <p>Proponente</p>	2 semanas	\$300
Registrar anomalías presentadas durante el proceso de elaboración de	<ul style="list-style-type: none"> - Crear un formato de registro de anomalías con sus respectivas medidas correctivas y preventivas - Socializar los formatos de 	<ul style="list-style-type: none"> - Las anomalías se repiten constantemente. - No se utiliza la información 	<ul style="list-style-type: none"> - Área de producción - Área de atención al cliente - Área de administr 	<ul style="list-style-type: none"> - Propietario - Contador - Personal de cocina - Personal 	1 semana	\$0.00

alimenticio	control con todo el personal que participa del proceso alimenticio	necesaria en la solución de problemas (causa – efecto)	acción	de atención al cliente - Proponente		
--------------------	--	--	--------	--	--	--

Ilustración 3: Proceso de elaboración de alimentos propuesto



CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos en las encuestas, entrevistas y Check List aplicados al restaurante “Las Parrilladas de la Esquina del Guso” se pudo concluir lo siguiente:

- Los procesos de elaboración de alimentos se deben regular en base a las normas de Buenas Prácticas de Manufactura a fin de garantizar la inocuidad de alimentos lo cual se justifica en el capítulo II de la presente investigación.
- Asimismo, se concluye que el restaurante posee un proceso de elaboración, sin embargo este no se encuentra estandarizado lo que como consecuencia genera ausencia de control en el procedimiento y riesgos en el mismo; lo cual se comprueba en el capítulo III de esta investigación.
- Finalmente se concluye que, el proceso de elaboración de alimentos actual necesita la implementación de mejoras como la aplicación de un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura, el registro de anomalías y las medidas correctivas y preventivas para cada situación de conflicto presentado y la programación y control de actividades como de limpieza y desinfección del local, información que se desarrolla en el capítulo IV de la presente tesis.

RECOMENDACIONES

Mediante las conclusiones obtenidas tras la aplicación de las distintas técnicas de investigación, es posible realizar las siguientes recomendaciones a fin de mejorar el proceso de elaboración de alimentos de Las Parrilladas de la Esquina del Gusó ubicado en la Avenida Interbarrial de la ciudad de Manta a fin de mejorar los productos terminados de la misma:

- Implementar y socializar con todo el personal el Reglamento de las Buenas Prácticas de Manufactura y la importancia del mismo con el objetivo de asegurar la inocuidad de los alimentos
- Estandarizar los procesos de elaboración de alimentos con la finalidad de regular y controlar los mismos y que el cliente o consumidor final sienta confianza y satisfacción con el servicio otorgado.
- Finalmente, se recomienda la aplicación del Plan de Mejoras propuesto con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195-204.
- Aguilar, M. F. (2013). *Identificación y Gestión por procesos*. GEGESTI.
- Albán, Á. Á. (2017). *Las buenas prácticas de manufactura y su impacto en los procesos productivos en la Quesera Comunal Pímbalo en la Comunidad de Pímbalo, parroquia Simiátug Cantón Guaranda*. Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/409/1/TESIS%20BUENAS%20PRACTICAS%20DE%20MANUFACTURA.pdf>
- Aranda, L. D., & García, R. L. (2014). Control Interno. *Contaduría Pública*. Obtenido de <http://contaduriapublica.org.mx/2014/10/03/control-interno-2/>
- Arias, J., Villacís, M. Á., & Miranda, M. G. (2016). Metodología de la Investigación. *Alergia México*.
- Borja, A. (2016). *Los costos de producción y la rentabilidad en el Sector Productivo de Granos Precocidos en el Cantón Ambato en el año 2015*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23844/1/T3755i.pdf>
- Bustamante, B. F., & Feijóo, A. E. (2015). *Formulación de estrategias de crecimiento empresarial para imprenta gráficas Feijóo*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7838/1/UPS-CT004684.pdf>
- Buzzi, M. L. (2010). *Buenas Prácticas de Manufacturas*. Ministerio de Salud Provincia de Santa Fe.

- Calderón, L. A. (2015). *Propuesta de un Manual de Buenas prácticas de Manufactura (BPM), para el manejo del servicio de alimentación ofrecido en el Asilo "Hogar de la Paz" de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17488/1/TESIS%20Gs.%20155%20-%20manual%20de%20buenas%20prácticas%20de%20manufactura%20para%20el%20manejo%20del%20servicio%20de%20alimentación.pdf>
- Campos, M. (2017). *Métodos de Investigación Académica. Fundamentos de Investigación Bibliográfica*. Universidad de Costa Rica.
- Chapman, S. N. (2006). *Planificación y control de la Producción*. México: Pearson Educación.
- Chávez, L. (Noviembre de 2008). *Investigación Correlaciona y Investigación Explicativa*. Obtenido de https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:K-PNa2im_ZYJ:https://luiserveychavez.files.wordpress.com/2008/11/investigacion-correlacional2.doc+&cd=11&hl=es&ct=clnk&gl=ec&client=opera
- Cruz, T., & Chiriguayo, D. (2017). *Diseño de Manual de Control Administrativo para el Restaurante Las Parrillas*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22943/1/Diseño%20de%20Manual%20de%20Control%20Interno%20Administrativo%20para%20el%20Restaurante%20Las%20Parrillas.pdf>
- De la Rosa, S., & Arregoces, A. (2015). *DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LOS DEPARTAMENTOS DE COMPRA, LOGISTICA Y RECURSOS HUMANOS, DE LA*

EMPRESA BUZCA S.A., EN LA CIUDAD DE CARTAGENA .
Cartagena: Universidad de Cartagena.

Fernández, A., & Ramírez, L. Á. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A&B*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, A., Nogueira, D., Medina, A., & Marqués, M. (2012). Inserción de la gestión por procesos en Instituciones hospitalarias. Concepción metodológica y práctica. *Scielo*, 48(4), 739 - 756. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/rausp/v48n4/09.pdf>

Hernández, M. (2017). Sistemas de Control de gestión y de medición del desempeño: Conceptos básicos como marco para la investigación. *Ciencia y Sociedad*, 111 - 124. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87050902009.pdf>

Herrera, D., & Ortega, A. (2015). *Mejora de procesos mediante el levantamiento de una Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y Diseño de un sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control para una empresa de alimentos tradicionales del Ecuador*,. Quito: Universidad de las Américas. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/2520>

Huerta, A. (2016). Mapeo de procesos. *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/definicion-etapas-mapeo-procesos/>

López, L., Montenegro, M., & Tapia, R. (2006). *La Investigación, eje fundamental en la enseñanza del derecho. Guía práctica*. Pasto: U. Cooperativa de Colombia. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=KpWmGvA3AS0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Macas, E. M. (2017). Definición y Estado del Arte de la Ingeniería Concurrente la manufactura por Computer y la Mecatrónica. *INNOVA*, 44 - 60. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/321058505_Definicion_y_Estado_del_Arte_de_la_Ingenieria_Concurrente_la_Manufactura_por_Computer_y_la_Mecatronica
- Mayorga, C., Ruiz, M., Mantilla, L., & Mayolema, M. (2015). Procesos de producción y productividad en la Industria de Calzado ecuatoriana: Caso Empresa Mabelyz. *ECA Sinergia*, 7. Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/331/281>
- Monferrer, D. (2013). *Fundamentos de marketing*. España: Universitat Jaume I. Obtenido de <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/49394/s74.pdf>
- Ochoa, D. E. (2015). *Reingeniería de procesos para la empresa mobiliaria Innova de la ciudad de Cuenca, en el período 2013 - 2014*. Cuenca: Universidad Técnica Particular de Loja. Obtenido de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/12737/1/Ochoa_Reiban_Daniela_Elizabeth.pdf
- Orozco, L., & Núñez, A. (2015). *Análisis de los Procesos administrativos integrales de la Dirección de Deportes y Recreación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas y Propuesta de Mejora*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10038/1/UPS-GT001042.pdf>

- Pando, K. (2011). *Elaboración de un Manual para la implementación de buenas prácticas de Manufactura en la Empresa de Productos Congelados Tía Lucca*. Cuenca: Universidad de Cuenca.
- Proaño, D., Víctor, S., & Pérez, E. (2017). *Metodología para elaborar un Plan de mejora continua*. Obtenido de https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: Métodos y técnicas de investigación científica. *Redalyc*, 1137 - 1156. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Quispe, D., & Sánchez, G. (2011). Encuestas y entrevistas en investigación científica. *Revistas Bolivianas*. Obtenido de http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682011000700009&lng=es&nrm=iso
- Rekalde, I., Vizcarra, M., & Macazaga. (2014). La observación como estrategia de investigación para construir contextos de aprendizajes y fomentar procesos participativos. *Redalyc*, 201-220. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/706/70629509009.pdf>
- Sequeira, E. J. (2017). *Diagnóstico del laboratorio de agroindustria de la Facultad de Desarrollo Rural para la implementación de un manual de Buenas Prácticas de Manufactura, 2017*. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Agraria. Obtenido de <http://repositorio.una.edu.ni/3615/1/tne21s479.pdf>
- Tepan, J. C. (2015). *Implementación de un Manual de Seguridad Alimentaria en el proceso de recepción, almacenamiento y producción de alimentos, caso Hotel Mansión Alcázar*. Cuenca: Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23133/1/tesis.pdf>

- Troya, J. d., & Cabrales, A. B. (2016). *Optimización de procesos de control de inventarios en Bodegas de Industrial Juvenalis S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19994/1/TESIS%20OPTIMIZACION%20DE%20PROCESOS%202017-01-22%20Revisores.pdf>
- Vaca, J., Almuiñas, J. L., & Galarza, J. (2018). Reflexiones sobre el plan de mejoras en las Instituciones de Educación Superior. *San Gregorio*. Obtenido de <file:///C:/Users/Sophie/Downloads/Dialnet-ReflexionesSobreEIPlanDeMejoraEnLasInstitucionesDe-6591256.pdf>
- Villacís, J. d. (2015). *Diseño y propuesta de un sistema de inocuidad alimentaria basado en BPM para Destiny Hotel de la ciudad de Baños*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4484/1/T-UCE-0008-2.pdf>
- Villacís, J. d. (2015). *Diseño y propuesta de un Sistema de inocuidad alimentaria basado en BPM para Destiny Hotel de la ciudad de Baños*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/4484/1/T-UCE-0008-2.pdf>
- Yacelga, D. (2016). *Elaboración de un Manual de Procesos de cocina y servicio para el Restaurante "Pollos para ti" de segunda categoría en la ciudad de Quito*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16197/1/67376_1.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

Análisis de la entrevista

Entrevista #1: Administrador – Propietario

- 1. ¿El personal ha recibido algún tipo de capacitación? (Si la respuesta es afirmativa) ¿Cuáles han sido los temas impartidos?**

No, la verdad es que el personal no ha recibido ninguna capacitación por parte de la empresa restaurante.

- 2. ¿La empresa cuenta con un programa de capacitación continua en temas como las Buenas Prácticas de Manufactura, Seguridad Industrial e Higiene Personal?**

No, el restaurante no cuenta con ningún programa de capacitación sobre las Buenas Prácticas de Manufactura debido al tiempo que demanda el negocio, pues su atención es de lunes a domingo.

- 3. ¿Actualmente el restaurante tiene adecuadamente definido el proceso alimenticio que desarrollan?**

El personal que labora en el restaurante desde los cajeros, meseros, parrilleros y de cocina conocen el proceso de producción del plato, pues todos ellos de una u otra forma participan en ello, sin embargo no es algo que este estandarizado.

- 4. ¿Aplican alguna normativa o manual para el control de los procesos alimenticios?**

Para el control de los procesos alimenticios se encarga a un líder de cocina quien es el encargado de recibir la materia prima y supervisar que este en correcto estado, sin embargo si siento que falta más presión en este tema porque se refleja en las quejas de los clientes.

5. ¿Qué aspecto usted considera que se deba mejorar en los alimentos?

Considero que el personal debe estar capacitado y debe existir un control que permita mejorar el proceso alimenticio ya que muchas veces el estado de la materia prima como los vegetales y las medidas ideales de condimentos para cada porción o plato no son las ideales, además el plato se arma a la vista de los clientes y en ocasiones los meseros y el parrillero descuidan su imagen y la del producto, por lo que se quejan los clientes.

6. ¿Considera necesario un manual de buenas prácticas de manufactura a fin de controlar los procesos alimenticios y de esta forma mejorar los resultados financieros del restaurante?

Como tal no lo tenía pensado, pero considero que sería una forma de control porque el personal al ingresar debe leerlo y de esta forma no habrá justificativo para sanciones hasta que lo cumplan como debe de ser y así ellos ya tendrán toda la información de lo que pueden hacer y cómo hacerlo paso a paso.

Entrevista #2: Contador

1. ¿El personal ha recibido algún tipo de capacitación? (Si la respuesta es afirmativa) ¿Cuáles han sido los temas impartidos?

No, no ha recibido ninguna capacitación.

2. ¿La empresa cuenta con un programa de capacitación continua en temas como las Buenas Prácticas de Manufactura, Seguridad Industrial e Higiene Personal?

No, el restaurante no posee un programa de capacitación sobre las Buenas Prácticas de Manufactura, sin embargo considero que los empleados deben

estar conscientes de que tienen que mantener su presencia y la del local impecable.

3. ¿Actualmente el restaurante tiene adecuadamente definido el proceso alimenticio que desarrollan?

No, pero los productos son siempre los mismos debido a que son una asociación y cadena alimenticia que debe manejar los mismos precios y tratar de que sean los mismos sabores, por ello se debe definir mejor el proceso alimenticio a fin de evitar diferencias.

4. ¿Aplican alguna normativa o manual para el control de los procesos alimenticios?

No, no se aplican más que las recetas que deben ser las mismas para todos los restaurantes.

5. ¿Qué aspecto usted considera que se deba mejorar en los alimentos?

El control en el personal frente al proceso de cocción de los alimentos.

6. ¿Considera necesario un manual de buenas prácticas de manufactura a fin de controlar los procesos alimenticios y de esta forma mejorar los resultados financieros del restaurante?

Por supuesto, eso realmente falta y sería lo que a la empresa le ayude a crecer en otras ciudades y así marcar la diferencia de sus productos y promociones con la demás competencia.

ANEXO 2



Fotografías de la cocina en donde se observa la falta de distribución para el desarrollo de cada proceso



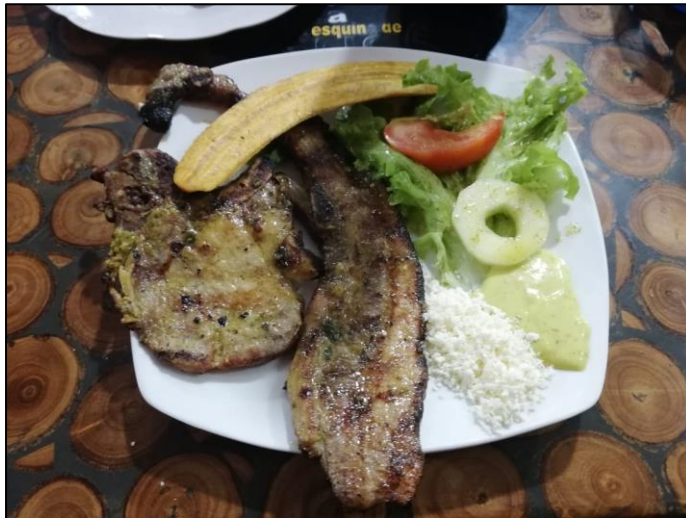
**Fotografías
se
la no
de los**



**en donde
demuestra
aplicación**

**implementos necesarios para el proceso de producción tales como:
guantes, mascarillas, mallas de cabello, etc.**

**Fotografías
Producto**



**del
terminado**

001-003

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

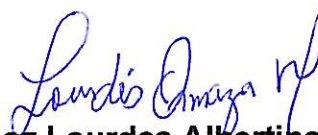
Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Las buenas prácticas de manufactura y su incidencia en el control de los procesos alimenticios en las Parrilladas de la Esquina del Guso”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cuál es la incidencia de las buenas prácticas de manufactura en el control de los procesos alimenticios en las Parrilladas de la Esquina del Guso?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por la Egresada:


Ormaza Muñoz Lourdes Albertina

Tutora:


Ph. D. Roxana Chiquito Chilan



Factura: 001-002-000055643



20190901035D02197

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901035D02197

Ante mí, NOTARIO(A) MARIA VERONICA ZUÑIGA RENDON de la NOTARÍA TRIGÉSIMA QUINTA , comparece(n) LOURDES ALBERTINA ORMAZA MUÑOZ portador(a) de CÉDULA 0929806099 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 27 DE SEPTIEMBRE DEL 2019, (14:27).

Lourdes Ormaza

LOURDES ALBERTINA ORMAZA MUÑOZ
CÉDULA: 0929806099

Maria Verónica Zuñiga Rendón

NOTARIO(A) MARIA VERONICA ZUÑIGA RENDON
NOTARÍA TRIGÉSIMA QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACION

CÉDULA DE CIUDADANÍA N. 092980609-9

AFELIDOS Y NOMBRES
ORMAZA MUÑOZ
LOURDES ALBERTINA

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
TARQUI

FECHA DE NACIMIENTO 1993-08-21
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL SOLTERO

INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN EMPLEADO PRIVADO V133312242

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE ORMAZA KUFFO JOSE FRANCISCO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE MUÑOZ LOOR ROSA ALBERTINA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN MANTA 2018-06-22

FECHA DE EXPIRACIÓN 2028-06-22

16M 48 04 1010 15 099

00003535

Director General: *[Signature]* Firma del Cedula: *[Signature]*

REPÚBLICA DEL ECUADOR
CERTIFICADO DE VOTACION, DUPLICADO,
EXENCIÓN O PAGO DE MULTA
Elec. Secc. 2019 y Desig. de Autoridades del CPCC

092980609-9 040 - 0029

ORMAZA MUÑOZ LOURDES ALBERTINA
GUAYAS GUAYAQUIL
TARQUI ACUARELA - SAUCES

0 USD: 0

DELEGACION PROVINCIAL DE GUAYAS - 0030
6436464 27/09/2019 13:45:37

6436464

COMISIÓN NACIONAL ELECTORAL
DELEGACION PROVINCIAL DEL GUAYAS

[Signature]
Ing. Juan Camacho Yanzon
DIRECTOR

**DOY FE: Que esta fotocopia es
Igual al documento original.**

Guayaquil, 27 SEP 2019

[Signature]

Ab. María Verónica Zúñiga Rendón
Notaria Trigésima Quinta
del Cantón Guayaquil

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Lourdes Ormazá

Número único de identificación: 0929806099

Nombres del ciudadano: ORMAZA MUÑOZ LOURDES ALBERTINA

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/TARQUI

Fecha de nacimiento: 21 DE AGOSTO DE 1993

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: EMPLEADO PRIVADO

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: ORMAZA KUFFO JOSE FRANCISCO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: MUÑOZ LOOR ROSA ALBERTINA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 22 DE JUNIO DE 2018

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 27 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Emisor: CINTHYA TATIANA RAMIREZ VERA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 35 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Nº de certificado: 197-264-68488



197-264-68488

Vicente Taiano G.

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulaación
Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Wms Alberto Akatep  Wms Alberto Akatep

Nombre y Apellidos del Colaborador

Firma

CEGESCYT